

FUCAPE PESQUISA E ENSINO S/A – FUCAPE ES

ELIANE DA MOTA SANTOS CORRÊA

**RESTAURANTES POPULARES: Um estudo sobre percepção da
aceitação ao programa no estado de Rondônia**

**VITÓRIA
2025**

ELIANE DA MOTA SANTOS CORRÊA

**RESTAURANTES POPULARES: Um estudo sobre percepção da
aceitação ao programa no estado de Rondônia**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, da Fucape Pesquisa e Ensino S/A, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração – Nível Profissionalizante.

Orientador: Prof. Dr. Olavo Venturim Caldas

**VITÓRIA
2025**

ELIANE DA MOTA SANTOS CORRÊA

**RESTAURANTES POPULARES: Um estudo sobre percepção da
aceitação ao programa no estado de Rondônia**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis e Administração da Fucape Pesquisa e Ensino S/A, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração

Aprovada em 23 de outubro de 2025.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. Olavo Venturim Caldas
Fucape Pesquisa e Ensino S/A

Prof. Dr.: João Eudes Bezerra Filho
Fucape Pesquisa e Ensino S/A

Prof. Dr.: José Bonifácio De Araújo Júnior
Universidade de Brasília - UNB

AGRADECIMENTOS

Acima de tudo, agradeço a Deus, fonte de toda sabedoria e força, por me permitir chegar até aqui.

Ao meu esposo, meu porto seguro, agradeço por cada palavra de incentivo, cada abraço e por dividir comigo todos os momentos, alegres e desafiadores. Aos meus filhos, obrigada por me ensinar o verdadeiro significado do amor incondicional e serem a minha maior inspiração e motivação.

À minha família, agradeço por sempre estar ao meu lado, apoiando-me e comemorando cada conquista.

Agradeço aos professores pela dedicação e conhecimento transmitidos ao longo de toda a minha formação; em especial, um agradecimento ao meu orientador, Prof. Dr. Olavo Venturim Caldas, pela confiança depositada em mim, pela paciência e pelas valiosas orientações e direcionamento durante todo o desenvolvimento deste trabalho.

Não poderia deixar de manifestar meu profundo agradecimento ao Governo do Estado de Rondônia por seu empenho e investimento na Contabilidade Pública. A iniciativa de implementar o Programa de Aperfeiçoamento Funcional Permanente demonstra um compromisso louvável com a capacitação contínua dos profissionais, tornando-se um pilar fundamental para avanços na área, garantindo uma gestão pública cada vez mais eficiente e transparente, crucial para assegurar que a gestão seja não apenas eficaz, mas também plenamente transparente, beneficiando toda a sociedade.

“O correr da vida embrulha tudo. A vida é assim:
esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa, sossega
e depois desinquieta. O que ela quer da gente é
CORAGEM.”

(Guimarães Rosa)

RESUMO

Este estudo analisa a aceitação dos serviços prestados pelos Restaurantes Populares no estado de Rondônia, sob a perspectiva dos usuários, buscando identificar os aspectos mais valorizados pelos usuários, tais como a satisfação com a qualidade e a variedade das refeições, a acessibilidade e localização. A Teoria do Comportamento Planejado (TCP) foi utilizada para entender os fatores que influenciam o comportamento de aceitação dos usuários em relação aos serviços dos Restaurantes Populares. A pesquisa é quantitativa, descritiva e transversal, com coleta de dados por meio de questionário estruturado, aplicados a uma amostra de pessoas atendidas pelos Restaurantes Populares, com questões sobre perfil socioeconômico, qualidade nutricional, acessibilidade, desempenho operacional, satisfação, frequência de uso e aceitação do programa. A amostra utilizada foi não probabilística por conveniência, ou seja, baseada em usuários dos restaurantes acessíveis à pesquisa. Foi utilizado um modelo de equações estruturais (PLS-SEM) para analisar os dados coletados. Os resultados indicam que a qualidade nutricional, o desempenho operacional e a acessibilidade são cruciais para a satisfação e a frequência de uso dos usuários. Por sua vez, a satisfação do usuário e a frequência de uso foram os principais impulsionadores da aceitação do programa. Os achados da pesquisa fornecem subsídios concretos para gestores públicos, pois poderão ser utilizados para identificar e aprimorar os pontos críticos nos Restaurantes Populares, como a variedade do cardápio, a qualidade nutricional das refeições, a acessibilidade e a localização dos restaurantes. Em última análise, o estudo oferece subsídios para o aprimoramento da oferta e da percepção dos serviços, com foco em ações concretas que aumentem a satisfação e a aceitação do programa.

Palavras-chave: Restaurantes Populares, segurança alimentar, qualidade dos serviços, percepção do usuário, equações estruturais (SEM), Rondônia.

ABSTRACT

This study analyzes the acceptance of services provided by Popular Restaurants in the state of Rondônia from the user perspective, seeking to identify the aspects most valued by users, such as satisfaction with the quality and variety of meals, accessibility, and location. The Theory of Planned Behavior (TPB) was used to understand the factors that influence user acceptance of Popular Restaurant services. The research is quantitative, descriptive, and cross-sectional, with data collected through a structured questionnaire administered to a sample of people served by Popular Restaurants, including questions about socioeconomic profile, nutritional quality, accessibility, operational performance, satisfaction, frequency of use, and acceptance of the program. The sample used was non-probabilistic for convenience, that is, based on users of the restaurants accessible for the study. A structural equation model (PLS-SEM) was used to analyze the collected data. The results indicate that nutritional quality, operational performance, and accessibility are crucial to user satisfaction and frequency of use. In turn, user satisfaction and frequency of use were the main drivers of program acceptance. The research findings provide concrete insights for public administrators, as they can be used to identify and improve critical areas of Popular Restaurants, such as menu variety, nutritional quality, accessibility, and location. Ultimately, the study provides insights for improving the offering and perception of services, focusing on concrete actions that increase satisfaction and acceptance of the program.

Keywords: popular restaurants, food safety, quality of services, user perception, structural equations (SEM), Rondônia.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1. ACEITAÇÃO DE PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS E A TEORIA DO COMPORTAMENTO PLANEJADO	13
2.2. RESTAURANTES POPULARES E INSEGURANÇA ALIMENTAR: PROGRAMA “PRATO FÁCIL” DO GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA.....	16
2.3. FATORES QUE INFLUENCIAM A ACEITAÇÃO DE PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS DE “RESTAURANTES POPULARES”	19
2.3.1. Qualidade Nutricional.....	19
2.3.2. Satisfação do Usuário	22
2.3.3. Desempenho Operacional.....	23
2.3.4. Acessibilidade.....	25
2.3.5. Frequência de Uso.....	27
2.4. O PAPEL MEDIADOR DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIO E DA FREQUÊNCIA DE USO.....	28
2.5. MODELO PROPOSTO	30
3. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	33
3.1. POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	33
3.2. COLETA DE DADOS	34
3.3. PROCEDIMENTOS DE COLETA	35
3.4. METODO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	36
4. ANÁLISE DOS DADOS	38
4.1. PERFIL DA AMOSTRA	38
4.2. AVALIAÇÃO DO MODELO DE MEDIÇÃO	40
4.3. AVALIAÇÃO DO MODELO ESTRUTURAL	43
4.4. DISCUSSÃO DAS HIPÓTES	48
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
REFERÊNCIAS.....	58
APÊNDICE A - ESCALA DOS CONSTRUTOS ADAPTADOS	64

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	67
APÊNDICE C – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	72

Capítulo 1

1 INTRODUÇÃO

A insegurança alimentar e a má nutrição representaram um desafio significativo para o desenvolvimento de muitos países, sendo frequentemente agravadas por fatores como pobreza, degradação ambiental e a ineficácia de políticas públicas (Villas Boas et al., 2021). Essa realidade contrastou com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que estabeleceram metas para um futuro mais justo e saudável até 2030, buscando a erradicação da pobreza e a redução das desigualdades (Jin & Ryu, 2024). A insegurança alimentar, caracterizada pela falta de acesso constante a alimentos adequados em qualidade e quantidade, constituiu um problema grave, intrinsecamente ligado à pobreza e à desigualdade social, e exigiu a formulação de políticas públicas eficazes para sua prevenção (Sales-Costa et al., 2008).

No Brasil, nas últimas duas décadas, diversas políticas públicas foram implementadas com o propósito de combater a fome e a miséria. Programas como o Fome Zero foram cruciais nesse processo, promovendo um amplo acesso à alimentação para milhões de brasileiros (Sousa et al., 2021). Apesar desses esforços, cerca de 16 milhões de brasileiros permaneceram em situação de vulnerabilidade, com acesso limitado a alimentos (Villas Boas et al., 2021).

Nesse contexto, os Restaurantes Populares surgiram como políticas públicas apoiadas pelo governo, oferecendo refeições a baixo custo ou gratuitas a pessoas em situação de vulnerabilidade social, garantindo-lhes o acesso a refeições saudáveis (Sousa et al., 2023). Para que essas políticas sociais fossem eficazes, era

fundamental que fossem públicas, universais e participativas, destinadas ao bem comum e contando com a participação da sociedade (Padrão & Aguiar, 2018).

Em alinhamento com essa iniciativa, o Governo do Estado de Rondônia instituiu o Programa “Prato Fácil”, buscando garantir o direito à alimentação adequada para a população carente do estado por meio da oferta de refeições saudáveis e acessíveis (Rondônia, 2024).

Este estudo se destacou por investigar a percepção dos usuários e a aceitação do Programa “Prato Fácil” no estado de Rondônia, preenchendo uma lacuna na literatura que, embora abordasse programas nacionais, carecia de uma análise aprofundada e regionalizada. O principal diferencial foi a aplicação da Teoria do Comportamento Planejado (TCP) como estrutura teórica. Ao utilizar esse modelo, buscou-se analisar de forma robusta como a qualidade nutricional, o desempenho operacional e a acessibilidade influenciavam a satisfação e a frequência de uso, que, por sua vez, determinavam a aceitação do programa.

A aceitação dos serviços prestados pelos Restaurantes Populares era um fator importante para garantir que o programa atendesse aos seus objetivos de segurança alimentar e nutricional para populações de baixa renda. Contudo, a literatura atual revelava uma lacuna significativa na avaliação sistemática do impacto das refeições oferecidas, especialmente em termos de aceitação e dos fatores comportamentais que influenciavam a adesão e a satisfação. Este estudo buscou preencher essa lacuna, investigando de forma abrangente a aceitação dos Restaurantes Populares em Rondônia sob a ótica dos usuários, utilizando a TCP para desvendar as complexas

interações entre atitudes, normas subjetivas, controle percebido e o comportamento de aceitação.

A relevância desta pesquisa foi ampliada pela necessidade de otimizar a alocação de recursos públicos e maximizar o impacto social de iniciativas como os Restaurantes Populares. Compreender os fatores que influenciavam a aceitação e o uso desses serviços era fundamental para a formulação de políticas públicas mais eficazes e para a adaptação dos programas às reais necessidades da população (Oliveira et al., 2023; Sousa et al., 2023). Além disso, a aplicação da TCP ofereceu um arcabouço teórico robusto para analisar as intenções e comportamentos dos usuários, permitindo uma compreensão mais profunda das motivações que levavam à adesão ou não aos programas governamentais (Ajzen, 1991; Jin & Ryu, 2024).

Com base no compromisso do governo em garantir o acesso à alimentação adequada para a população em situação de vulnerabilidade, o objetivo geral deste estudo foi analisar a percepção dos usuários sobre os fatores que determinaram a aceitação dos serviços prestados pelos Restaurantes Populares no estado de Rondônia.

A pesquisa adotou um desenho quantitativo, de caráter descritivo e corte transversal, fundamentado em coleta primária de dados. Um modelo de equações estruturais (SEM) foi desenvolvido para estudar o fenômeno. A amostra, composta por 304 usuários, foi selecionada por conveniência. Esse delineamento metodológico permitiu captar percepções sobre qualidade nutricional, acessibilidade, desempenho operacional e satisfação dos usuários, fornecendo evidências empíricas para a análise da aceitação do programa.

Os resultados indicaram que, embora a frequência de uso contribuísse parcialmente para a aceitação, mediando o impacto do desempenho operacional e da acessibilidade, esse fator não era mediador na relação entre a qualidade nutricional e a aceitação. Isso sugeriu que a percepção da qualidade dos alimentos influenciava a aceitação de forma mais direta pela satisfação. Além disso, fatores socioeconômicos, como o recebimento de benefícios sociais, também foram identificados como influenciadores da aceitação.

Como contribuições teóricas, este estudo aprofundou o entendimento sobre a avaliação de programas de segurança alimentar, com foco nos Restaurantes Populares. Ele destacou que a satisfação do usuário era um mediador crucial, servindo como a principal ligação entre a qualidade nutricional, o desempenho operacional e a acessibilidade e a aceitação do programa. De forma prática, os resultados da pesquisa puderam ser utilizados para identificar os pontos que precisavam ser melhorados nos Restaurantes Populares, como a variedade do cardápio, a qualidade nutricional das refeições, a acessibilidade e a localização dos restaurantes.

Capítulo 2

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. ACEITAÇÃO DE PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS E A TEORIA DO COMPORTAMENTO PLANEJADO

A pesquisa de Thomas et al., (2024) demonstra que a aceitação do programa de Agente Comunitário de Saúde (ACS) pela comunidade está diretamente relacionada à satisfação dos usuários, onde, quanto mais a comunidade reconhece a importância do trabalho dos ACS e confia nesses profissionais, mais satisfeita ela fica com o programa e seus resultados, tornando-se a aceitação do programa ACS pela comunidade um fator mediador da satisfação dos usuários.

Na pesquisa de Andrade (2019) aborda a temática da alimentação popular em um contexto histórico específico, no qual a aceitação e a satisfação com os programas de alimentação estavam intrinsecamente ligadas, onde a aceitação dos programas de alimentação popular pela comunidade foi fundamental para a sua satisfação, quando ao reconhecerem a necessidade, a legitimidade e a importância dos programas, os usuários se engajaram ativamente, contribuindo para o seu sucesso, em que a participação da comunidade fortaleceu os laços sociais, promoveu a autonomia e garantiu que os programas atendessem às necessidades da população.

Hernandez-Rojas e Alcocer (2021) mostraram que a satisfação com a comida de um restaurante tradicional e o ambiente do estabelecimento impulsionam a imagem positiva do destino e aumentam a probabilidade de os visitantes voltarem e indicarem o local a outras pessoas, onde esses resultados demonstram o impacto direto da satisfação dos clientes. Hernandez-Rojas e Alcocer (2021) observaram resultados semelhantes em estudos sobre restaurantes de fast-food.

Embora a satisfação do cliente seja um conceito amplamente explorado na gestão empresarial, a gestão da qualidade evidencia que as métricas e métodos utilizados para avaliar essa satisfação podem variar substancialmente entre diferentes setores (Dwaikat et al., 2019). Para Hernandez-Rojas e Alcocer (2021), a satisfação do cliente resulta da comparação entre o que ele esperava e o que realmente vivenciou: a qualidade do serviço, dos produtos e de outros recursos oferecidos influencia diretamente essa satisfação, e clientes satisfeitos com suas experiências têm mais chances de voltar e recomendar o destino ou serviço.

