



Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*
Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia de Alimentos
Campus Rio de Janeiro

Janaina de Arruda Santos

**PERCEÇÃO DE GESTORES E MANIPULADORES EM RELAÇÃO À CERTIFICAÇÃO
VOLUNTÁRIA DE SEGURANÇA DE ALIMENTOS EM HOTELARIA: Estudo de caso em
um hotel 5 estrelas no Rio de Janeiro**

Rio de Janeiro
2017

Janaina de Arruda Santos

**PERCEPÇÃO DE GESTORES E MANIPULADORES EM RELAÇÃO À CERTIFICAÇÃO
VOLUNTÁRIA DE SEGURANÇA DE ALIMENTOS EM HOTELARIA:** Estudo de caso em
um hotel 5 estrelas no Rio de Janeiro

Dissertação apresentada como parte dos requisitos necessários para obtenção do Título de Mestre - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro, curso de pós-graduação em Ciência e Tecnologia de Alimentos.

Orientadora: Prof^a. Doutora Simone Alves

Co-orientadora: Prof^a. Mestre Iracema Maria de Carvalho da Hora

Rio de Janeiro – RJ

2017

Ficha catalográfica elaborada por
Sergio Pinheiro Rodrigues
CRB7 3684

S237 Santos, Janaina de Arruda.
Percepção de gestores e manipuladores em relação à
certificação voluntária de segurança de alimentos / Janaina de
Arruda Santos. – Rio de Janeiro, 2017.
144f. ; 21 cm.

Dissertação (Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia
de Alimentos) – Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Rio de Janeiro, 2017.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Simone Alves
Co-Orientadora: Prof. MSc. Iracema Maria de C. da Hora

1. Segurança alimentar. 2. Hotelaria-alimentação-serviços. I.
Alves, Simone. II. Hora, Iracema Maria C. da. III. Título.

IFRJ/CMAR/CoBib CDU 641-049.2

Janaina de Arruda Santos

**PERCEPÇÃO DE GESTORES E MANIPULADORES EM RELAÇÃO À CERTIFICAÇÃO
VOLUNTÁRIA DE SEGURANÇA DE ALIMENTOS EM HOTELARIA:** Estudo de caso em
um hotel 5 estrelas no Rio de Janeiro

Dissertação apresentada como parte dos requisitos necessários para obtenção do Título de Mestre - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro, curso de pós-graduação em Ciência e Tecnologia de Alimentos.

Data da aprovação: 25 de julho de 2017.

Prof^a. Doutora Simone Alves (Orientadora)
Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro – IFRJ

Prof^a. Mestre Iracema Maria de Carvalho da Hora (Co-orientadora)
Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro – IFRJ

Prof^a. Doutora Denise Rosane Perdomo Azeredo
Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro – IFRJ

Prof^a. Doutora Katia Cilene Tabai
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ

Rio de Janeiro

2017

AGRADECIMENTOS

À Deus, pois sem a sua bênção e seu amor eu nada conseguiria, e este trabalho é mais uma demonstração dos passos que Ele me permite avançar.

À minha querida orientadora Simone Alves, obrigada por acolher minha ideia com tanto empenho e por todo seu esforço em me fazer evoluir a cada etapa desta pesquisa, pela paciência e competência que foram fundamentais até concluirmos este trabalho, você se tornou para mim um exemplo de pessoa e profissional admirável.

À co-orientadora Iracema Hora e aos alunos de Iniciação Científica Josias Gomes Tolentino Júnior e Beatriz Velasco Bouças, obrigada por contribuir na elaboração desta pesquisa.

Ao IFRJ e a todos os professores do Mestrado Profissional do PCTA, pelos ensinamentos e por no final deste ciclo me formar uma Mestre.

Ao Pró-reitoria de Pesquisa, Inovação e Pós-graduação (PROPPi) e ao CNPq, pelo apoio financeiro por meio dos Programas PIBCT e PROCIÊNCIA do IFRJ, que contribuiu com a concessão de um aluno bolsista para auxiliar na execução da pesquisa associada à essa dissertação.

Aos meus pais Odilene e Radamés, e meu irmão Charles, que são base para toda a minha construção acadêmica, obrigada pelo amor de vocês, pelo incentivo desde sempre, pelo estímulo em avançar e crescer, e paciência para conclusão deste trabalho, amo vocês!

Obrigada Tiago Gualter, pelo amor, paciência, compreensão e incentivo, por não me deixar desistir também e estimular meu crescimento profissional, te amo!

SANTOS, J. A. *PERCEPÇÃO DE GESTORES E MANIPULADORES EM RELAÇÃO À CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA SE SEGURANÇA DE ALIMENTOS EM HOTELARIA: Estudo de caso em um hotel 5 estrelas no Rio de Janeiro*. 131 p. Dissertação. Programa de pós-graduação stricto sensu, Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia de Alimentos, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ), Campus Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2017.