A pesquisa de Jou et al. (2022), utilizando a técnica de Modelagem de Equações Estruturais (SEM), evidenciou que a conscientização sobre o serviço é essencial para que os usuários se sintam confiantes em utilizar o serviço e percebam sua utilidade, a confiança, por sua vez, impacta diretamente a experiência do usuário, influenciando tanto a percepção de facilidade de uso quanto a atitude positiva em relação ao serviço.

A modelagem de equações estruturais proposta por Jou et al. (2024) revelou uma relação causal entre a influência social e a conscientização sobre o serviço oferecido pelo aplicativo eGov PH, em que a conscientização influencia a prontidão tecnológica dos usuários, que está diretamente relacionada à percepção de facilidade de uso, e a qualidade da conexão à internet também emerge como um fator determinante para a prontidão tecnológica, enquanto a facilidade de uso e a utilidade percebida influenciam diretamente a atitude e a intenção de uso do aplicativo.

Os estudos citados no ilustram como os fatores identificados pela Teoria do Comportamento Planejado (TCP) desempenham um papel crucial na aceitação e no sucesso de programas governamentais e serviços em geral, onde, segundo Andolhe

et al., (2024) a TCP busca entender por que as pessoas fazem (ou não fazem) determinadas coisas, sugerindo que nossas ações são influenciadas, em grande parte, pelas nossas intenções.

Conforme os autores Andolhe et al., (2024) e Cheung et al., (2023) o que determina essas intenções seriam três fatores principais, onde nossos comportamentos são como resultados de uma equação, e que se gostamos de algo (atitude), se as pessoas que admiramos também gostam (norma social) e se achamos que conseguimos fazer (percepção de controle), a chance de realizarmos essa ação aumenta significativamente.

A TCP nos mostra que nossas intenções são influenciadas por uma combinação de fatores pessoais, sociais e ambientais que levam as pessoas a tomar decisões e agir, e ao entendermos esses fatores, podemos desenvolver estratégias mais eficazes para promover comportamentos mais sustentáveis (Cheung et al., 2023). No contexto desta pesquisa, a Teoria do Comportamento Planejado (TCP) é fundamental para compreender a aceitação dos Restaurantes Populares em Rondônia. Ao analisar as atitudes dos usuários em relação ao programa, as normas sociais que influenciam sua decisão de frequentar, e o controle percebido sobre o acesso e uso dos serviços, a TCP permite investigar os fatores que moldam a intenção e o comportamento de aceitação. Essa abordagem teórica oferece um arcabouço robusto para identificar os aspectos que motivam ou dificultam a adesão ao programa, alinhando-se diretamente ao objetivo de analisar a aceitação dos serviços prestados pelos Restaurantes Populares em Rondônia, e, consequentemente, fornecer subsídios para o aprimoramento das políticas públicas de segurança alimentar.

2.2. RESTAURANTES POPULARES E INSEGURANÇA ALIMENTAR: PROGRAMA “PRATO FÁCIL” DO GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

A saúde, conforme definida pela OMS, envolve o bem-estar físico, mental e social, e com o aumento da expectativa de vida, o cuidado com a saúde se tornou um desafio global (Gomes et al., 2018). Uma alimentação equilibrada é essencial para manter esse estado de bem-estar, juntamente com outros fatores como moradia, educação e renda (Sobrinho et al., 2014). A Constituição Brasileira garante a saúde como um direito de todos, o que inclui o acesso à alimentação saudável, alinhando-se às recomendações da Conferência de Ottawa, que enfatizam a necessidade de reduzir fatores de risco e garantir serviços de saúde acessíveis a todos (Sobrinho et al., 2014).

De acordo com Sobrinho et al. (2014), a alimentação adequada é reconhecida como um direito social fundamental, assegurado pela Emenda Constitucional 64 no Brasil, a qual garante que todas as pessoas tenham acesso a alimentos saudáveis e em quantidade suficiente. A segurança alimentar e nutricional envolve o direito de todos ao acesso regular a alimentos nutritivos, respeitando a diversidade cultural e os princípios da sustentabilidade; a insegurança alimentar, no entanto, permanece um problema global que afeta milhões de pessoas, prejudicando sua saúde e bem-estar (Sperandio et al., 2018).

A Escala Brasileira de Insegurança Alimentar (EBIA) é uma ferramenta crucial para medir a insegurança alimentar no Brasil, permitindo a identificação de grupos vulneráveis; contudo, ela possui limitações, pois foca na falta de alimentos, deixando de lado outros aspectos, como a qualidade nutricional (Morais et al., 2020; Schott et al., 2020), mas, quando combinada com outros indicadores, a EBIA oferece uma visão

mais ampla da insegurança alimentar no país, pois nenhum indicador isolado é suficiente para capturar a complexidade desse fenômeno (Sperandio et al., 2018).

Segundo Moraes et al. (2020), diversos estudos que utilizam a EBIA destacam os principais fatores associados à insegurança alimentar, como renda, nível de escolaridade, composição familiar, benefícios sociais, desemprego, localização geográfica, idade, gênero, raça/cor, acesso a serviços públicos, condições de habitação, hábitos de consumo alimentar, variedade alimentar, frequência de refeições entre outros.

A EBIA é considerada a ferramenta mais adequada para avaliar a insegurança alimentar no Brasil, uma vez que foi desenvolvida e validada especificamente para a população brasileira (Moraes et al., 2020).

Neste contexto, promover hábitos alimentares saudáveis é crucial; isso significa ter uma dieta equilibrada e variada, que forneça todos os nutrientes necessários para cada fase da vida, tanto em qualidade quanto em quantidade, onde uma alimentação adequada previne doenças crônicas e promove a saúde, além de ser segura e acessível (Bento et al., 2016).

Neste intuito, os Restaurantes Populares visam fornecer refeições nutritivas e acessíveis a indivíduos em situação de vulnerabilidade social, buscando promover hábitos alimentares saudáveis e segurança alimentar e nutricional, utilizando ingredientes regionais e métodos de produção seguros, em que refeições são servidas em espaços adequados e acolhedores, garantindo a dignidade dos usuários (Oliveira et al., 2023).

O Programa Restaurante Popular (RP) é uma das principais iniciativas voltadas para combater a insegurança alimentar e nutricional no Brasil, o qual foi instituído pelo

Ministério do Desenvolvimento Social, o programa teve sua origem em Belo Horizonte, em 1994, e oferece refeições saudáveis e acessíveis, ajudando a combater a fome e melhorando a qualidade de vida de pessoas em situação de vulnerabilidade social (Sobrinho et al., 2014; Gomes et al., 2018). O Restaurante Popular evidencia o compromisso do Estado em promover a justiça social e garantir o direito à alimentação adequada para todos (Padrão & Aguiar, 2018).

Em Rondônia, o Programa Prato Fácil foi criado pelo governo, regulamentado pelo Decreto nº 26.544, DE 16 de novembro de 2021 com o objetivo de fornecer refeições saudáveis a baixo custo para pessoas em situação de vulnerabilidade social, sendo o público alvo famílias ou pessoas inscritas no Cadastro Único (CadÚnico), com baixa renda (Rondônia, 2021).

O programa conta com restaurantes particulares e estabelecimentos comerciais credenciados pelo governo através de um processo seletivo, onde o governo lança um Edital de Chamamento Público para que os estabelecimentos interessados em participar do programa e que atendam aos critérios estabelecidos pelo governo possam se inscrever, e, após seu credenciamento, os estabelecimentos deverá exibir um banner específico para que os beneficiários do programa possam identificá-los (Rondônia, 2021).

O programa começou em Porto Velho e já está sendo expandido para outras cidades do estado, onde o governo subsidia parte do valor da refeição, tornando-a acessível para as famílias mais necessitadas (Rondônia, 2020).

Mediante ao lançamento do 1º Edital de Chamamento Público nº. 156/2020/CEL/SUPEL/RO, no município de Porto Velho/RO, ocorreu o

credenciamento de 6 (seis) restaurantes, com a oferta de 1.500 (mil e quinhentas) refeições ofertadas por dia, contabilizando 23 (vinte e três) dias úteis, divididas conforme unidades de produção de alimentos credenciadas, que totalizou 34.500 (trinta e quatro mil e quinhentas) refeições ao mês (Rondônia, 2020);

No ano de 2022, lançou o 2º Edital de Chamamento Público nº. 001/2022/CEL/SUPEL/RO, havendo o reajuste nas refeições para a oferta de 3.000 (três mil) refeições/dias, contabilizando 23 (vinte e três) dias úteis, totalizando 69.000 (sessenta e nove mil) refeições ao mês. Vale ressaltar que conforme 1º e 2º Chamamento Público no Município de Porto Velho, os fornecimentos das refeições eram executados de segunda à sexta-feira (Rondônia, 2022).

No ano de 2023, decorrente ao 3º Edital de Chamamento Público nº. 032/2022/CEL/SUPEL/RO, deu-se continuidade no fornecimento das 3.000 (três mil) refeições dias, com a novidade da inserção do sábado, desta forma, o fornecimento passou a ser executado de segunda à sábado, contabilizando 28 (vinte e oito) dias úteis, totalizando 84.000 (oitenta e quatro mil) refeições ao mês. Mediante ao Chamamento público, resultou no Credenciamento de 28 (vinte e oito) restaurantes credenciados no município de Porto Velho/RO, contemplando regiões do município que ainda não havia sido alcançada (Rondônia, 2023).

2.3. FATORES QUE INFLUENCIAM A ACEITAÇÃO DE PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS DE “RESTAURANTES POPULARES”

2.3.1. Qualidade Nutricional

A segurança alimentar e nutricional, conforme estabelecido na Lei nº 11.346/2006, envolve o direito fundamental de todos ao acesso regular e permanente

a alimentos seguros, nutritivos e em quantidade suficiente para garantir uma vida saudável e ativa, respeitando a diversidade cultural e os princípios da sustentabilidade (Sobrinho et al., 2014; Moraes et al., 2020).

Nos últimos 10 anos, o hábito de se alimentar fora de casa tem crescido, e, embora essa prática seja comum, ela está muitas vezes associada a uma alimentação menos saudável (Venzke et al., 2023). Um fator relevante é que famílias maiores tendem a apresentar mais casos de insegurança alimentar, pois o aumento do número de membros exige mais recursos financeiros para a compra de alimentos, o que, em muitos casos, compromete a qualidade da alimentação (Sobrinho et al., 2014).

Machado et al. (2012) contribuíram significativamente para a compreensão da relação entre a qualidade nutricional das refeições e a satisfação dos usuários; seu estudo analisou o estado nutricional dos frequentadores e identificou possíveis deficiências alimentares, fornecendo evidências indiretas de que a percepção de refeições nutritivas e de qualidade está diretamente ligada à satisfação dos usuários com o serviço.

Ao analisar a literatura, Sousa et al. (2023) observaram uma forte relação entre a qualidade nutricional das refeições oferecidas em restaurantes comunitários e a satisfação dos usuários, essa relação se explica, em parte, pela associação entre alimentação saudável e bem-estar, além da importância da educação nutricional para promover a adesão a hábitos alimentares saudáveis.

Namkung & Jang, (2007), Dwaikat et al., (2019), e Hayeon Choi et al., (2022) demonstrou de forma contundente a importância da qualidade dos alimentos na satisfação dos clientes, evidenciando que a percepção dos consumidores sobre a qualidade nutricional e sensorial das refeições é um fator determinante para a

avaliação geral do serviço e para a formação de intenções comportamentais, como a intenção de voltar ao estabelecimento e recomendar para outras pessoas.

Historicamente, a percepção de qualidade estava fortemente associada a atributos físicos de produtos e serviços, com foco na capacidade de produção das empresas (Namkung & Jang, 2007). Segundo esses autores, a qualidade percebida é um julgamento pessoal e subjetivo do consumidor sobre o valor e a excelência de uma oferta, e essa percepção, moldada por experiências anteriores e expectativas individuais, é crucial na avaliação da satisfação e na tomada de decisões de compra, nesse caso, a satisfação atua como um mediador, conectando a qualidade percebida às ações do consumidor.

Estudos já citados indicaram que a qualidade nutricional percebida pelos usuários é um dos principais fatores que afetam a satisfação em serviços de alimentação (Sousa et al., 2023; Machado et al., 2012). A alimentação equilibrada e nutritiva desempenha um papel central na percepção de valor e bem-estar, especialmente entre as populações em situação de vulnerabilidade Sousa et al., (2023). Como mostrado na literatura, a oferta de refeições nutritivas em programas de restaurantes populares pode melhorar significativamente a satisfação dos usuários, dado que a qualidade percebida está diretamente associada à avaliação geral do serviço (Namkung & Jang, 2007). Assim, propõe-se a seguinte hipótese:

H1A: A percepção de refeições nutritivas e de qualidade está associada positivamente a satisfação dos usuários com o serviço de restaurantes populares.

H1B: A qualidade nutricional está associada positivamente a frequência de uso do programa de restaurantes populares.

2.3.2. Satisfação do Usuário

Conforme Alves (2017), a satisfação do cliente reflete o grau em que suas necessidades foram atendidas. Baker e Crompton (2000) destacam a importância da qualidade na percepção e satisfação do usuário em um contexto geral, introduzindo o conceito de "intenções comportamentais", que se refere à predisposição do consumidor em repetir uma compra ou recomendar um produto ou serviço; esse conceito está diretamente relacionado à satisfação do consumidor.

Os resultados do estudo de Amiri et al. (2024) reforçam a ideia de que a qualidade nutricional das refeições está diretamente relacionada à satisfação dos usuários. O autor, em seu estudo demonstrou que participantes que receberam refeições com maior densidade nutricional e variedade de alimentos apresentaram níveis mais elevados de satisfação e foram mais propensos a aderir ao programa de alimentação a longo prazo; assim, a qualidade nutricional desempenha um papel mediador entre a satisfação do usuário e a aceitação do programa.

Tolin Hernani et al. (2024) também fornecem evidências sobre a relação entre a satisfação do usuário, qualidade nutricional e adesão ao programa. Os resultados do seu estudo indicam que a percepção positiva dos usuários em relação ao sabor e à textura dos suplementos nutricionais está diretamente associada à satisfação com o serviço.

Hernandez-Rojas e Alcocer (2021) através da modelagem de equações estruturais, explora a influência da satisfação do cliente em restaurantes tradicionais na percepção do destino turístico, onde ao coletar dados de clientes de restaurantes renomados, revela que a qualidade da comida, do serviço e do ambiente exercem um

papel crucial na formação de uma imagem positiva do destino e na intenção dos turistas de retornarem e recomendarem o local.

A literatura aponta que a satisfação do cliente é um fator determinante na aceitação de serviços e programas (Baker & Crompton, 2000; Hernandez-Rojas & Alcocer, 2021). Quando os usuários estão satisfeitos com a qualidade nutricional, o atendimento e outros aspectos do serviço, como evidenciado por Hernandez-Rojas & Alcocer (2021), a aceitação do programa é significativamente maior. A satisfação é o resultado de uma avaliação positiva do serviço oferecido, associando a decisão do usuário de continuar utilizando o programa e recomendá-lo a outras pessoas. Com base nesses argumentos, a segunda hipótese propõe que a satisfação dos usuários com os restaurantes populares está positivamente associada à aceitação do programa.

H2: A satisfação do usuário está associada positivamente à aceitação do programa de restaurantes populares pelos usuários.

2.3.3. Desempenho Operacional

O estudo de Allen et al. (2021) destaca a importância da eficiência na entrega para a satisfação do cliente. O autor enfatiza que fatores como rapidez, pontualidade e qualidade da comida ao chegar ao destino são elementos cruciais para uma experiência positiva, onde, um sistema de entrega eficiente, com rotas otimizadas e tempos de espera reduzidos, contribui significativamente para a satisfação dos clientes, confirmando a ideia de que um atendimento rápido e organizado eleva o nível de satisfação dos usuários.

Hua et al. (2018) realizaram uma pesquisa com o objetivo de analisar o efeito dos programas de fidelidade sobre o desempenho operacional e financeiro de 2.120 estabelecimentos hoteleiros, considerando um período de três anos (2011-2013), em que os resultados mostraram que programas de fidelidade são ferramentas estratégicas utilizadas pelos hotéis para construir relacionamentos duradouros com seus clientes; e, esses programas, ao oferecer benefícios exclusivos e reconhecer a importância de cada hóspede, não apenas aumentam a satisfação dos clientes, mas também influenciam de forma significativa o desempenho operacional dos estabelecimentos.

Shokry et al. (2024), em seu estudo sobre o desempenho operacional do tráfego escolar na Arábia Saudita, demonstram que a eficiência operacional, medida pela fluidez do fluxo de alunos, tem impacto direto na experiência dos estudantes e de seus responsáveis, onde um sistema de entrada e saída bem organizado, com horários definidos, sinalização clara e um fluxo eficiente, contribui para uma experiência mais positiva. Analogamente, em restaurantes, um desempenho operacional eficiente, caracterizado por um atendimento rápido, filas organizadas e um ambiente limpo e agradável, aumenta significativamente a satisfação dos clientes.

Os estudos de Dwaikat et al. (2019) e Lin et al. (2023) também contribuem para a compreensão da relação entre a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. O primeiro estudo, ao analisar pizzarias em Nablus, demonstra que a satisfação dos clientes está diretamente ligada a intenções comportamentais como lealdade e recomendação. O segundo estudo, por sua vez, investiga o impacto da qualidade do serviço logístico e evidencia que a eficiência na entrega e a qualidade dos produtos são fatores essenciais para garantir a satisfação dos clientes.

O desempenho operacional eficiente é outro fator crucial para garantir a satisfação dos usuários em serviços de alimentação (Allen et al., 2021). A eficiência na entrega dos serviços, a rapidez no atendimento e a organização do ambiente são elementos que influenciam diretamente a experiência do cliente. Estudos de Shokry et al. (2024) e Hua et al. (2018) reforçam que a eficiência na operação, seja em restaurantes ou em outros serviços, impacta diretamente a percepção do usuário sobre a qualidade do atendimento. Dessa forma, a terceira hipótese sugere que um desempenho operacional eficiente contribui positivamente para a satisfação dos usuários com os restaurantes populares. Com isso, propõe-se a seguinte hipótese:

H3A: O desempenho operacional dos restaurantes populares está associada positivamente à satisfação do usuário com o programa de restaurantes populares.

H3B: O desempenho operacional dos restaurantes populares está associada positivamente à frequência de uso do programa de restaurantes populares.

2.3.4. Acessibilidade

Saúde e a alimentação das famílias estão diretamente relacionadas à qualidade e à acessibilidade dos serviços públicos de saúde e alimentação disponíveis em cada região, em que o custo desses serviços e a garantia do direito à alimentação adequada são fatores essenciais para a segurança alimentar das populações (Gomes et al., 2018).

O preço dos alimentos foi identificado como o principal motivo que leva as pessoas a buscarem refeições em programas de alimentação, como o Restaurante Popular (RP), pois, para as famílias de baixa renda, a estabilidade dos preços é um fator crucial para garantir o acesso à alimentação (Sobrinho et al., 2014). Para o autor,

a oferta de preços acessíveis e previsíveis pelos programas de restaurantes populares contribui para a segurança alimentar e aumenta a percepção de valor dos usuários, fortalecendo a relação entre a qualidade nutricional das refeições e a satisfação dos clientes.

Um estudo relevante é o de Ong et al. (2022), intitulado "Fatores que afetam a satisfação do cliente em restaurantes de fast food 'Jollibee' durante a pandemia da COVID-19"; o estudo, embora focado na indústria de fast-food em um contexto específico, contribui para a compreensão dos fatores que influenciam a escolha e a frequência de uso de serviços de alimentação.

A acessibilidade, que inclui fatores como a localização do restaurante, o preço acessível e os horários de funcionamento, é fundamental para garantir o uso contínuo dos serviços por parte dos usuários (Sobrinho et al., 2014; Gomes et al., 2018). Como destacado por Ong et al. (2022), a facilidade de acesso, tanto em termos de preço quanto de localização, aumenta a frequência de uso e a adesão ao serviço. Programas de alimentação voltados para populações de baixa renda dependem da acessibilidade para cumprir seu papel social de oferecer refeições de qualidade a preços justos; portanto, a terceira hipótese propõe que a acessibilidade está diretamente relacionada à frequência com que os usuários utilizam o restaurante popular. Sendo assim, propõe-se a hipótese:

H4A: A acessibilidade aos restaurantes populares está associada positivamente a satisfação do usuário com o programa de restaurantes populares.

H4B: A acessibilidade aos restaurantes populares está associada positivamente a frequência de uso do programa de restaurantes populares.

2.3.5. Frequência de Uso

Perez et al. (2019), em seu estudo que comparou os hábitos alimentares de estudantes antes e depois da implementação de um restaurante universitário, concluíram que os estudantes que frequentavam o restaurante com maior regularidade apresentavam maior probabilidade de desenvolver hábitos alimentares saudáveis.

Os resultados de Zuniga-Teran et al. (2019) sugerem uma relação direta entre a frequência de uso de um serviço e a aceitação de programas. O estudo demonstrou que a familiaridade e as experiências positivas geradas pelo uso frequente levam a uma maior valorização e aceitação do recurso ou serviço, aumentando a adesão e a satisfação dos usuários.

Alemi et al. (2019) também reforçam essa ideia ao demonstrar que a frequência de uso de um serviço de transporte por aplicativo está associada à sua aceitação. O estudo destaca que a experiência do usuário e a personalização são fatores cruciais para o sucesso de qualquer programa ou serviço.

Estudos como os de Palau-Saumell et al. (2019) e Pande e Gupta (2023) indicam que o modelo de Teoria Unificada da Aceitação e Uso da Tecnologia 2 UTAUT-2, utilizado para explicar a aceitação de tecnologias, pode ser adaptado para analisar a aceitação de serviços em restaurantes, considerando fatores como utilidade percebida, esforço percebido, condições facilitadoras, influência social e hábitos. Aleem Raza et al. (2023) utilizam a teoria da transferência de confiança para entender a intenção contínua de uso de aplicativos de entrega de comida, evidenciando a importância da confiança na marca e da satisfação do cliente.

A familiaridade gerada pelo uso contínuo de um serviço contribui para a sua aceitação (Zuniga-Teran et al., 2019; Alemi et al., 2019). Além disso, a frequência de uso está associada ao desenvolvimento de hábitos alimentares mais saudáveis, conforme observado por Perez et al. (2019), o que reforça ainda mais a importância da utilização regular dos serviços. Quando os usuários frequentam regularmente o restaurante popular, eles desenvolvem uma percepção mais positiva do programa, o que contribui para sua aceitação. A quinta hipótese, portanto, sugere que a frequência de uso do restaurante popular está positivamente associada à aceitação do programa pelos usuários. Diante disto, a seguinte hipótese é levantada:

H5: A frequência de uso regular do restaurante está associada positivamente a aceitação do programa de restaurantes populares pelos usuários.

2.4. O PAPEL MEDIADOR DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIO E DA FREQUÊNCIA DE USO

Estudos revelam que a satisfação do usuário e a frequência de uso desempenham um papel mediador crucial na relação entre a qualidade nutricional, o desempenho operacional, a acessibilidade e a aceitação geral de programas de alimentação, como os restaurantes populares. No que tange à satisfação do usuário, estudos como os de Amiri et al. (2024) e Tolin Hernani et al. (2024) demonstram que a percepção de qualidade nutricional, abrangendo aspectos como densidade nutricional, variedade, sabor e textura, influencia diretamente a satisfação do usuário. Essa satisfação, por sua vez, atua como um mediador, impulsionando a aceitação do programa e a adesão a longo prazo. Da mesma forma, a eficiência operacional, que engloba rapidez, organização e limpeza, impacta a experiência do usuário e, conseqüentemente, sua satisfação, como evidenciado por Allen et al. (2021) e Shokry

et al. (2024). A acessibilidade, que inclui fatores como preço, localização e horários, facilita o uso do serviço e influencia a satisfação do usuário, conforme destacado por Sobrinho et al. (2014) e Ong et al. (2022). A satisfação gerada pela acessibilidade contribui para a aceitação do serviço.

No que se refere à frequência de uso, a utilização regular do restaurante popular permite que os usuários experimentem e avaliem a qualidade nutricional das refeições de forma contínua, onde essa experiência contínua, se positiva, leva a uma maior valorização e aceitação do programa, como demonstrado por Perez et al. (2019). A acessibilidade facilita o uso frequente do serviço, e essa frequência, por sua vez, aumenta a familiaridade e a aceitação do programa, conforme sugerido por Zuniga-Teran et al. (2019) e Alemi et al. (2019). Quanto mais acessível, maior a frequência de uso, e quanto maior a frequência de uso, maior a aceitação. O desempenho operacional, quando positivo, leva o consumidor a voltar a utilizar o serviço, aumentando a frequência de uso e, conseqüentemente, a aceitação do serviço. Desta forma, a satisfação do usuário atua como um elo entre a qualidade nutricional, o desempenho operacional, a acessibilidade e a aceitação do programa. A frequência de uso, por sua vez, reforça a percepção positiva do serviço e contribui para a aceitação a longo prazo.

H6: A satisfação do usuário medeia a relação entre a qualidade nutricional percebida e a aceitação do programa de restaurantes populares pelos usuários.

H7: A satisfação do usuário medeia a relação entre o desempenho operacional e a aceitação programa de restaurantes populares pelos usuários.

H8: A satisfação do usuário medeia a relação entre a acessibilidade e a aceitação do programa de restaurantes populares pelos usuários.

H9: A frequência de uso medeia a relação entre a qualidade nutricional percebida e a aceitação programa de restaurantes populares pelos usuários.

H10: A frequência de uso medeia a relação entre a acessibilidade e a aceitação do programa de restaurantes populares pelos usuários.

H11: A frequência de uso medeia a relação entre o desempenho operacional e a aceitação do programa de restaurantes populares pelos usuários.

2.5. MODELO PROPOSTO

O modelo proposto para esta pesquisa busca investigar as relações entre variáveis-chave que afetam a aceitação do programa de restaurantes populares. Essas variáveis incluem qualidade nutricional, desempenho operacional, satisfação do usuário, acessibilidade, frequência de uso e, por fim, a aceitação do programa.

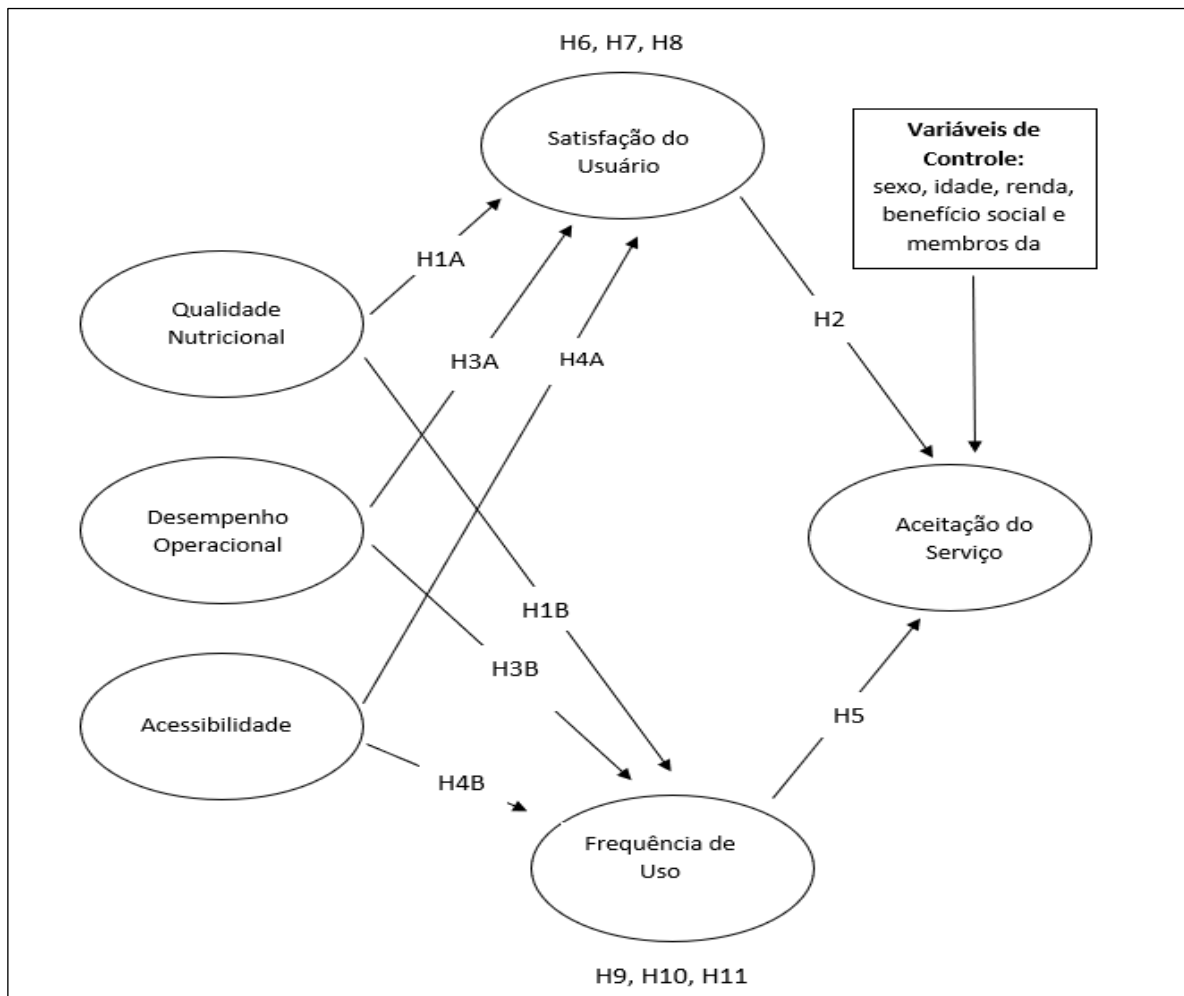
A satisfação do usuário atua como um mediador entre diversos fatores (qualidade nutricional, desempenho operacional) e a aceitação do programa. Ou seja, a qualidade nutricional e o desempenho operacional influenciam a satisfação do usuário, que por sua vez influencia a aceitação do programa. Já a qualidade nutricional das refeições oferecidas atua como um mediador entre a percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço e a satisfação com o mesmo. Usuários que percebem as refeições como nutritivas e de qualidade tendem a ficar mais satisfeitos com o serviço. As variáveis de controle (sexo, idade, escolaridade, renda familiar, benefícios sociais e número de membros da família) são utilizadas para controlar possíveis influências externas nas relações entre as variáveis principais, mas não são consideradas mediadoras ou moderadoras neste modelo.