RESUMO

Um dos segmentos mais impactado pelo crescimento turístico é a hotelaria, no qual se destacam os serviços da área denominada Alimentos & Bebidas (A&B), que envolve toda alimentação oferecida pelo hotel. É fundamental que a área de A&B busque o aperfeiçoamento contínuo de seus produtos e processos, visando fornecer uma alimentação dentro dos critérios higiênicosanitários para que o consumidor não seja exposto a nenhum alimento potencialmente perigoso. Alguns estabelecimentos de serviços de alimentação têm aperfeiçoado seus Sistemas de Gestão da Qualidade e da Segurança de Alimentos (SGQSA) adotando controles que não são obrigatórios pela legislação sanitária, como o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC). O presente estudo tem por objetivo avaliar comparativamente as percepções de gestores e manipuladores de alimentos da área de A&B de um hotel localizado na cidade do Rio de Janeiro que possui o sistema APPCC certificado para alguns itens de seu *buffet* de café da manhã. Para tal, adota-se como metodologia o Estudo de caso único e em profundidade, associado à observação participante e pesquisa documental. A pesquisa de campo é dividida em duas etapas complementares: i) pesquisa qualitativa conduzida por meio de entrevistas em profundidade com seis gestores, realizadas em agosto de 2016, com apoio de um roteiro semiestruturado elaborado a partir de revisão bibliográfica; ii) pesquisa quantitativa realizada em junho de 2017 com base nos resultados da primeira etapa, através de um levantamento (*Survey*), tendo e aplicado à uma amostra de 108 manipuladores. Para a análise dos dados primários coletados nas entrevistas, adotou-se o método da Análise de Conteúdo dos discursos que tiveram o áudio gravado, transcrito e categorizado com o apoio do Atlas ti[®] v. 7. E apenas os casos completos dos dados coletados pelo questionário (N=105), foram analisados por estatística descritiva univariada com apoio da plataforma *Survey Monkey* e dos programas Microsoft Excell[®] e SPSS[®] 15.0. Os resultados obtidos indicam haver diferença nas classes sociais e graus de escolaridade entre gestores e manipuladores, o que pode influenciar as percepções dos dois grupos a respeito da segurança dos alimentos e do sistema APPCC adotado, assim como na formação da cultura de segurança dos alimentos. Todos os gestores entrevistados concordam que é importante manter o sistema de gestão aliado à base sólida das Boas Práticas de Manipulação, sendo o APPCC um ponto positivo para o hotel. Mas a maioria dos manipuladores da amostra, apesar de também concordar com esta argumentação, parece não perceber na prática de forma diferenciada os itens certificados pelo sistema APPC. Finalmente, os dois grupos de colaboradores entendem que a certificação APPC pode se tornar uma vantagem competitiva corporativa, mas para tal o hotel precisaria divulgá-la ao público, o que ainda não é feito, o que também poderia ajudar a mudar a percepção dos manipuladores em relação ao Sistema de APPC implementado de forma pioneira pelo estabelecimento.

Palavras-chave: Serviços de Alimentação e Hotelaria. Setor de Alimentos e Bebidas Segurança de Alimentos. Boas Práticas. APPCC.

SANTOS, J. A. PERCEPTION OF MANAGERS AND MANIPULATORS REGARDING VOLUNTARY CERTIFICATION AND FOOD SAFETY IN HOSPITALITY: A case study on a five-star hotel in Rio de Janeiro city. 131 p. Dissertation. Programa de pós-graduação stricto sensu, Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia de Alimentos, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ), Campus Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2017.

ABSTRACT

Hospitality industry is one of the segments most impacted by the tourism growth and its area called Food & Beverage (F&B) involves all meals offered by the hotel. It is essential that the A&B area seeks the continuous improvement of its products and processes, aiming to provide hygienic-sanitary food in order to prevent consumer´ exposing to any potentially dangerous food. Some food service establishments have being improving their Quality and Food Safety Management Systems by adopting controls that are not mandatory by local sanitary legislation, such as the Hazard Analysis Critical Control Points (HACCP) System. The present study aims to comparatively evaluate the perceptions of F&B managers and food handler staffs from a hotel located in the city of Rio de Janeiro that has some items of its breakfast buffet certified by the HACCP system. A unique and in-depth case study, associated with participant observation and documental research, are adopted as methodology. Field research is divided into two complementary stages: i) qualitative research conducted through in-depth interviews with six managers, conducted in August 2016 with the support of a semi-structured script drawn according literature review; ii) quantitative research, conducted in June 2017 based on the results of the first research stage, through a survey applied to a sample of 108 food handlers. The primary data collected in the interviews were analyzed through Content Analysis technique applied to audio recorded, transcribed and categorized with the support of the Atlas ti™ v. 7 software. Only complete cases data collected by the questionnaire (N = 105) were analyzed through univariate descriptive statistics with support of the Survey Monkey™ platform, as well as the Microsoft Excel™ and the SPSS™ v. 15.0 . The results indicate that there are differences in social classes and schooling of managers and food handlers, which can influence their perceptions regarding food safety and the adopted HACCP system, as well as the creation of the food safety culture. All the managers interviewed agree that it is important to keep the management system in line with the solid basis of Good Hygiene Practices (GHP) and HACCP is a good strategy for the hotel. But most food handlers sample, although also agree with management argument, does not seem to perceive in practice the items certified by the HACCP system in a different way. Finally, the two groups of employees understand that HACCP certification can become a corporate competitive advantage, but for this the hotel would need to make it public, which is not yet done, and what could also help change food handlers´ perception of related to its HAPPC System pioneered by the establishment.

Keywords: Foodservice and hospitality industry. Food and Beverages sector. Food Safety. Good Hygiene Practices. HACCP.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pontuação dos itens de conforto na residência para a classificação econômica segundo critério da ABEP	37
Figura 2: Pontuação da escolaridade do chefe de família e do acesso a serviços públicos para a classificação econômica segundo critério da ABEP.....	37
Figura 3: Classes Sociais por pontuação total segundo critério da ABEP	38
Figura 4: Escala de respostas com 5 pontos	39
Figura 5: Escala de respostas com 6 pontos.	39
Figura 6: Distribuição dos funcionários do setor de A&B na unidade de estudo	43
Figura 7: Classificação de risco conforme a relação de severidade e probabilidade de ocorrência	45
Figura 8: Medidas de controle conforme a Classificação dos Riscos.....	46
Figura 9: Árvore decisória utilizada para definição dos PCC dos planos APPCC	48
Figura 10: Classificação Social dos Gestores entrevistados.....	50
Figura 11: Perfis dos Respondentes – Sexo, faixa etária, setor e turno de trabalho no hotel	65
Figura 12: Distribuição da faixa etária dos manipuladores de alimentos na amostra	67
Figura 13: Tempo de Trabalho na área de A&B na hotelaria dos manipuladores.	68
Figura 14: Gráficos sobre Grau de Escolaridade e Classificação Social dos Manipuladores	68
Figura 15: Distribuição das classes sociais dos manipuladores de alimentos na amostra ...	69
Figura 16: Distribuições dos respondentes por tipo de acesso à saneamento e infraestrutura	71
Figura 17: Distribuição dos respondentes pelo número de moradores na residência	72
Figura 18: Histograma da variável VP1 (Valorização do <i>buffet</i> de café da manhã pelos hóspedes)	74
Figura 19: Histograma da variável VP2 (Impacto da visibilidade do quadro da Certificação APPCC).....	74
Figura 20: Histograma da variável VP3 (percepção da diferença dos controles APPCC)	75
Figura 21: Histograma da variável CSA1 (utilização na residência de itens não permitidos no hotel)	77
Figura 22: Histograma da variável CSA2 (mudança de hábitos de higiene na residência)...	78

Figura 23: Histograma da variável CSA3 (influência dos problemas na conduta no trabalho)	79
Figura 24: Histograma da variável PR1 (Regras de higiene/manipulação x Surtos alimentares)	81
Figura 25: Histograma da variável PR2 (importância de lavar as mãos)	81
Figura 26: Histograma da variável PR3 (estratégia de controle durante as Olimpíadas Rio 2016)	82
Figura 27: Histograma da variável relacionadas à influência dos gestores INF1	83
Figura 28: Histograma da variável relacionadas à influência dos gestores INF2	84

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Blocos de perguntas do Roteiro de Entrevistas	33
Tabela 2: Perfil dos gestores entrevistados (Rio de Janeiro, 2016).....	49
Tabela 3: Perfil dos manipuladores respondentes do pré-teste.....	61
Tabela 4: Perfil dos manipuladores de alimentos do Hotel.....	63
Tabela 5: Frequências de distribuição dos respondentes por faixa etária	66
Tabela 6: Frequências de distribuição dos respondentes por classe social	69
Tabela 7: Perfil de acesso a saneamento básico dos respondentes da amostra	70
Tabela 8: Análises Descritivas das variáveis extraídas do questionário	73

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Panorama das Legislações Sanitárias Brasileiras relacionadas às Boas Práticas de Fabricação e de Manipulação de Alimentos no Brasil.....	17
Quadro 2: Panorama dos Estudos Empíricos sobre Gestão de Segurança dos Alimentos (2003-2016).....	26
Quadro 3: Fluxo turístico mensal para a cidade do Rio de Janeiro (2015 e 2016).	34
Quadro 4: Critérios de Severidade e Probabilidade utilizados nos planos APPCC	46