O modelo proposto, conforme ilustrado na Figura 1, sintetiza essas hipóteses e as variáveis de controle, evidenciando as inter-relações entre qualidade nutricional, desempenho operacional, acessibilidade, frequência de uso, satisfação do usuário e aceitação do programa.

Além das variáveis principais, o modelo (figura 1) considera variáveis de controle que podem influenciar as relações investigadas, tais como: sexo, idade, escolaridade, renda familiar, benefícios sociais e o número de membros da família. Essas variáveis de controle são fundamentais para entender as nuances dos resultados, uma vez que características demográficas e socioeconômicas podem interferir na percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços e à aceitação do programa. Essas variáveis de controle ajudam a apurar o entendimento sobre como diferentes perfis de usuários podem influenciar a aceitação e a utilização do restaurante popular, tornando os resultados mais robustos. A inclusão dessas variáveis permite capturar variações contextuais e individuais que podem afetar a percepção e o comportamento dos usuários em relação ao programa de alimentação.

A Figura 1 representa a estrutura conceitual proposta, mostrando as hipóteses (H1 a H11) e as variáveis de controle que serão utilizadas para validar o modelo empírico desta pesquisa. A análise é apoiada por hipóteses fundamentadas na literatura descrita na referência teórica (seção 2.4).

Figura 1: Modelo Estrutural Proposto



Fonte: elaborado pela autora

Capítulo 3

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

Para atender aos objetivos deste estudo, foi definida uma metodologia que utilizou a coleta primária de dados, com abordagem quantitativa, caráter descritivo e corte transversal.

O campo de estudo foi centrado nos Restaurantes Populares de Rondônia, dada a relevância desse serviço para a população de baixa renda, que enfrenta desafios relacionados à segurança alimentar e ao acesso a refeições saudáveis e acessíveis.

3.1. POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população-alvo do estudo é composta pelos usuários dos Restaurantes Populares de Rondônia que consomem regularmente as refeições oferecidas. A escolha do estado de Rondônia justifica-se pois o estado opera e expandiu recentemente um programa análogo aos Restaurantes Populares (Prato Fácil), focado em público vulnerável via CadÚnico, com ampla distribuição municipal; porque integra a Região Norte — onde a insegurança alimentar permanece elevada e a avaliação de aceitação é especialmente relevante; e porque dispõe de governança estadual específica (CONSEA-RO/COSAN) que viabiliza dados e cooperação. A diversidade municipal dentro do estado permite comparar perfis de usuários e barreiras de acesso em diferentes contextos urbanos da Amazônia, produzindo evidências úteis para o aperfeiçoamento da política nacional.

A amostragem adotada foi não probabilística por acessibilidade, uma vez que não é possível determinar com precisão o universo total de usuários dos restaurantes.

Diante das características do estudo, a amostragem por conveniência foi a estratégia mais adequada, onde ao selecionar os participantes com base na disponibilidade, foi possível obter um volume de dados satisfatório em um curto período de tempo; essa técnica também é utilizada quando a identificação exata da população não é viável, permitindo que os participantes sejam selecionados com base na facilidade de acesso. (Queiroz et al., 2019). Contudo, o emprego da amostragem por conveniência impôs limitações metodológicas que exigiram cautela na interpretação dos resultados. Reconheceu-se que essa técnica pode introduzir vieses de seleção, uma vez que os participantes foram escolhidos por sua acessibilidade e não por um critério aleatório que garantisse a representatividade da população total de usuários. Consequentemente, as conclusões obtidas não puderam ser generalizadas para toda a população-alvo dos Restaurantes Populares de Rondônia. Assim, os resultados refletiram a percepção e o comportamento do grupo específico de usuários que se dispôs a participar da pesquisa, devendo ser interpretados com o devido rigor metodológico e transparência quanto ao alcance das conclusões.

3.2. COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados por meio de um questionário estruturado, composto 01 pergunta qualificadora, onde a resposta era sim/não e 42 questões organizadas em sete dimensões, elaboradas com base em escalas previamente validadas na literatura, utilizando escalas Likert de 5 pontos. A aplicação dos questionários ocorreu presencialmente nos Restaurantes Populares da cidade de Porto Velho, capital do estado de Rondônia. A coleta de dados foi realizada diretamente com os usuários que foram qualificados para a pesquisa e que, voluntariamente, aceitaram participar. A estrutura das questões detalhando as dimensões e as referências teóricas que

fundamentaram a construção do instrumento de coleta, assim como o questionário aplicado encontram-se apenas no apêndice.

O perfil socioeconômico foi capturado por seis questões (PS1 a PS6), abordando sexo, idade, renda familiar, escolaridade, benefícios sociais e número de membros na família. A qualidade nutricional foi avaliada por nove questões (QN1 a QN9), em escala Likert, explorando aspectos como qualidade, frescor, sabor e apresentação das refeições. A acessibilidade foi analisada por cinco questões (AC1 a AC5), que utilizarão respostas Sim/Não para examinar a localização, o preço e os horários de funcionamento dos restaurantes. A satisfação do usuário foi avaliada por cinco questões (SU1 a SU5), utilizando uma combinação de perguntas Sim/Não e escala Likert. O desempenho operacional foi medido por sete questões (DO1 a DO7), que analisarão rapidez, organização e qualidade do atendimento. A frequência de uso foi mensurada por cinco questões (FR1 a FR5), enquanto a aceitação do programa foi captada por seis questões (AC1 a AC6), todas baseadas em escalas Likert, buscando entender as intenções comportamentais e a satisfação geral com o programa. Antes da aplicação principal, foi realizado um pré-teste com uma pequena amostra. O pré-teste é uma etapa crucial para verificar se as perguntas são claras, compreensíveis e se o questionário está funcionando conforme o esperado, identificando possíveis ambiguidades ou dificuldades para os respondentes. Os usuários não demonstraram dificuldades em responder ao questionário, o que validou sua clareza e estrutura.

3.3. PROCEDIMENTOS DE COLETA

A coleta de dados foi realizada presencialmente nas unidades dos Restaurantes Populares em Rondônia, durante o horário de funcionamento dos

estabelecimentos, nos meses de junho e julho de 2025. Os questionários foram aplicados in loco, permitindo que os usuários fossem abordados diretamente antes de consumirem suas refeições. A interação direta com os usuários proporcionou um ambiente propício para esclarecer dúvidas e assegurar que as respostas sejam precisas e representativas do público-alvo. As aplicações do questionário ocorreram em diferentes restaurantes, dias e horários para capturar as percepções de um público diversificado.

3.4. MÉTODO DE ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados foram analisados por meio da Modelagem de Equações Estruturais (*Structural Equation Modeling* – SEM), com estimação por Mínimos Quadrados Parciais (*Partial Least Squares* – PLS). Esse método foi escolhido devido à sua capacidade de examinar simultaneamente múltiplas relações entre variáveis endógenas e exógenas, o que é adequado para o contexto desta pesquisa. A SEM permite avaliar a significância dos caminhos propostos no modelo, enquanto o PLS é particularmente útil para amostras pequenas e modelos complexos.

A avaliação do modelo de pesquisa, realizada no contexto do PLS-SEM, dividiu-se em duas etapas: a avaliação do modelo de mensuração e a avaliação do modelo estrutural, ambas iniciando com a Análise de Componentes Confirmatória (CCA). A avaliação do modelo de mensuração concentrou-se em validar a consistência interna e as validades convergente e discriminante dos construtos. A validade convergente foi verificada através das cargas fatoriais, da Variância Média Extraída (AVE), da Confiabilidade Composta (CR) e do Alfa de Cronbach, assegurando a alta correlação dos indicadores com seus respectivos construtos.

Para a validade discriminante, foram empregados o critério de Fornell e Larcker e o critério heterotrait-monotrait (HTMT), garantindo que os construtos fossem empiricamente distintos. Adicionalmente, o Fator de Inflação da Variância (VIF) foi utilizado para confirmar a ausência de colinearidade entre os indicadores, com valores aceitáveis abaixo de 5.00. Já o modelo estrutural foi avaliado pelo coeficiente de determinação (R^2), que indicou a variância explicada, e pela validade preditiva (Q^2), que mediu a capacidade de previsão do modelo. A magnitude dos efeitos foi quantificada pelos valores de f^2 e q^2 que verificaram a relevância dos coeficientes de caminho. Por fim, foram realizadas análises de multigrupos (PLS-MGA), que permitiram investigar diferenças estatísticas significativas nos caminhos do modelo entre perfis de usuários com base em características sociodemográficas, como renda, idade e escolaridade, proporcionando uma análise aprofundada da aceitação dos Restaurantes Populares. As etapas e os parâmetros para a avaliação do modelo estrutural, que resume os critérios de validação adotados encontram-se no apêndice.

Sendo assim, a metodologia delineada para este estudo foi cuidadosamente estruturada para investigar a aceitação dos Restaurantes Populares em Rondônia, utilizando uma abordagem quantitativa, descritiva e de corte transversal. A modelagem de equações estruturais (PLS-SEM) foi selecionada como a técnica de análise principal devido à sua capacidade de examinar simultaneamente múltiplos relacionamentos entre variáveis endógenas e exógenas. Essa abordagem permite testar a significância das relações das hipóteses entre os construtos, como qualidade nutricional, acessibilidade, desempenho operacional, satisfação do usuário, frequência de uso, e aceitação do programa. A metodologia permitiu testar empiricamente as hipóteses propostas e forneceu conhecimento sobre os fatores determinantes da aceitação do programa.

Capítulo 4

4. ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa em três etapas: caracterização do perfil da amostra, validação do modelo de mensuração e avaliação do modelo estrutural. A análise foi conduzida por meio da Modelagem de Equações Estruturais com Mínimos Quadrados Parciais (PLS-SEM), utilizando o software SmartPLS 4. Essa abordagem estatística permitiu verificar, empiricamente, as relações entre os construtos propostos e atender ao objetivo do estudo, que consiste em analisar os fatores que influenciam a aceitação dos serviços prestados pelos Restaurantes Populares no estado de Rondônia.

4.1. PERFIL DA AMOSTRA

A amostra analisada na pesquisa compreende 304 usuários dos Restaurantes Populares no estado de Rondônia. Conforme a Tabela 1, observa-se uma leve predominância do sexo masculino em relação ao feminino. Quanto à faixa etária, destaca-se a participação expressiva de indivíduos com 60 anos ou mais, seguidos por aqueles entre 45 e 59 anos. Esses dados indicam que o programa é amplamente utilizado por adultos e idosos, faixas etárias frequentemente associadas a maiores níveis de vulnerabilidade social.

Em relação à renda, a maior parte dos respondentes declarou possuir entre um e três salários-mínimos. Uma parcela significativa afirmou não possuir renda, o que reforça o caráter assistencial do programa. Apenas dois indivíduos relataram rendimentos superiores a esse intervalo. No que diz respeito à escolaridade, prevalece o ensino fundamental, seguido pelo ensino médio, com proporções

reduzidas de participantes com ensino superior, técnico ou outra formação. Esses dados sugerem que o público atendido possui, em geral, baixa escolarização e limitações no acesso ao mercado formal de trabalho.

Tabela 1 - Estatísticas Sociodemográfica Da Amostra

Variável	Descrição	n	%n
Sexo	Feminino	133	43,8%
	Masculino	171	56,3%
Idade	16 a 24 anos	18	5,9%
	25 a 34 anos	27	8,9%
	35 a 44 anos	42	13,8%
	45 a 59 anos	83	27,3%
	60 anos ou mais	134	44,1%
Renda	Não temos renda	74	24,3%
	De 01 a 03 salários-mínimos	228	75,0%
	De 04 a 05 salários-mínimos	1	0,3%
	Acima de 05 salários-mínimos	1	0,3%
Escolaridade	1º Grau / Ensino Fundamental	135	44,4%
	2º Grau / Ensino Médio	112	36,8%
	Ensino superior	25	8,2%
	Ensino técnico	3	1,0%
	Outros	29	9,5%
Recebe Benefício Social?	Não	135	44,4%
	Sim	169	55,6%
Nº Membros na Família	De 01 a 03 membros	233	76,6%
	De 04 a 06 membros	67	22,0%
	De 07 a 09 membros	4	1,3%
Total Geral		304	100,0%

Fonte: Elaborado pela autora.

No que se refere ao recebimento de benefícios sociais, pouco mais da metade dos participantes declarou ser contemplada por algum programa governamental, o que reforça a condição de vulnerabilidade socioeconômica predominante entre os usuários. A composição familiar dos respondentes também revela um perfil característico: a maioria informou viver em domicílios compostos por até três pessoas, sugerindo arranjos familiares reduzidos, enquanto cerca de um quinto reside com quatro a seis membros. Apenas uma pequena parcela declarou conviver com sete ou mais integrantes no mesmo núcleo familiar. Esses dados, conforme a Tabela 1, reforçam que o público atendido pelo programa é majoritariamente formado por pessoas com baixa renda, baixa escolaridade, dependência de benefícios sociais e

estrutura familiar compacta, perfil que justifica a importância e a continuidade da política pública voltada à segurança alimentar no estado de Rondônia.

A seguir, procede-se à avaliação estatística do modelo teórico proposto, iniciando pela validação do modelo de mensuração, responsável por verificar a consistência e validade dos construtos utilizados. Em seguida, apresenta-se a avaliação do modelo estrutural, com a análise das relações entre as variáveis latentes, à luz das hipóteses formuladas na pesquisa.

4.2. AVALIAÇÃO DO MODELO DE MEDIÇÃO

A avaliação do modelo de mensuração foi realizada por meio da Análise de Componentes Confirmatória (CCA), seguindo as diretrizes de Hair et al. (2020), com o objetivo de verificar a qualidade dos construtos em termos de confiabilidade interna, validade convergente e validade discriminante. Inicialmente, a verificação das cargas fatoriais mostrou que a maioria dos indicadores possuía cargas superiores a 0,70. Contudo, para garantir a robustez e a consistência do modelo, foi necessária a exclusão de 10 indicadores (QN3, AC1, AC4, DO2, DO3, DO4, SU4, SU5, ACP1 e ACP2) devido às suas baixas cargas fatoriais. Essa exclusão foi fundamental para melhorar os índices de ajuste e manter a integridade conceitual das dimensões analisadas.

Tabela 2 - Matriz De Cargas Fatoriais

Afirmativas	AC	ACP	DO	FR	QN	SU
AC2	0,936					
AC3	0,932					
AC5	0,816					
ACP3		0,789				
ACP4		0,821				
ACP5		0,867				
ACP6		0,883				
DO1			0,808			
DO5			0,794			
DO6			0,782			

DO7	0,759	
FR1	0,676	
FR2	0,745	
FR3	0,741	
FR4	0,684	
FR5	0,668	
QN1		0,795
QN2		0,760
QN4		0,794
QN5		0,838
QN6		0,836
QN7		0,827
QN8		0,772
SU1		0,902
SU2		0,925
SU3		0,876

Fonte: Elaborado pela autora.

Notas: QN = Qualidade Nutricional (QN1 a QN9), avalia frescor, sabor, aparência, variedade e valor nutricional das refeições; AC = Acessibilidade (AC1 a AC5), avalia preço, localização, horário de funcionamento e facilidade de acesso; DO = Desempenho Operacional (DO1 a DO7), considera rapidez no atendimento, organização, limpeza e atendimento dos funcionários; SU = Satisfação do Usuário (SU1 a SU5), mede o contentamento geral com o serviço prestado; FR = Frequência de Uso (FR1 a FR5), verifica a regularidade de uso dos restaurantes; e ACP = Aceitação do Programa (ACP1 a ACP6), avalia percepção geral, intenção de uso contínuo e recomendação do serviço.