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEP	Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa
ACT	Atividades Características do Turismo
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
APPCC	Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle
A&B	Alimentos e Bebidas
BP	Boas Práticas
BPA	Boas Práticas Agrícolas
BPF	Boas Práticas de Fabricação
CAAE	Certificado de Apresentação para Apreciação Ética
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CNI	Confederação Nacional da Indústria
CNS	Conselho Nacional de Saúde
CONEP	Comissão Nacional de Ética em Pesquisa
CSA	Cultura de Segurança de Alimentos
DTA	Doenças Transmitidas por Alimentos
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INF	Influência dos Gestores
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
FGV	Fundação Getúlio Vargas
HACCP	<i>Hazard Analysis and Critical Control Points</i>
MAPA	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
MBP	Manual de Boas Práticas
MS	Ministério da Saúde
MTur	Ministério do Turismo
OMS	Organização Mundial da Saúde
OMT	Organização Mundial de Turismo
PACET	Pesquisa Anual de Conjuntura Econômica do Turismo
PAS	Programa Alimento Seguro
PC	Ponto de Controle
PCC	Ponto Crítico de Controle
PIB	Produto Interno Bruto

POP	Procedimento Operacional Padronizado
PPHO	Procedimentos Padrão de Higiene Operacional
PR	Percepção de Risco
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SGQSA	Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança de Alimentos
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UAN	Unidade de Alimentação e Nutrição
UH	Unidades Habitacionais
VP	Visão Pessoal
WHO	<i>World Health Organization</i>
WTTC	<i>World Travel & Tourism Council</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
2	OBJETIVOS	4
2.1.	OBJETIVO GERAL	4
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3	REVISÃO DE LITERATURA	5
3.1.	O PAPEL DA ÁREA DE ALIMENTOS & BEBIDAS NO TURISMO	7
3.2.	SEGURANÇA DOS ALIMENTOS NO TURISMO E NA HOTELARIA.....	10
3.3.	A IMPORTÂNCIA DO MANIPULADOR DE ALIMENTOS PARA A SEGURANÇA DOS ALIMENTOS	12
3.4.	LEGISLAÇÃO SANITÁRIA PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO	15
3.5.	OPORTUNIDADE DE PESQUISA NA ÁREA DE SEGURANÇA DE ALIMENTOS EM HOTELARIA	21
3.6.	ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA	27
4	METODOLOGIA.....	30
4.1.	ESTRATÉGIA DE PESQUISA.....	30
4.2.	LOCAL DA PESQUISA	31
4.3.	ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA.....	31
4.4.	ETAPAS DA PESQUISA	32
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	42
5.1.	PERFIL DO OBJETO DE ESTUDO.....	42
5.2.	ESTRUTURA DOS PLANOS APPCC DA UNIDADE PARA AS PREPARAÇÕES CERTIFICADAS	44
5.3.	PERFIL DOS GESTORES ENTREVISTADOS	49
5.4.	PERCEPÇÃO DOS GESTORES SOBRE OS SISTEMAS DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS (SSGA) ADOTADOS	51
5.5.	PERFIL DOS MANIPULADORES PARTICIPANTES DO PRÉ-TESTE	61
5.6.	PERFIL DOS MANIPULADORES DE ALIMENTOS DO OBJETO DE ESTUDO	61
5.7.	ANÁLISE DAS VARIÁVEIS COM ESCALA DE CONCORDÂNCIA	72
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
	REFERÊNCIAS.....	92
	ANEXOS	120

1 INTRODUÇÃO

Com o reconhecimento e a consolidação do Brasil como destino turístico internacional e a realização de eventos esportivos internacionais no país, o serviço de hotelaria nacional tem também se destacado.

Segundo anuário Estatístico de Turismo de 2017, entre os anos de 2015 e 2016 houve aumento de 4,3% no volume de turistas no Brasil (em 2015 o país recebeu um total de 6.305.838 turistas, enquanto em 2016 foram registrados 6.578.074 desembarques), o Rio de Janeiro foi responsável pela entrada de 1.480.121 turistas (22,5% do total) em 2016, dos quais 597.780 turistas de origem da própria América do Sul (BRASIL, 2017).

Em 2014, ano em que foi realizada a Copa do Mundo de Futebol no Brasil, houve um significativo aumento dos desembarques de turistas internacionais no país em comparação aos 3 anos anteriores, demonstrando a capacidade de atração de turistas dos megaeventos esportivos. No período entre 2011 e 2013, a média de desembarques foi de 5.641.180 turistas, enquanto em 2014 foram registrados 6.429.852 desembarques internacionais no país (BRASIL, 2015b), superando pela primeira vez, a marca dos 6 milhões de estrangeiros. Tais estatísticas deixam claro o poder de atração de turistas exercido pelo evento, fato que também pode ser confirmado pelas estatísticas de junho deste ano, mês de realização dos jogos da Copa do Mundo, quando a chegada de turistas internacionais praticamente triplicou em relação ao mesmo período em anos anteriores, saltando de 350.025 turistas em 2013 para 1.018.876 em 2014 (BRASIL, 2016a).

As cidades do Rio de Janeiro e de São Paulo são os destinos mais visitados por turistas estrangeiros, de acordo com dados da Demanda Turística Internacional 2015, medida pelo Ministério do Turismo. As paisagens naturais do litoral da região sudeste são um dos motivadores principais para o grande fluxo de visitantes na capital do Rio de Janeiro, e na categoria dos destinos mais visitados por estrangeiros a lazer, em 2015, a cidade ocupou a primeira colocação do *ranking* com 32,6% das preferências dos turistas estrangeiros (BRASIL, 2016C).

Um dos segmentos da cadeia econômica do turismo mais impactado pelo crescimento turístico é a hotelaria. Não existem dados oficiais sobre o número total de hotéis existentes no Brasil porém uma pesquisa realizada em 2013 pela consultoria *Jones Lang LaSalle*, especializada no setor imobiliário, estimou que até 2025 o Brasil deverá contabilizar 192.700 novos quartos de hotéis considerados qualificados, ou seja, hospedagens que ficam em empreendimentos com ao menos 25 quartos disponíveis, sistemas de reservas *online* e que

tenham ao menos duas estrelas, os quais se somarão às 270.500 da mesma categoria já existentes em 2013, das 5.200 já se encontravam em construção (RIBEIRO, 2013).

A hotelaria é considerada um dos setores de serviços mais relevantes para o Estado do Rio de Janeiro. Dados do Ministério do Turismo (BRASIL, 2015b) mostram que até 2014 o Estado contava com 43.754 unidades habitacionais, totalizando 91.353 leitos. Famosa por suas praias, a cidade sempre recebeu muitos turistas de todo o mundo, o que se intensificou com a realização de eventos de grande porte na cidade, como a Copa do Mundo em 2014 e as Olimpíadas em 2016.

A hospedagem é uma prestação de serviços, entre os quais destacam-se os serviços de alimentação da área denominada Alimentos & Bebidas (A&B), envolvendo desde o café da manhã até grandes refeições servidas em restaurantes que compõem a alta gastronomia da cidade (ARAÚJO, GONÇALVES e MATIAS, 2014).

No ramo da alta gastronomia, os estabelecimentos de serviços de alimentação devem se preocupar com a segurança de alimentos, pois diversos tipos de paladares e pessoas são atendidos, algumas delas mais suscetíveis a transtornos por Doenças Transmitidas por Alimentos (DTA). Portanto, a qualidade dos alimentos não se resume somente à apresentação e ao visual, mas também a todo processo de fabricação, que deve ocorrer em ambientes e condições higiênicossanitárias satisfatórias (SHINOHARA et al, 2013).

Acredita-se que a alimentação contaminada é a principal causa das chamadas doenças turísticas. Estima-se que de 20 a 50% de todos os viajantes sofrem de problemas gastrointestinais - como por exemplo a diarreia causada pela alimentação realizada durante a viagem-, porém somente uma pequena parcela é reconhecida e registrada. Diante deste cenário é fundamental que os setores relacionados aos alimentos em unidades hoteleiras busquem o aperfeiçoamento contínuo de seus produtos e processos, a fim de fornecer uma alimentação dentro dos critérios higiênicossanitários para que o cliente não seja exposto a nenhum tipo de alimento potencialmente perigoso resultante de processamento inadequado (NASCIMENTO, 2003).

Além das exigências legais, alguns estabelecimentos comerciais e/ou institucionais de serviços de alimentação aperfeiçoam seus Sistemas de Gestão da Qualidade e da Segurança de Alimentos (SGQSA) implementando controles que não são obrigatórios, como por exemplo, o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) no caso da legislação sanitária brasileira. A iniciativa tem por objetivo oferecer um diferencial de mercado e aumentar a segurança quanto à prevenção da ocorrência de surtos alimentares, visando o aumento da confiança de seus clientes (HILBIG, 2012).

Para eficiência dos sistemas que envolvem a segurança de alimentos, e de qualquer outro sistema de gestão, é importante que todos os colaboradores envolvidos no processo,

desde a alta direção até o pessoal operacional da empresa, estejam alinhados e sensibilizados quanto à sua importância, e saibam ainda distinguir o porquê e para que estão realizando suas tarefas e sua participação na etapa da cadeia produtiva que é estabelecida e na qual estão envolvidos (TONDO e BARTZ, 2014).

O presente estudo busca verificar sob a ótica de gestores e manipuladores de alimentos qual o grau de importância atribuída à implantação e certificação de um Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança de Alimentos (SGQSA) em um hotel 5 estrelas localizado na praia de Copacabana, na cidade do Rio de Janeiro. Este resultado é de interesse direto dos gestores desse hotel, da pesquisadora que faz parte de tal organização, assim como dos demais da rede do qual faz parte, e espera-se que proporcione indicadores importantes para a revisão dos processos de formação e de qualificação desses profissionais.