Conforme apresentado na Tabela 3, todos os construtos mantiveram índices adequados de confiabilidade interna. Os valores de Confiabilidade Composta (CR) variaram entre 0,83 e 0,93, superando o ponto de corte mínimo de 0,70. Os coeficientes de Alfa de Cronbach e rho_A também confirmaram a consistência dos construtos. A Variância Média Extraída (AVE) apresentou valores satisfatórios para todos os construtos, exceto para o construto Frequência de Uso (FR), cujo valor foi de 0,495. Apesar disso, esse resultado ainda é aceitável em contextos exploratórios, desde que os demais critérios estejam atendidos (Hair et al., 2019).

Tabela 3 - Indicadores De Validade Convergente E Consistência Interna

Construtor	Cronbach's alpha	Rho de Spearmen (rho_a)	Confiabilidade Composta (rho_c)	Variância Média Extraída (AVE)
AC	0,876	0,891	0,924	0,803
ACP	0,861	0,862	0,906	0,707
DO	0,795	0,799	0,866	0,617
FR	0,762	0,799	0,830	0,495
QN	0,908	0,910	0,927	0,646
SU	0,884	0,886	0,928	0,812

Fonte: Elaborado pela autora.

Notas: QN = Qualidade Nutricional (QN1 a QN9), avalia frescor, sabor, aparência, variedade e valor nutricional das refeições; AC = Acessibilidade (AC1 a AC5), avalia preço, localização, horário de funcionamento e facilidade de acesso; DO = Desempenho Operacional (DO1 a DO7), considera rapidez no atendimento, organização, limpeza e atendimento dos funcionários; SU = Satisfação do Usuário (SU1 a SU5), mede o contentamento geral com o serviço prestado; FR = Frequência de Uso (FR1 a FR5), verifica a regularidade de uso dos restaurantes; e ACP = Aceitação do Programa (ACP1 a ACP6), avalia percepção geral, intenção de uso contínuo e recomendação do serviço.

A validade discriminante do modelo foi confirmada com sucesso através da aplicação dos critérios de Fornell-Larcker e HTMT. O critério de Fornell-Larcker foi atendido, demonstrando que a Variância Média Extraída (AVE) de cada construto é superior à sua correlação com os demais, o que assegura que cada construto compartilha mais variância com seus próprios indicadores. Adicionalmente, os valores do HTMT ficaram abaixo do limite recomendado de 0,90, indicando que os construtos são empiricamente distintos entre si, reforçando a separação conceitual e estatística dos fatores avaliados.

Tabela 4 - Validade Discriminante

Fornell & Larcker, 1981						
Construtos	AC	ACP	DO	FR	QN	SU
AC	0,896					
ACP	0,338	0,841				
DO	0,196	0,711	0,786			
FR	0,471	0,662	0,575	0,704		
QN	0,141	0,645	0,662	0,461	0,804	
SU	0,242	0,720	0,662	0,612	0,711	0,901
Heterotrait-Monotrait Ratio - HTMT						
Construtos	CAA	LA	LB	LD	LE	LI
AC						
ACP	0,386					
DO	0,231	0,852				
FR	0,550	0,721	0,649			
QN	0,161	0,727	0,768	0,470		
SU	0,274	0,824	0,783	0,684	0,788	

Fonte: Elaborado pela autora.

Notas: QN = Qualidade Nutricional (QN1 a QN9), avalia frescor, sabor, aparência, variedade e valor nutricional das refeições; AC = Acessibilidade (AC1 a AC5), avalia preço, localização, horário de funcionamento e facilidade de acesso; DO = Desempenho Operacional (DO1 a DO7), considera rapidez no atendimento, organização, limpeza e atendimento dos funcionários; SU = Satisfação do Usuário (SU1 a SU5), mede o contentamento geral com o serviço prestado; FR = Frequência de Uso (FR1 a FR5), verifica a regularidade de uso dos restaurantes; e ACP = Aceitação do Programa (ACP1 a ACP6), avalia percepção geral, intenção de uso contínuo e recomendação do serviço.

O estudo conclui que o modelo de mensuração é válido e confiável, atendendo aos critérios de confiabilidade, validade convergente e validade discriminante (Hair et al., 2019, 2020). O modelo foi refinado pela exclusão de indicadores com baixo desempenho estatístico, o que garantiu a qualidade das medições e a solidez da estrutura conceitual.

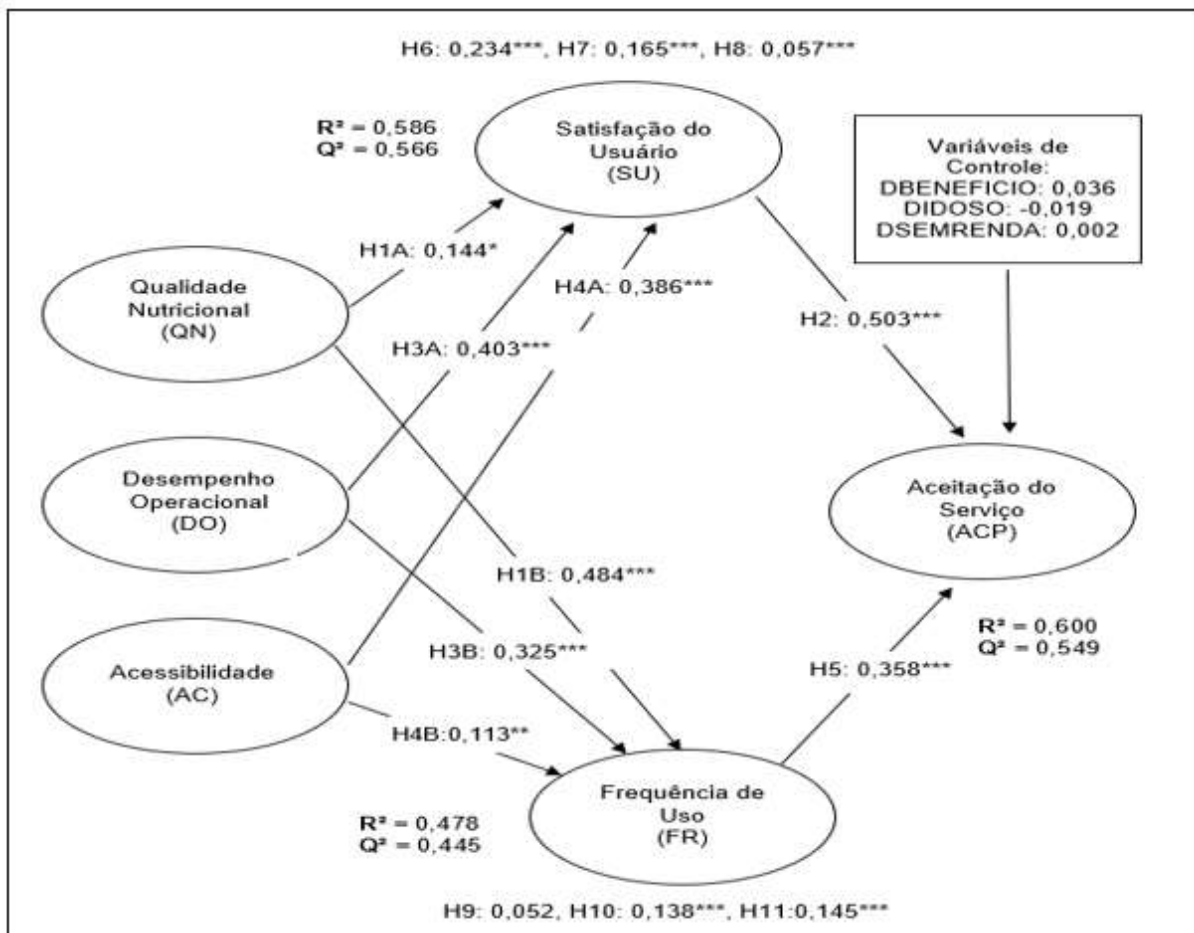
Com isso, o modelo está estatisticamente apto para a próxima fase da pesquisa: a avaliação do modelo estrutural. Esta etapa subsequente irá examinar as relações causais entre os construtos para entender os determinantes da aceitação dos serviços dos Restaurantes Populares em Rondônia.

4.3. AVALIAÇÃO DO MODELO ESTRUTURAL

Após a validação dos construtos, o modelo estrutural foi avaliado rigorosamente por meio da Modelagem de Equações Estruturais (SEM) com estimação PLS, conforme as diretrizes de Hair et al. (2019, 2020), utilizando o procedimento de *bootstrap* com 5.000 subamostras para testar a significância das relações. A análise foi conduzida em duas etapas: primeiro, estimando o modelo sem variáveis de controle para verificar as relações diretas e indiretas; e, em seguida, incluindo variáveis de controle sociodemográficas, das quais *idoso*, *sem renda* e *benefício social* apresentaram efeitos significativos sobre a Aceitação do Programa. Os resultados revelaram que a Qualidade Nutricional tem uma relação positiva e significativa tanto com a Satisfação do Usuário (coeficiente de 0,144) quanto com a Frequência de Uso (coeficiente de 0,484), indicando que refeições de boa qualidade estimulam a satisfação e a continuidade do uso. De forma similar, o Desempenho Operacional demonstrou forte impacto positivo e significativo na Satisfação do Usuário (coeficiente

de 0,403) e na Frequência de Uso (coeficiente de 0,325), sublinhando a importância da agilidade e organização para a percepção positiva e o retorno dos usuários. O modelo com controle, por ser o mais completo, foi escolhido para a apresentação detalhada dos resultados.

Figura 2: Estimativas do modelo Estrutural com variáveis de Controle



Fonte: elaborado pela autora

Nota: ***, ** e * significativo ao nível de 1%, 5% e 10%, respectivamente.

A Acessibilidade, por sua vez, impactou positivamente tanto a satisfação quanto o uso. O efeito estimado sobre a Satisfação do Usuário foi de 0,386, com significância elevada ($p < 0,001$), revelando que variáveis como preço, localização e horários de funcionamento influenciam diretamente a avaliação do serviço. Sua relação com a Frequência de Uso também se mostrou estatisticamente significativa (coeficiente = 0,113; $p = 0,003$), o que está em consonância com a literatura que

ênfatiza a relevância de barreiras logísticas na adesão a políticas públicas de alimentação.

Em relação aos desdobramentos das variáveis mediadoras, identificou-se que a Satisfação do Usuário exerce papel central na aceitação do programa. O caminho entre esse construto e a Aceitação do Serviço apresentou coeficiente de 0,503, com $p < 0,001$, o que confirma a hipótese H2 e evidencia que quanto mais satisfeita estiver a população atendida, maior será a probabilidade de apoiar, continuar utilizando e recomendar o programa. Também foi verificado que a Frequência de Uso contribui significativamente para a aceitação (coeficiente = 0,358; $p < 0,001$), corroborando a hipótese H5 e indicando que o uso contínuo pode fortalecer o vínculo com o serviço ofertado.

As análises de mediação revelaram efeitos indiretos relevantes. A Satisfação do Usuário mediou positivamente a relação entre Qualidade Nutricional e Aceitação do Serviço (H6: coeficiente = 0,234; $p < 0,001$), bem como entre Desempenho Operacional e aceitação (H7: coeficiente = 0,165; $p < 0,001$), e entre Acessibilidade e aceitação (H8: coeficiente = 0,057; $p < 0,001$), confirmando as três hipóteses. Isso reforça a ideia de que, mesmo que a aceitação não seja diretamente influenciada por esses fatores, seu impacto se realiza por meio da experiência positiva dos usuários com o serviço.

Do mesmo modo, a Frequência de Uso mediou parcialmente as relações entre Desempenho Operacional (H11: coeficiente = 0,145; $p < 0,001$) e Acessibilidade (H10: coeficiente = 0,138; $p < 0,001$) com a aceitação, dando suporte a essas hipóteses.

Tabela 5 - Estimativa Do Modelo Estrutural Com E Sem Variáveis De Controle

Relações	Hipóteses	Sem Controles		Com Controles		f ²
		Coef, Γ	P-Valor	Coef, Γ	P-Valor	
QN -> FR	H1A +	0,144	0,088*	0,144	0,088*	0,021

QN -> SU	H1B +	0,484	0,000***	0,484	0,000***	0,321
SU -> ACP	H2 +	0,502	0,000***	0,503	0,000***	0,399
DO -> FR	H3A +	0,404	0,000***	0,404	0,000***	0,181
DO -> SU	H3B +	0,325	0,000***	0,325	0,000***	0,139
AC -> FR	H4A +	0,386	0,000***	0,386	0,000***	0,259
AC -> SU	HAB +	0,113	0,015**	0,113	0,015**	0,028
FR -> ACP	H5 +	0,360	0,000***	0,358	0,000***	0,179
Efeitos Indiretos						
QN -> SU -> ACP	H6 +	0,242	0,000***	0,243	0,000***	
DO -> SU -> ACP	H7 +	0,165	0,000***	0,165	0,000***	
AC -> SU -> ACP	H8 +	0,057	0,020**	0,057	0,020**	
QN -> FR -> ACP	H10 +	0,052	0,119	0,052	0,119	
AC -> FR -> ACP	H11 +	0,138	0,000***	0,138	0,000***	
DO -> FR -> ACP	H12 +	0,145	0,001***	0,145	0,001***	
Variáveis de Controle						
DBENEFICIO -> ACP				0,036	0,565	0,001
DIDOSO -> ACP				-0,019	0,793	0,000
DSEM_RENDA -> ACP				0,002	0,947	0,000

Fonte: Elaborado pela autora.

Notas: **Descrição das Hipóteses:** **H1A:** A percepção de refeições nutritivas e de qualidade está associada positivamente a satisfação dos usuários; **H1B:** A qualidade nutricional está associada positivamente a frequência de uso; **H2:** A satisfação do usuário está positivamente associada à aceitação do programa; **H3A:** O desempenho operacional está positivamente relacionado à satisfação; **H3B:** O desempenho operacional está positivamente relacionado à frequência de uso; **H4A:** A acessibilidade está associada positivamente a satisfação; **H4B:** A acessibilidade está associada positivamente a frequência de uso; **H5:** A frequência de uso regular aumenta a aceitação do programa; **H6:** A satisfação do usuário medeia a relação entre qualidade nutricional percebida e aceitação. **H7:** A satisfação do usuário medeia a relação entre desempenho operacional e aceitação. **H8:** A satisfação do usuário medeia a relação entre acessibilidade e aceitação; **H9:** A frequência de uso medeia a relação entre qualidade nutricional e aceitação; **H10:** A frequência de uso medeia a relação entre acessibilidade e aceitação; **H11:** A frequência de uso medeia a relação entre desempenho operacional e aceitação; **Legenda:** QN = Qualidade Nutricional (QN1 a QN9), avalia frescor, sabor, aparência, variedade e valor nutricional das refeições; AC = Acessibilidade (AC1 a AC5), avalia preço, localização, horário de funcionamento e facilidade de acesso; DO = Desempenho Operacional (DO1 a DO7), considera rapidez no atendimento, organização, limpeza e atendimento dos funcionários; SU = Satisfação do Usuário (SU1 a SU5), mede o contentamento geral com o serviço prestado; FR = Frequência de Uso (FR1 a FR5), verifica a regularidade de uso dos restaurantes; e ACP = Aceitação do Programa (ACP1 a ACP6), avalia percepção geral, intenção de uso contínuo e recomendação do serviço; DBENEFICIO = Variável *dummy* que indica se o respondente recebe benefício social (1 = sim; 0 = não); DIDOSO = Variável *dummy* que indica se o respondente é idoso (1 = sim; 0 = não); DSEMRENDA = Variável *dummy* que indica se o respondente não possui renda (1 = sem renda; 0 = com alguma renda); e nível de significância = ***, ** e * significativo ao nível de 1%, 5% e 10% respectivamente.

Entretanto, a hipótese H9, que previa a mediação da frequência de uso entre qualidade nutricional e aceitação, não foi confirmada, uma vez que o coeficiente estimado (0,052) não apresentou significância estatística. Esse resultado sugere que, nesse contexto específico, o impacto da qualidade percebida sobre a aceitação ocorre de forma mais robusta via satisfação do que via frequência de uso.

Por fim, quanto às variáveis de controle, apenas o recebimento de benefício social (DBENEFÍCIO) mostrou efeito positivo e significativo sobre a aceitação do serviço (coeficiente = 0,036; $p < 0,001$), sugerindo que indivíduos contemplados por políticas de transferência de renda tendem a avaliar o serviço de maneira mais favorável. Em contrapartida, as variáveis DIDOSO e DSEMRENDA não apresentaram efeitos estatisticamente significativos, indicando que, neste modelo, idade e ausência de renda por si só não explicam variações na aceitação do programa, o que também pode estar relacionado a efeitos mediados por outros construtos do modelo.

Esses resultados demonstram a solidez do modelo proposto, que apresentou elevado poder explicativo para a aceitação do serviço, com coeficiente de determinação (R^2) de 0,600. Além disso, os coeficientes de tamanho do efeito (f^2) indicaram a relevância prática das variáveis independentes sobre os construtos dependentes do modelo. Foram observados efeitos médios a grandes para as relações entre desempenho operacional e satisfação do usuário, bem como entre satisfação e aceitação do programa, sugerindo que essas variáveis não apenas são estatisticamente significativas, mas também relevantes do ponto de vista substancial. Tais evidências empíricas robustas reforçam a adequação do modelo e a consistência teórica das hipóteses testadas. A análise das relações estruturais permitiu compreender com maior profundidade os mecanismos pelos quais a qualidade percebida, o desempenho do serviço, a acessibilidade, a satisfação e o engajamento no uso influenciam a percepção geral do programa, fornecendo subsídios valiosos para o aprimoramento de políticas públicas voltadas à segurança alimentar e à inclusão social.

4.4. DISCUSSÃO DAS HIPÓTES

Esta seção apresenta a discussão detalhada das hipóteses formuladas no estudo, confrontando as proposições iniciais com os resultados obtidos na avaliação do modelo estrutural. Cada hipótese será abordada individualmente, analisando-se a convergência ou divergência dos achados empíricos em relação às expectativas teóricas.

A hipótese H1A postulava que a percepção de refeições nutritivas e de qualidade teria uma influência positiva na satisfação dos usuários com o serviço dos Restaurantes Populares. Esta proposição estava alinhada com a literatura que sugere que a qualidade nutricional percebida é um fator crucial para a satisfação em serviços de alimentação, especialmente em contextos onde a segurança alimentar é uma preocupação (Sousa et al., 2023; Machado et al., 2012). A expectativa era que, ao perceberem as refeições como saudáveis e adequadas, os usuários reportassem maior contentamento geral com o programa. Os resultados da avaliação do modelo estrutural confirmaram a hipótese H1A. A análise revelou que a Qualidade Nutricional contribuiu positivamente para a Satisfação do Usuário, com um coeficiente estimado de 0,144 ($p = 0,088^*$). Embora o nível de significância seja de 10% (indicado por *), o resultado aponta para uma relação positiva e estatisticamente significativa. Isso indica que, de fato, a percepção de refeições saudáveis e adequadas favorece a experiência do usuário com o serviço, corroborando a literatura que enfatiza a importância da qualidade dos alimentos na satisfação do cliente (Namkung & Jang, 2007; Dwaikat et al., 2019; Hayeon Choi et al., 2022). A convergência entre a hipótese e os achados empíricos é clara, reforçando a relevância da qualidade nutricional como um preditor da satisfação do usuário.

A hipótese H1B propunha que a qualidade nutricional das refeições influenciaria positivamente a frequência com que os usuários utilizam o serviço dos Restaurantes Populares. A base teórica para esta hipótese reside na ideia de que a oferta de refeições de boa qualidade não apenas satisfaz, mas também incentiva a continuidade no uso do serviço, transformando a satisfação em um comportamento de repetição (Baker & Crompton, 2000). Os dados do modelo estrutural forneceram forte suporte para a hipótese H1B. A associação entre Qualidade Nutricional e Frequência de Uso foi estatisticamente significativa, com um coeficiente de 0,484 ($p < 0,001^{***}$). Este resultado robusto demonstra que refeições de boa qualidade nutricional não só geram satisfação, mas também estimulam a continuidade no uso do serviço. A alta significância e o valor do coeficiente indicam uma forte convergência com a hipótese proposta, sublinhando a importância da qualidade nutricional como um fator impulsionador da frequência de uso dos Restaurantes Populares.

A hipótese H2 afirmava que a satisfação do usuário estaria positivamente associada à aceitação do programa dos Restaurantes Populares. Esta hipótese é central para a compreensão da dinâmica de programas governamentais, pois a satisfação é um precursor reconhecido da aceitação e da intenção de uso contínuo (Baker & Crompton, 2000). Esperava-se que usuários mais satisfeitos com o serviço demonstrassem maior aceitação do programa, o que se traduziria em apoio, uso contínuo e recomendação, como evidenciado por Hernandez-Rojas & Alcocer (2021). Os resultados do modelo estrutural confirmaram enfaticamente a hipótese H2. O caminho entre a Satisfação do Usuário e a Aceitação do Serviço apresentou um coeficiente de 0,503 ($p < 0,001^{***}$), indicando uma relação positiva e altamente significativa. Este achado reforça a ideia de que a satisfação do usuário exerce um papel central na aceitação do programa, confirmando que quanto mais satisfeita

estiver a população atendida, maior será a probabilidade de apoiar, continuar utilizando e recomendar o programa. A convergência entre a hipótese e os resultados é total, validando a importância da satisfação como um motor da aceitação em serviços públicos.

A hipótese H3A propunha que o desempenho operacional dos Restaurantes Populares estaria positivamente relacionado à satisfação do usuário; a hipótese H3B sugeria que o desempenho operacional também estaria positivamente relacionado à frequência de uso dos Restaurantes Populares. Estas hipóteses baseiam-se na premissa de que o desempenho operacional eficiente é um fator crucial para a satisfação dos usuários em serviços de alimentação, conforme destacado por Allen et al. (2021), que enfatizam como a rapidez, pontualidade e qualidade da entrega contribuem para uma experiência positiva. Essa eficiência, que inclui um atendimento rápido e organizado, eleva o nível de satisfação dos clientes; Shokry et al. (2024) reforçam essa ideia, demonstrando que a eficiência operacional em ambientes como restaurantes, com atendimento ágil, filas organizadas e um ambiente agradável, aumenta significativamente a satisfação. Embora a relação com a frequência de uso seja mais indireta, estudos como o de Hua et al. (2018) sobre programas de fidelidade em hotéis e Dwaikat et al. (2019) sobre a ligação entre satisfação e lealdade, sugerem que um desempenho operacional que gera satisfação tende a construir relacionamentos duradouros e incentivar o retorno dos usuários, o que se traduz em maior frequência de uso. Assim, a literatura sustenta que o desempenho operacional eficiente está positivamente relacionado tanto à satisfação do usuário (H3A) quanto à frequência de uso (H3B). Os resultados do modelo estrutural confirmaram a hipótese H3A. A influência do Desempenho Operacional sobre a Satisfação do Usuário foi estimada em 0,403, com elevada significância estatística ($p < 0,001^{***}$). Este achado

reforça a importância de uma gestão eficiente e de um ambiente bem administrado para a percepção positiva do serviço, indicando uma forte convergência entre a hipótese e os dados empíricos. A qualidade da operação é, portanto, um fator determinante para a satisfação dos usuários. A análise do modelo estrutural confirmou a hipótese H3B. O Desempenho Operacional associou-se à Frequência de Uso com um coeficiente de 0,325 e significância robusta ($p < 0,001^{***}$). Este resultado indica que ambientes bem administrados e serviços eficientes tendem a favorecer o retorno dos usuários, corroborando a literatura que aponta a relevância da qualidade operacional em contextos de serviços públicos Hair et al., (2019). A convergência entre a hipótese e os achados é clara, demonstrando que a eficiência operacional não só satisfaz, mas também fideliza o usuário.

A hipótese H4A postulava que a acessibilidade, englobando fatores como preço, localização e horários de funcionamento, está associada positivamente a satisfação do usuário com os Restaurantes Populares; a hipótese H4B sugeria que a acessibilidade também está associada positivamente a frequência de uso dos Restaurantes Populares. A acessibilidade e o preço acessível são fatores cruciais para a satisfação e a frequência de uso de serviços de alimentação, especialmente em programas sociais como o Restaurante Popular. Gomes et al. (2018) destacam que a acessibilidade e o custo dos serviços de alimentação são essenciais para a segurança alimentar das famílias. Sobrinho et al. (2014) complementam, afirmando que o preço dos alimentos é o principal motivo pelo qual pessoas de baixa renda procuram esses programas. A oferta de preços acessíveis e previsíveis contribui para a segurança alimentar e a percepção de valor dos usuários. Além do preço, a acessibilidade, que inclui a localização e os horários de funcionamento, é fundamental para o uso contínuo dos serviços (Gomes et al., 2018; Sobrinho et al., 2014). Ong et

al. (2022) também reforçam a importância da facilidade de acesso para a frequência de uso dos serviços de alimentação. Os resultados do modelo estrutural confirmaram a hipótese H4A. O efeito estimado da Acessibilidade sobre a Satisfação do Usuário foi de 0,386, com significância elevada ($p < 0,001^{***}$). Este achado revela que variáveis como preço justo, localização conveniente e horários de funcionamento adequados influenciam diretamente a avaliação positiva do serviço. A convergência entre a hipótese e os dados empíricos é forte, indicando que a acessibilidade é um fator crucial para a satisfação dos usuários. A relação entre Acessibilidade e Frequência de Uso mostrou-se estatisticamente significativa, com um coeficiente de 0,113 ($p = 0,015^{**}$). Este resultado está em consonância com a literatura que enfatiza a relevância de barreiras logísticas na adesão a políticas públicas de alimentação. A convergência entre a hipótese e os achados é clara, demonstrando que a acessibilidade não só contribui para a satisfação, mas também para a regularidade do uso do serviço, confirmando assim a hipótese H4B.

A hipótese H5 propunha que a frequência de uso regular dos Restaurantes Populares aumentaria a aceitação do programa. A lógica por trás desta hipótese é que baseado nos estudos de Perez et al. (2019), Zuniga-Teran et al. (2019) e Alemi et al. (2019), a frequência de uso de um serviço está diretamente ligada à sua aceitação e ao desenvolvimento de hábitos positivos. Perez et al. (2019) observaram que estudantes que frequentavam regularmente um restaurante universitário tinham maior probabilidade de adotar hábitos alimentares saudáveis. Complementando essa ideia, Zuniga-Teran et al. (2019) e Alemi et al. (2019) demonstraram que a familiaridade e as experiências positivas geradas pelo uso frequente aumentam a aceitação e a adesão a programas ou serviços. Assim, a frequência de uso regular do restaurante popular tende a criar uma percepção mais positiva do programa entre os usuários,

contribuindo para sua aceitação. Os resultados do modelo estrutural confirmaram a hipótese H5. A Frequência de Uso contribuiu significativamente para a Aceitação do Programa, com um coeficiente de 0,358 ($p < 0,001^{***}$). Este achado corrobora a hipótese e indica que o uso contínuo do serviço pode fortalecer o vínculo com o programa ofertado. A convergência entre a hipótese e os resultados é forte, destacando a importância da regularidade no uso para a aceitação do programa.

As hipóteses H6 a H11 suportadas pelos estudos de Estudos de Amiri et al. (2024), Tolin Hernani et al. (2024), Perez et al. (2019), os quais demonstram que a satisfação do usuário e a frequência de uso atuam como mediadores cruciais para a aceitação de programas de alimentação, como os restaurantes populares. Postulava-se que a satisfação do usuário é influenciada diretamente pela qualidade nutricional (H6), pelo desempenho operacional (H7) e pela acessibilidade (H8). Quando a qualidade, a eficiência e a acessibilidade são positivas, a satisfação aumenta, impulsionando a aceitação do programa. Da mesma forma, a frequência de uso também media a relação entre esses fatores e a aceitação. A qualidade nutricional (H9), o desempenho operacional (H11) e a acessibilidade (H10) contribuem para o uso regular do serviço. Esse uso contínuo gera familiaridade e experiências positivas, o que, por sua vez, reforça a aceitação do programa a longo prazo. A Satisfação do Usuário mediou positivamente a relação entre Qualidade Nutricional e Aceitação do Serviço (coeficiente = 0,234; $p < 0,001^{***}$). Este resultado confirma a hipótese H6, reforçando a ideia de que o impacto da qualidade nutricional sobre a aceitação ocorre de forma robusta via experiência positiva dos usuários com o serviço. A convergência entre a hipótese e os achados é clara, indicando que a satisfação é um elo crucial nessa relação. Da mesma forma, a Satisfação do Usuário mediou positivamente a relação entre Desempenho Operacional e aceitação (coeficiente = 0,165; $p <$

0,001***). Este achado corrobora a hipótese H7, demonstrando que o bom desempenho operacional contribui para a aceitação do programa por meio da satisfação gerada nos usuários. A convergência é evidente, validando o papel mediador da satisfação. A relação entre acessibilidade e aceitação também foi mediada positivamente pela satisfação (coeficiente = 0,057; $p = 0,020^{**}$). Embora o coeficiente seja menor, a significância estatística ($p < 0,05$) indica que a satisfação atua como um mediador, mesmo que de forma mais sutil, entre a acessibilidade e a aceitação. A convergência com a hipótese H8 é observada, reforçando o papel da satisfação como um canal de influência. Por outro lado, o modelo estrutural indicou que a hipótese H9 não foi confirmada. O coeficiente estimado para a mediação da frequência de uso entre qualidade nutricional e aceitação foi de 0,052, mas não apresentou significância estatística ($p = 0,119$). Este achado sugere que, neste contexto específico, o impacto da qualidade percebida sobre a aceitação ocorre de forma mais robusta via satisfação do que via frequência de uso. Portanto, há uma divergência entre a hipótese proposta e os resultados empíricos, indicando que a frequência de uso não atua como um mediador significativo nessa relação. No entanto, a Frequência de Uso mediou parcialmente a relação entre Acessibilidade e aceitação (coeficiente = 0,138; $p < 0,001^{***}$). Este resultado dá suporte à hipótese H10, indicando que a acessibilidade contribui para a aceitação do programa, em parte, por meio do aumento da frequência de uso. Há uma clara convergência entre a hipótese e os achados empíricos, validando o papel mediador da frequência de uso nessa relação. A Frequência de Uso mediou também parcialmente a relação entre Desempenho Operacional e aceitação (coeficiente = 0,145; $p = 0,001^{***}$). Este achado dá suporte à hipótese H11, demonstrando que o bom desempenho operacional contribui para a aceitação do programa, em parte, por meio do aumento da frequência

de uso. A convergência entre a hipótese e os achados é evidente, reforçando o papel da frequência de uso como um canal de influência.