2 OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GERAL

Avaliar comparativamente as percepções de dois grupos de colaboradores do setor de Alimentos e Bebidas (A&B), representados por gestores e manipuladores deste setor em um hotel 5 estrelas localizado na cidade do Rio de Janeiro que possui um Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança de Alimentos (SGQSA) pioneiro no âmbito dos estabelecimentos de serviços de alimentação no Brasil, sendo certificado pelo Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC).

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever as particularidades da implementação de um Sistema de Gestão de Perigos baseado no Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) aplicável a estabelecimentos de serviços de alimentação;
- Apresentar um caso real de adoção de planos APPCC para produtos associados à área de Alimentos & Bebidas (A&B) em hotelaria no Brasil;
- Avaliar a importância atribuída por colaboradores de um hotel, com funções de gestores e manipuladores da área de A&B à sistemas de gestão da segurança dos alimentos;
- Investigar o impacto da certificação voluntária na área de Alimentos & Bebidas (A&B) na hotelaria;
- Colaborar na formação de base científica que promovam a adoção da prática de certificações em sistemas de segurança de alimentos

3 REVISÃO DE LITERATURA

O turismo respondeu por 3,3% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro em 2016, o que equivale à geração de 2,53 milhões de empregos diretos (2,8% do total), estatísticas que impulsionaram o Brasil para o 11º lugar no ranking das maiores economias de turismo no mundo (WTTC, 2016).

O turismo é um dos setores econômicos que mais emprega no mundo. Desde 2012, a taxa de crescimento mundial do setor tem superado a da economia global (2,5%) e de outros setores como produção e varejo. Em 2016, o setor foi responsável pela geração de 9,6% do total de empregos mundiais, sobre o quais projeta-se um crescimento que deverá atingir 11,1% em 2027, período em que se espera que a participação total do setor no PIB mundial cresça de 10,2% (US\$ 7.613,3 bilhões, em 2016) para 11,4% (US\$ 11.512,9 bilhões, em 2027), conforme previsões do *World Travel & Tourism Council* (WTTC, 2016).

O Ministério do Turismo indica que a hotelaria impulsiona significativamente a economia brasileira, sobretudo por intermédio do setor de construção civil, responsável pela geração de empregos e requalificação da oferta turística nacional. Estima-se que na cidade do Rio de Janeiro em 2020, os hotéis serão responsáveis por 100 mil empregos diretos, ante os 64 mil existentes em 2014 (BRASIL, 2015c).

Em 2012, o Brasil foi classificado como o 23º país no mundo em número de visitação por turistas (83 milhões de visitantes), e em receitas advindas do turismo internacional (US\$ 6,6 bilhões), cerca de 35% maior em receitas que em 2006 (BRASIL, 2014).

De 2003 a 2012, a participação do turismo no PIB nacional triplicou e o faturamento do setor em 2013, cresceu 4,8%, o dobro do crescimento do PIB do setor de serviços. Este crescimento pode ser justificado pela inserção do país na agenda internacional de grandes eventos, como a Copa do Mundo da FIFA 2014 e os Jogos Olímpicos de 2016 (ANDRADE e STURION, 2015).

A Pesquisa de Sondagem do Consumidor realizada regularmente pelo Ministério do Turismo e que busca indicadores de intenção de viagem para destinos nacionais, registrou em junho de 2016 o maior índice dos últimos cinco anos de brasileiros que desejam conhecer outros estados do país. A pesquisa mostra que 79,7% dos entrevistados planejam viajar nos próximos seis meses e dentro do Brasil. O estudo aponta como uma das razões deste crescimento do interesse nas viagens domésticas a visibilidade conquistada pela realização dos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos de 2016 (BRASIL, 2016c).

A Pesquisa Anual de Conjuntura Econômica do Turismo (PACET), também realizada regularmente pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) a pedido do Ministério do Turismo,

demonstra que entre os meios de hospedagem pesquisados os tipos de empreendimentos são constituídos majoritariamente por hotéis, seguidos de *resorts* e *flats* e, que em 2015, uma parcela significativa do mercado de meios de hospedagem (88%) realizou investimentos, correspondendo a 6,6% do percentual de destinação de recursos em relação ao faturamento total desse ramo. E, ao consultar estabelecimentos no ano de 2015, a fatia do mercado de meios de hospedagem que previa maior faturamento a ser auferido em 2016, alcançava 60%, enquanto que 34% deles prognosticavam inalterabilidade e 6% diminuição. Tais expectativas baseavam-se principalmente na vinda de turistas estrangeiros no período dos jogos Olímpicos de 2016 na cidade do Rio de Janeiro. Esta pesquisa possui âmbito nacional e reflete a opinião dos empresários e principais executivos das 80 maiores empresas do setor turístico no país (BRASIL, 2016b).