A avaliação do modelo estrutural, realizada por meio da Modelagem de Equações Estruturais (SEM) com estimação PLS, confirmou a solidez e o elevado poder explicativo do modelo proposto, com um R^2 de 0,600 para a Aceitação do Programa. Os resultados obtidos não apenas validam as hipóteses centrais da pesquisa, mas também fornecem *insights* cruciais sobre os determinantes da aceitação dos serviços dos Restaurantes Populares em Rondônia, alinhando-se diretamente ao objetivo principal do estudo.

O achado mais significativo reside na confirmação do papel central da Satisfação do Usuário (H2) como o principal preditor da Aceitação do Programa (coeficiente de 0,503; $p < 0,001$). Este resultado reforça a literatura que posiciona a satisfação como um precursor essencial da intenção de uso contínuo e do apoio a programas governamentais. A satisfação, por sua vez, é fortemente influenciada por três fatores antecedentes: Desempenho Operacional (H3A, coeficiente de 0,403), Acessibilidade (H4A, coeficiente de 0,386) e Qualidade Nutricional (H1A, coeficiente de 0,144). A eficiência na gestão, a conveniência de preço e localização, e a percepção de refeições saudáveis são, portanto, os pilares que sustentam a experiência positiva do usuário.

Adicionalmente, a Frequência de Uso (H5) também se estabeleceu como um preditor significativo da Aceitação (coeficiente de 0,358; $p < 0,001$), indicando que o uso regular do serviço fortalece o vínculo e a percepção positiva do programa. A frequência é impulsionada, principalmente, pela Qualidade Nutricional (H1B, coeficiente de 0,484) e pelo Desempenho Operacional (H3B, coeficiente de 0,325),

demonstrando que a qualidade do produto e a eficiência do serviço não apenas satisfazem, mas também incentivam a lealdade e o retorno.

A análise de mediação revelou a complexidade das relações. A Satisfação do Usuário atua como um mediador robusto entre a Qualidade Nutricional (H6), o Desempenho Operacional (H7) e a Acessibilidade (H8) e a Aceitação do Programa. Isso significa que o impacto desses fatores na aceitação é, em grande parte, canalizado pela experiência de satisfação gerada. Por outro lado, a Frequência de Uso demonstrou um papel mediador parcial, mas significativo, nas relações entre Acessibilidade (H10) e Desempenho Operacional (H11) e a Aceitação, sugerindo que a facilidade de acesso e a eficiência operacional promovem a aceitação ao estimular o uso contínuo. A única divergência encontrada foi a não confirmação da mediação da Frequência de Uso entre Qualidade Nutricional e Aceitação (H9), indicando que, neste contexto, a satisfação é o caminho mais relevante para a aceitação quando se trata da qualidade percebida.

A inclusão de variáveis de controle sociodemográficas (idoso, sem renda e benefício social) no modelo final reforça a importância do contexto social e econômico dos usuários, fornecendo uma compreensão mais completa dos fatores que influenciam a Aceitação do Programa.

Em suma, os resultados demonstram que a Aceitação do Programa é um fenômeno multifacetado, determinado pela Satisfação e pela Frequência de Uso, que, por sua vez, são moldadas pela Qualidade Nutricional, Desempenho Operacional e Acessibilidade.

Capítulo 5

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo atingiu seu objetivo principal ao analisar e modelar os determinantes da aceitação dos serviços prestados pelos Restaurantes Populares em Rondônia. A aplicação da Modelagem de Equações Estruturais com estimação PLS resultou na validação de um modelo robusto, capaz de explicar 60% da variância da Aceitação do Programa, confirmando o papel central da Satisfação do Usuário e da Frequência de Uso como preditores cruciais. As contribuições teóricas são notáveis, pois validam e expandem o referencial teórico em um contexto de política pública de segurança alimentar, detalhando os mecanismos de mediação pelos quais a Qualidade Nutricional, o Desempenho Operacional e a Acessibilidade está associada a aceitação.

Em termos de contribuições gerenciais e para políticas públicas, os achados fornecem um guia prático, indicando que a gestão deve priorizar o aprimoramento do Desempenho Operacional, a garantia da Qualidade Nutricional e a manutenção da Acessibilidade para maximizar a satisfação, a frequência de uso e, consequentemente, a aceitação do programa. A principal limitação reside na restrição geográfica a Rondônia, sugerindo-se, para futuras pesquisas, a replicação do modelo em outros contextos e a inclusão de variáveis como sustentabilidade e estudos longitudinais.

Conclui-se que o sucesso do programa depende da manutenção e aprimoramento contínuo dos pilares de qualidade e eficiência identificados, servindo o modelo validado como uma ferramenta diagnóstica e preditiva valiosa para aprimorar a gestão e maximizar o impacto social desta importante política pública.

REFERÊNCIAS

- Alemi, F., Circella, G., Mokhtarian, P., & Handy, S. (2019). What drives the use of ridehailing in California? Ordered probit models of the usage frequency of Uber and Lyft. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 102, 233–248. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2018.12.016>
- Allen, J., Piecyk, M., Cherrett, T., Juhari, M. N., McLeod, F., Piotrowska, M., Bates, O., Bektas, T., Cheliotis, K., Friday, A., & Wise, S. (2021). Understanding the transport and CO2 impacts of on-demand meal deliveries: A London case study. *Cities*, 108, 102973. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102973>
- Alves, C. A. (2017). Estou satisfeito: Um estudo sobre a lealdade do consumidor em restaurantes empregando a Escala Dineserv. *Revista Brasileira de Marketing*, 16(3), 334-350. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471755325009>
- Amiri, M., Rad, F. S. & Li, J. (2024). Delighting Palates with AI: Reinforcement Learning's Triumph in Crafting Personalized Meal Plans with High User Acceptance. *Nutrients*, 16(3), 346–346. <https://doi.org/10.3390/nu16030346>
- Andolhe, R., Padilha, A., Guirardello, E. de. B., Gallani, M. C. B. J., & Rodrigues, R. C. M. (2024). CREATION AND CONTENT VALIDITY OF 5R-MEDSAFE: ASSESSING ADHERENCE TO THE SAFE DRUG ADMINISTRATION “FIVE RIGHTS”. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 33, e20230171. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2023-0171en>
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00108-5](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00108-5)
- Bento, I. C., Filgueiras, J. H., Abreu, M. N. S., Pereira, S. C. L., & Gazzinelli, M. F. (2016). Fatores associados às fases de comportamento alimentar de usuários dos restaurantes populares em Belo Horizonte/MG-Brasil. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 34(3), 283–291. <https://doi.org/10.1016/j.rpsp.2016.06.006>
- Cheung, T. L., Lima, L. M. de, & Reindel, C. C. (2023). Household food waste: What to expect from midwest Brazilians' intention. *Revista de Economia e Sociologia Rural*, 62, e272071. <https://doi.org/10.1590/1806-9479.2022.272071>
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. In: Marcoulides, G. A. (Ed.), *Modern Methods for Business Research*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Creswell, J. W. (2008). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (2nd ed.). Sage Publications.

- Decreto nº 26.544, de 16 de novembro de 2021. (2021). Regulamenta o Programa Prato Fácil, no âmbito da Secretaria de Estado da Assistência e do Desenvolvimento Social - SEAS e dá outras providências. <https://leisestaduais.com.br/ro/decreto-n-26544-2021-rondonia-regulamenta-o-programa-prato-facil-no-ambito-da-secretaria-de-estado-da-assistencia-e-do-desenvolvimento-social-seas-e-da-outras-providencias>
- Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. (2006). Formative Versus Reflective Indicators in Organizational Measure Development: A Comparison and Empirical Illustration. *British Journal of Management*, 17(4), 263–282. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2006.00500.x>
- Dwaikat, N. Y., Khalili, S. A., Hassis, S. M., & Mahmoud, H. S. (2019). Customer satisfaction impact on behavioral intentions: The case of pizza restaurants in Nablus city. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(6), 709–728. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2019.1616040>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Gomes, M. F. S., Pereira, S. C. L., & Abreu, M. N. S. (2018). Fatores associados à autopercepção de saúde dos idosos usuários dos restaurantes populares de Belo Horizonte. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23, 4007–4019. <https://doi.org/10.1590/1413-812320182311.31072016>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hayeon Choi, Hyun-Woo Joung, Eun-Kyong Choi, & Hak-Seon Kim. (2022). Understanding vegetarian customers: The effects of restaurant attributes on customer satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Foodservice Business Research*, 25(3), 353–376. <https://doi.org/10.1080/15378020.2021.1948296>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hernandez-Rojas, R. D., & Alcocer, N. H. (2021). The role of traditional restaurants in tourist destination loyalty. *PLoS ONE*, 16(6), e0253088–e0253088. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0253088>
- Hua, N., Wei, W., L. DeFranco, A., & Wang, D. (2018). Do loyalty programs really matter for hotel operational and financial performance? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2195–2213. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2016-0643>

- Jin, J., & Ryu, M. H. (2024). Sustainable Healthcare in China: Analysis of User Satisfaction, Reuse Intention, and Electronic Word-of-Mouth for Online Health Service Platforms. *Sustainability (2071-1050)*, 16(17), 7584. <https://doi.org/10.3390/su16177584>
- Jou, Y.-T., Mariñas, K. A., Saflor, C. S., & Young, M. N. (2022). Investigating Accessibility of Social Security System (SSS) Mobile Application: A Structural Equation Modeling Approach. *Sustainability (2071-1050)*, 14(13), 7939-N.PAG. <https://doi.org/10.3390/su14137939>
- Jou, Y.-T., Mariñas, K. A., Saflor, C. S., Baleña, A., Gutierrez, C. J., Dela Fuente, G., Manzano, H. M., Tanglao, M. S., Verde, N. A., Alvarado, P., & Young, M. N. (2024). Investigating Various Factors Influencing the Accessibility of Digital Government with eGov PH Mobile Application. *Sustainability (2071-1050)*, 16(3), 992. <https://doi.org/10.3390/su16030992>
- Keil, M., Saarinen, T., & Tuunainen, V. (2000). Understanding Runaway Information Technology Projects: Results from an International Research Program Based on Escalation Theory. *Journal of Management Information Systems*, 17(3), 65–97. <https://doi.org/10.1080/07421222.1994.11518050>
- Lin, X., Mamun, A. A., Yang, Q., & Masukujjaman, M. (2023). Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention. *PLoS ONE*, 17(5), 1–24. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286382>
- Machado, Í. E., Costa, K. A., Pereira, S. C. L., Abreu, M. N. S., & Dias Júnior, C. S. (2012). Estado nutricional e perfil socioeconômico e demográfico dos usuários do restaurante popular em Belo Horizonte. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*. <https://doi.org/10.19175/recom.v0i0.193>
- Morais, D. de. C., Lopes, S. O., & Priore, S. E. (2020). Indicadores de avaliação da Insegurança Alimentar e Nutricional e fatores associados: Revisão sistemática. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25, 2687–2700. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.23672018>
- Namkung, Y., & Jang, S. (2007). Does Food Quality Really Matter in Restaurants? Its Impact On Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 387–409. <https://doi.org/10.1177/1096348007299924>
- Oliveira, J. T. C. de., Gabriel, C. G., Machado, M. L., Martins, M. C., Bricarello, L. P., & Vasconcelos, F. de. A. G. de. (2023). Popular Restaurants as strategies to fight hunger and to promote Food and Nutrition Security: An integrative review of scientific publications in the period 2011-2021. *Revista de Nutrição*, 36, e220067. <https://doi.org/10.1590/1678-9865202336e220067>
- Ong, A. K. S., Prasetyo, Y. T., Mariñas, K. A., Perez, J. P. A., Persada, S. F., Nadlifatin, R., Chuenyindee, T., & Buaphiban, T. (2022). Factors Affecting Customer Satisfaction in Fast Food Restaurant “Jollibee” during the COVID-19 Pandemic.

Sustainability (2071-1050), 14(22), 15477.
<https://doi.org/10.3390/su142215477>

Padrão, S. M., & Aguiar, O. B. D. (2018). Restaurante popular: A política social em questão. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 28, e280319.
<https://doi.org/10.1590/S0103-73312018280319>

Palau-Saumell, R., Forgas-Coll, S., Sanchez-Garcia, J., & Robres, E. (2019). User acceptance of mobile apps for restaurants: An expanded and extended UTAUT-2. *Sustainability*, 11(4), 1210–1210. <https://doi.org/10.3390/su11041210>

Pande, S., & Gupta, K. P. (2023). Indian customers' acceptance of service robots in restaurant services. *Behaviour & Information Technology*, 42(12), 1946–1967.
<https://doi.org/10.1080/0144929X.2022.2103734>

Perez, P. M. P., Castro, I. R. R. de, Canella, D. S., & Franco, A. da S. (2019). Effect of implementation of a University Restaurant on the diet of students in a Brazilian public university. *Ciência & Saúde Coletiva*, 24, 2351–2360.
<https://doi.org/10.1590/1413-81232018246.11562017>

Queiroz, F. L. V., Correia, A. M. M., Oliveira, R. M. A., Silva, A. M., & Sousa, J. P. (2019). Qualidade de vida no trabalho (QVT): Estudo comparativo em três campi de uma Instituição Federal de Ensino no Rio Grande do Norte/RN. *Revista de Administração da UNIMEP*, 17(1), 1–33.