Um hotel tem por função essencial acomodar as pessoas que estão longe de casa e atender suas necessidades básicas. Desde o surgimento dos primeiros meios de hospedagem, a prestação de serviços está relacionada aos funcionários por eles responsáveis nesses estabelecimentos (PARADA, 2013).

Dentre os grupos do setor de serviços no Brasil, chama atenção a representatividade dos serviços de alimentação relacionados ao setor de turismo. Segundo dados de 2014 do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), em dezembro de 2013, a atividade econômica de serviços de alimentação foi a que mais contribuiu com empregos no setor de turismo no Brasil, apresentando a maior participação nas chamadas Atividades Características do Turismo (ACT) (38,42% do total), seguida do alojamento (26,02%) que envolve os meios de hospedagem e do transporte terrestre (20,12% do total). Os serviços de alimentação também registraram em 2013 o maior número de ocupações: 3,0 milhões de postos de trabalho (50,7% do total) e a maior participação nas remunerações (29,0% do grupo das ACT), porém, apresentou a menor remuneração média paga aos funcionários quando comparada às outras ACT. Os resultados demonstram que os serviços de alimentação possuem alta representatividade no setor de turismo. No Brasil, contudo, os salários médios pagos aos funcionários desse segmento são relativamente baixos quando comparados à remuneração média de outras atividades turísticas no país (BRASIL, 2015d).

Porém, os restaurantes de hotéis são muitas vezes desprovidos de profissionais com formação técnica ou de nível superior específica na área de alimentos. E, além disso, há restrições financeiras que limitam o acesso às informações, à capacitação dos funcionários e à adequação de infraestrutura do hotel, gerando falhas de conhecimento, entendimento e aplicação das exigências legais ou normativas preestabelecidas. Com isso, o setor de serviços de alimentação deve ser um dos segmentos a serem observados dentro da cadeia produtiva do turismo, uma vez que diversos fatores estão à ele vinculados, envolvendo desde

o aspecto econômico até o de segurança dos alimentos. Todos estes fatores são essenciais quando se pensa na competitividade e na sustentabilidade do setor, sendo necessário identificar e dimensionar as dificuldades encontradas a fim de direcionar ações para prevenir com maior eficácia a possibilidade da ocorrência de DTA (ANDRADE, 2014).

O termo hospitalidade costuma ser associado a hotéis e restaurantes, incluindo os setores de A&B e de hospedagem (OMT, 2003 citado por ALVES, 2011). A alimentação também está intimamente relacionada à hospitalidade, pois uma pessoa bem-vinda é sempre recebida com algum alimento, de preferência aquele que revela nossa identidade. No âmbito do turismo, receber bem pode significar nutrir o visitante com códigos culturais valorizados na região e com alimentos de qualidade que lhe dê segurança e confiança, e que sejam ainda produzidos em ambientes que estejam em conformidade com a legislação sanitária vigente, possibilitando seu retorno e a vivência de novas experiências alimentares (SERAFIM, 2010; ALMEIDA e HOSTINS, 2011).

Outro ponto a destacar ao se discutir o tema segurança de alimentos é a questão da percepção de risco. As diferenças nestas percepções podem ser justificadas pois serviços de alimentação são menos tangíveis e padronizados que produtos industriais. Por isso, nas escolhas para aquisição deste tipo de serviços, são levados em consideração pelo indivíduo a reputação do local, a experiência prévia e a recomendação de amigos e familiares (MELLO et al, 2005).

A cada dia os consumidores estão mais exigentes especialmente quando se trata de alimentação, e isto aumenta a competitividade entre as empresas, além de obrigá-las a oferecer produtos cada vez melhores. Junto a este fato verificamos que para agregar qualidade ao produto é necessário por vezes maiores recursos. No setor de alimentação as empresas devem investir em processos e sistemas a fim de obter mais qualidade em seus produtos finais (SILVA, 2009).

3.1. O PAPEL DA ÁREA DE ALIMENTOS & BEBIDAS NO TURISMO

Estima-se que no Brasil, de cada cinco refeições uma é feita fora de casa. Esses números sugerem que ainda pode haver um grande aumento e desenvolvimento dos estabelecimentos que produzem alimentos para consumo imediato no país. Tais estabelecimentos incluem unidades de produção de alimentos de porte e tipos de organização diferentes entre si, e um exemplo destas são os restaurantes de hotéis (AKUTSU et al, 2005; ANDRADE, 2014).

O consumo de alimentos fora do domicílio no Brasil, no chamado setor de *Food Service*, alcança índices de 34% do total de refeições realizadas por dia, em restaurantes

comerciais, industriais e institucionais, bufês, hotéis, *fast-foods*, *catering* e outros (ANDRADE, 2014).

O turismo é um ramo de serviços importante e tem impacto direto nos serviços de alimentação fora do domicílio, sem contar o segmento de turismo de negócio que envolve a realização de eventos corporativos na maior parte com a alimentação fornecida por hotéis para os participantes, mesmo que não estejam hospedados no local (ANDRADE, 2014).