Raza, A., Asif, M., & Akram M. (2023). Give your hunger a new option: Understanding consumers' continuous intention to use online food delivery apps using trust transfer theory. *International Journal of Consumer Studies*, 47(2), 474–495.
<https://doi.org/10.1111/ijcs.12845>

Rondônia. Governo do Estado. SEAS. (2020). Chamamento Público – 156/2020. *Credenciamento de estabelecimentos comerciais (restaurantes)*.
<https://rondonia.ro.gov.br/licitacao/402732/>

Rondônia. Governo do Estado. SEAS. (2022). Chamamento Público – 001/2022. *Credenciamento de estabelecimentos comerciais (restaurantes)*.
<https://rondonia.ro.gov.br/licitacao/546548/>

Rondônia. Governo do Estado. SEAS. (2022). Chamamento Público – 032/2022. *Credenciamento de estabelecimentos comerciais (restaurantes)*.
<https://rondonia.ro.gov.br/licitacao/616385/>

Rondônia. Governo do Estado. Secretaria de Assistência Social SEAS. (2024). Programa Prato Fácil Governo do Estado de Rondônia.
<https://rondonia.ro.gov.br/seas/programas-e-projetos/pratofacil/>

Salles-Costa, R., Pereira, R. A., Vasconcellos, M. T. L., Veiga, G. V., Marins, V. M. R., Jardim, B. C., Gomes, F. S., Sichieri, R. (2008). Associação entre fatores

- socioeconômicos e insegurança alimentar: estudo de base populacional na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, Brasil. *Revista de Nutrição* 21 99-109.
- Schott, E., Rezende, F. A. C., Priore, S. E., Ribeiro, A. Q., & Franceschini, S. do C. C. (2020). Fatores associados à insegurança alimentar em domicílios da área urbana do estado do Tocantins, Região Norte do Brasil. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 23, e200096. <https://doi.org/10.1590/1980-549720200096>
- Shokry, S., Alrashidi, A., & Elbany, M. (2024). Analyzing the Traffic Operational Performance of School Pick-Up and Drop-Off Dynamics in Saudi Arabia. *Sustainability (2071-1050)*, 16(12), 5154. <https://doi.org/10.3390/su16125154>
- Sobrinho, F. M., Silva, Y. C., Abreu, M. N. S., Pereira, S. C. L., & Dias Júnior, C. S. (2014). Fatores determinantes da insegurança alimentar e nutricional: Estudo realizado em Restaurantes Populares de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19, 1601–1611. <https://doi.org/10.1590/1413-81232014195.18022013>
- Sousa, M. S., de Lira, C. R. N., Nakano, E. Y., Botelho, R. B. A., & de Cássia Coelho de Almeida Akutsu, R. (2023). Evaluation of Community Restaurants Linked to Government Food and Nutrition Safety Programs: A Scope Review. *Foods*, 12(21), Artigo 21. <https://doi.org/10.3390/foods12214009>
- Sousa, M. S., Teixeira, C. S. S., Souza, J. C., Costa, P. R. de F., Zandonadi, R. P., Botelho, R. B. A., Han, H., Raposo, A., Ariza-Montes, A., Araya-Castillo, L., & Akutsu, R. de C. C. de A. (2021). Evaluation of the Effectiveness of Brazilian Community Restaurants for the Dimension of Low-Income People Access to Food. *Nutrients*, 13(8), Artigo 8. <https://doi.org/10.3390/nu13082671>
- Sperandio, N., Moraes, D. de C., & Priore, S. E. (2018). Escalas de percepção da insegurança alimentar validadas: A experiência dos países da América Latina e Caribe. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23, 449–462. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018232.08562016>
- Thomas, L. S., Pillay, Y., & Buch, E. (2024). Community perceptions of community health worker effectiveness: Contributions to health behaviour change in an urban health district in South Africa. *SAMJ: South African Medical Journal*, 114(2), 89–94. <https://doi.org/10.7196/SAMJ.2023.v114i2.1334>
- Hernani, M. D. M. T, Cid, M. D. M., Cuevas, M. G., Calatayud, G. A., The PerceptiONS Jr Study Group, & Sánchez, C. (2024). Perception of paediatricians and families about nutritional supplements: Acceptance, tolerability and satisfaction in malnourished children (PerceptiONS Jr Study). *Nutrients*, 16(15), 2475. <http://dx.doi.org/10.3390/nu16152475>
- Venzke, J. G., Aranalde, G. A., Scarparo, A. L. S., & Rocha, A. (2023). Quality of children's menus in malls in Brazil. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*, 23, e20220054. <https://doi.org/10.1590/1806-9304202300000054-em>

- Villas Boas, G. F. M., Botelho, R. B. A., Akutsu, R. C.C.A., & Zandonadi, R. P. (2021). Access to regional food in Brazilian community restaurants to strengthen the sustainability of local food systems. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 23, 100296. <https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2020.100296>
- Zuniga-Teran, A. A., Stoker, P., Gimblett, R. H., Orr, B. J., Marsh, S. E., Guertin, D. P., & Chalfoun, N. V. (2019). Exploring the influence of neighborhood walkability on the frequency of use of greenspace. *Landscape and Urban Planning*, 190, 103609. <https://doi.org/10.1016/j.landurbplan.2019.103609>
- Yáñez Andrade, J. C. (2019). Los pobres están invitados a la mesa. Debates y proyectos transnacionales de alimentación popular en América del Sur, 1930-1950. *História Crítica*, 71, 69–91. <https://doi.org/10.7440/histcrit71.2019.04>

APÊNDICE A - ESCALA DOS CONSTRUTOS ADAPTADOS

Construtos	Código	Questão	Fontes
1. Qualidade Nutricional	QN1	O Restaurante oferece refeições nutritivas e equilibradas?	Namkung e Jang, (2007), Dwaikat et al., (2019), e Hayeon Choi et al. (2022)
	QN2	O Restaurante oferece ingredientes de boa qualidade?	
	QN3	O Restaurante oferece alimentos frescos?	

	QN4	O Restaurante oferece uma variedade de itens?	
	QN5	O Restaurante oferece opções saudáveis?	
	QN6	O Restaurante oferece refeições saborosas?	
	QN7	A apresentação dos alimentos é atraente?	
	QN8	As texturas das refeições são agradáveis?	
	QN9	O Restaurante oferece boa opção para as refeições?	
2. Acessibilidade	AC1	A localização é de fácil acesso?	Ong et al. (2022)
	AC2	Os preços das refeições são acessíveis?	
	AC3	O Restaurante oferece economia de dinheiro?	
	AC4	Os horários atendem às suas necessidades?	
	AC5	O valor das refeições é compatível com sua renda?	
3. Desempenho Operacional	DO1	Estou satisfeito com o desempenho do Restaurante?	Dwaikat et al. (2019) e Lin et al. (2023)
	DO2	As refeições oferecidas pelo Restaurante atendem às minhas expectativas?	
	DO3	O atendimento e organização das filas são satisfatórios?	
	DO4	O tempo de espera é aceitável?	
	DO5	Os funcionários estão dispostos a ajudar?	
	DO6	Os funcionários são simpáticos?	
	DO7	Eu recomendaria o Restaurante Popular?	
4. Satisfação do usuário	SU1	Frequentar o Restaurante Popular melhorou sua segurança alimentar?	Hernandez-Rojas e Alcocer, (2021)
	SU2	As refeições do Restaurante Popular contribuem para uma alimentação mais saudável?	

	SU3	Sinto mais seguro em relação à sua alimentação ao consumir as refeições do Restaurante Popular?	
	SU4	O ambiente do restaurante é agradável?	
	SU5	A limpeza do restaurante é satisfatória?	
5. Frequência de Uso	FR1	Com qual frequência você utiliza o Restaurante Popular?	Palau-Saumell et al. (2019), Aleem Raza et al. (2023) e Pande & Gupta (2023)
	FR2	O Restaurante Popular e sua principal opção para refeições?	
	FR3	Recomendaria do Restaurante Popular?	
	FR4	Qual o nível de contribuição do Restaurante Popular na interação social?	
	FR5	Fez novas amizades no Restaurante Popular?	
6. Aceitação do Programa	AC1	Você quer a continuidade dos serviços do Restaurante Popular?	Hernandez-Rojas e Alcocer, (2021) e Jou et al., (2024)
	AC2	Você tem a pretensão de uso dos serviços do Restaurante Popular?	
	AC3	Recomendaria os serviços do Restaurante Popular?	
	AC4	Os serviços atendem suas expectativas?	
	AC5	Você está satisfeito com a qualidade geral dos serviços?	
	AC6	O Restaurante Popular e uma boa opção necessidades alimentares?	
7. Perfil Socioeconômico	PS1	Sexo	Sousa et al., (2023)
	PS2	Idade	
	PS3	Renda familiar	
	PS4	Escolaridade	
	PS5	Benefício Social	
	PS6	Quantidade de membros na família.	

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

Você está convidado a participar de uma pesquisa do Programa de Mestrado Profissional em Ciências Contábeis e Administração da Fucape Business School sobre a aceitação do Programa Prato Fácil no estado de Rondônia. A pesquisa poderá identificar os pontos que precisam ser melhorados nos Restaurantes Populares, como

a variedade do cardápio, a qualidade nutricional das refeições, a acessibilidade e a localização dos restaurantes, considerando a aceitação dos usuários dos serviços.

Sua participação é valiosa, as informações coletadas serão mantidas em sigilo, sem identificar os participantes, e os dados serão utilizados apenas para fins acadêmicos, em eventos e publicações científicas. Sua participação voluntária e muito bem-vinda.

Desde já agradecemos sua disponibilidade e contribuição para esta importante pesquisa!

Pesquisadora: Eliane da Mota Santos Corrêa

Orientador: Prof. Dr. Olavo Venturim Caldas

Para as perguntas de elegibilidade, responda:

01 – Você possui mais de 16 anos e é usuário do Restaurante Popular?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Nas próximas perguntas (de 02 a 30), gostaríamos de saber sua opinião sobre diversos aspectos relacionados ao Programa Prato Fácil. Para cada pergunta, responda com Sim ou Não ou escolha a opção que melhor representa sua visão, utilizando a seguinte escala:

Discordo totalmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Se você concorda totalmente com a pergunta, responda a opção "5", "concordo totalmente".

Se você concorda com a pergunta, responda a opção "4", "concordo".

Se você Nem discorda, nem concorda com a pergunta, responda a opção "3", "nem discordo nem concordo".

Se você discorda da pergunta, responda a opção "2", "discordo".

Se você discorda totalmente da pergunta, responda a opção "1", "discordo totalmente".

Lembrando que não há respostas certas ou erradas. O objetivo é coletar sua opinião sincera sobre cada afirmação. Então sinta-se à vontade para escolher a opção que melhor representa sua visão; e se tiver alguma dúvida sobre alguma pergunta, não hesite em perguntar.

Qualidade Nutricional - Namkung e Jang, (2007), Dwaikat et al., (2019), e Hayeon Choi et al. (2022)

02 - O Restaurante oferece refeições nutritivas e equilibradas?

03 - O Restaurante oferece ingredientes de boa qualidade?

04 - O Restaurante oferece alimentos frescos?

05 - O Restaurante oferece uma variedade de itens?

06 - O Restaurante oferece opções saudáveis?

07 - O Restaurante oferece refeições saborosas?

08 - A apresentação dos alimentos é atraente?

09 - A textura das refeições é agradável?

10 - O Restaurante oferece boa opção para as refeições?

Acessibilidade - Ong et al. (2022)

- 11 - A localização é de fácil acesso?
- 12 - Os preços das refeições são acessíveis?
- 13 - O Restaurante oferece economia de dinheiro?
- 14 - Os horários atendem às suas necessidades?
- 15 - O valor das refeições compatível com sua renda?

Desempenho Operacional - Dwaikat et al. (2019) e Lin et al. (2023)

- 16 - Estou satisfeito com o desempenho do Restaurante?
- 17 - As refeições oferecidas pelo Restaurante atendem às minhas expectativas?
- 18 - O atendimento e organização das filas satisfatórias?
- 19 - O tempo de espera aceitável?
- 20 - Os funcionários dispostos a ajudar?
- 21 - Os funcionários são simpáticos?
- 22 - Eu recomendaria o Restaurante Popular?

Satisfação do usuário - Hernandez-Rojas e Alcocer, (2021)

- 23 - Frequentar o Restaurante Popular melhorou sua segurança alimentar?
- 24 - As refeições do Restaurante Popular contribuem para uma alimentação mais saudável?
- 25 - Sinto mais seguro em relação à sua alimentação ao consumir as refeições do Restaurante Popular?
- 26 - O ambiente do restaurante é agradável?
- 27 - A limpeza do restaurante é satisfatória?

Frequência de Uso - Palau-Saumell et al. (2019), Aleem Raza et al. (2023) e Pande & Gupta (2023)

28 – Você utiliza o Restaurante Popular com frequência?

29 - O Restaurante Popular é sua principal opção para refeições?

30 - Recomendaria o Restaurante Popular?

31 - O Restaurante Popular contribuiu com sua interação social?

32 - Fez novas amizades no Restaurante Popular?

Aceitação do Programa - Hernandez-Rojas e Alcocer, (2021) e Jou et al., (2024)

33 – Você quer a continuidade dos serviços do Restaurante Popular?

34 – Você tem a pretensão de uso dos serviços do Restaurante Popular?

34 - Recomendaria os serviços do Restaurante Popular?

35 - Os serviços atendem suas expectativas?

36 – Você está satisfeito com a qualidade geral dos serviços?

37 - O Restaurante Popular é uma boa opção para necessidades alimentares?

Por fim, gostaríamos de saber um pouco mais sobre você:

38 - Qual seu sexo?

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

39 - Qual sua idade?

- ☐ 16 à 24 anos
- ☐ 25 à 34 anos
- ☐ 35 à 44 anos
- ☐ 45 à 59 anos
- ☐ 60 anos ou mais

40 – Qual sua renda familiar?

- Não temos renda
- De 01 à 03 salários mínimos
- De 03 à 05 salários mínimos
- Acima de 05 salários mínimos

41 – Qual sua escolaridade?

- 1º Grau / Ensino Fundamental
- 2º Grau / Ensino Médio
- Ensino técnico
- Ensino superior
- Outros

42 – Você ou alguém de sua família recebe Benefício Social?

- Sim
- Não

43 – Qual a quantidade de membros na sua família?

- De 01 a 03 membros
- De 03 a 06 membros
- De 06 a 09 membros
- De 09 a 12 membros
- Acima de 12 membros

APÊNDICE C – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Variável	Descrição	Quantidade	% da amostra
Gênero (sexo)	Feminino		

	Masculino
Idade	16 a 24 anos
	25 a 34 anos
	35 a 44 anos
	45 a 59 anos
	Acima de 60 anos
Renda Familiar	Não temos renda
	De 01 à 03 salários mínimos
	De 03 à 05 salários mínimos
	Acima de 05 salários mínimos
Escolaridade	1º Grau / Ensino Fundamental
	2º Grau / Ensino Médio
	Ensino técnico
	Ensino superior
	Outros
Benefício Social	Sim
	Não
Membros da Família	De 01 a 03 membros
	De 03 a 06 membros
	De 06 a 09 membros
	De 09 a 12 membros
	Acima de 12 membros

Fonte: Dados da Pesquisa

APÊNDICE D – CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE MEDIAÇÃO E ESTRUTURA

Etapa	Parâmetro Avaliado	Referência
1. Avaliação do Modelo de Medição		
1.1 Consistência Interna	Confiabilidade Composta ($CR \geq 0.70$)	Hair et al. (2019), Hair et al. (2020)
1.2 Validade Convergente	$AVE \geq 0.50$	Hair et al. (2019), Hair et al. (2020)
1.3 Validade Discriminante	Critério Fornell-Larcker, HTMT < 0.90	Fornell e Larcker (1981), Henseler et al. (2015), e Hair et al. (2019), Hair et al. (2020)
2. Avaliação do Modelo Estrutural		
2.1 Colinearidade entre Indicadores	$VIF < 5.00$	Hair et al. (2019), Hair et al. (2020)
2.2 Relevância e Significância dos Caminhos	Valores de T (> 1.96 para 5%)	Hair et al. (2019), Hair et al. (2020)
2.3 Coeficiente de Determinação (R^2)	$R^2 > 0.10$	Cohen (1988), Hair et al. (2020)(Hair et al 2020)
2.4 Tamanho do Efeito (f^2)	$f^2 = 0.02$ (pequeno), 0.15 (médio), 0.35 (grande)	Cohen (1988)(Hair et al 2020)
2.5 Validade Preditiva (Q^2)	$Q^2 > 0$	Hair et al. (2019), Hair et al. (2020)
2.6 Avaliação da Multigrupos (PLS-MGA)	Diferença significativa entre grupos	Hair et al. (2019), Hair et al. (2020)

Fonte: Elaborado pela autora.