O mercado hoteleiro brasileiro vem se expandindo a cada ano acompanhando o aumento do turismo mundial. Em 2011 o setor já fornecia mais de 74 milhões de refeições, entre cafés da manhã, almoços, jantares e *coffee-breaks* no Brasil (MENDES, LEMOS, NASCIMENTO, 2012).

Pode parecer que a cozinha e o restaurante de um hotel deveriam preocupar-se apenas em oferecer comidas agradáveis, bem temperadas, bem apresentadas e decoradas, e a preços razoáveis, conforme a categoria do estabelecimento, sem necessidade de considerar os aspectos nutricionais. Porém, a reivindicação dos hóspedes por uma alimentação balanceada e segura, exige do mercado hoteleiro a percepção e os benefícios de uma boa alimentação, proporcionando a satisfação de seus clientes (LOPES, SILVEIRA, FLORIANO, 2015).

Após o serviço de hospedagem, a segunda principal atividade de um hotel, em nível operacional, é o chamado serviço de Alimentos e Bebidas (A&B). Esta área emprega o maior número de funcionários de um hotel, pois, além dele poder ser fornecido a não-hóspedes, é necessário mão-de-obra para a sua execução (PARADA, 2013). Na verdade, a área de A&B é uma das mais complexas da estrutura organizacional e funcional do empreendimento hoteleiro, pois contempla diversos espaços como, por exemplo, restaurante, cozinha, copa, bar e banquetes, dependendo do tamanho da estrutura física e dos serviços oferecidos aos clientes (CASTELLI, 2006).

Entende-se como Setor de Alimentos e Bebidas todo aquele que possui as atividades relacionadas com comidas e bebidas dentro do estabelecimento, sendo estes restaurantes e bares que podem oferecer coquetéis, mini bar, *room service*, pequenos almoços, almoços, jantares, eventos, degustação de aperitivos, *show cooking*, *coffee breaks*, entre outros (GOUVEIA, 2017).

Uma das características para o sucesso do setor de A&B de um hotel é sua capacidade de responder de forma adequada às necessidades de mudança do mercado, mantendo uma operação rentável e moderna (BERNARDO et al, 2014).

A relação entre os alimentos e o turismo nem sempre parece óbvia (SOARES e COSTA, 2014), porém, a incidência de doenças de origem alimentar pode até mesmo depreciar a reputação de um país como destino turístico. As experiências gastronômicas de

turistas são um dos mais importantes preditores de satisfação de uma viagem e a percepção dos riscos alimentares em seus destinos de viagem também influencia suas decisões de compra para outros produtos turísticos (WU, 2013, 2012).

A gastronomia vem tomando lugar de destaque dentro do setor turístico, uma vez que não apenas oferece alternativas de lazer e entretenimento, como também se beneficia do fluxo turístico que se cria em torno de roteiros e destinos com tal fim (ALMEIDA e HOSTINS, 2011).

Os hotéis visam oferecer serviços ligados à gastronomia, a partir do setor de A&B, tanto para hóspedes que utilizam o restaurante, como para clientes que se interessam pelo serviço nos eventos sociais e corporativos (RECK, GONZAGA, MACHADO, 2015). Este setor então mostra-se grande devido ao fato de poder oferecer serviço à passantes, e não somente aos hóspedes, ao contrário de outros como recepção e hospedagem que se tornam de público restrito (GOUVEIA, 2017).

Os restaurantes são locais de socialização e recepção para cidades visitadas, sendo, sem dúvida, um lugar onde laços de hospitalidade são formados, e onde a experiência gastronômica acontece. Portanto, a comida também desempenha papel importante na recepção dos visitantes. O serviço intangível de boas-vindas não só está na composição da refeição em si, mas também na produção e serviço oferecidos ao cliente no momento do consumo (SOARES e COSTA, 2014).

Ao escolher seu destino, o turista procura conhecer aspectos da culinária local como estratégia de aproximação com a identidade da comunidade visitada e da região. Segundo Lobo (2008), o turista está sempre em busca de novidade, originalidade, e a comida é um atrativo, pois representa a possibilidade de descobrir novos sabores e características culturais dos ambientes por onde passa (ALMEIDA e HOSTINS, 2011). Gouveia (2017) cita que além das atividades turísticas, os hóspedes procuram os restaurantes de hotéis para degustar comidas e bebidas típicas da localidade/país.

Segundo dados do Ministério do Turismo, a cortesia de um hotel mais valorizada pelos viajantes é o café da manhã, sendo este o item de hospitalidade que mais aproxima o turista do meio que o hospeda. É um serviço que fideliza e conquista o viajante. Para a hotelaria brasileira esta é uma ótima notícia, pois nos hotéis brasileiros esta refeição costuma ser farta e variada, além de, na maioria das vezes, estar inclusa na diária de hospedagem (BRASIL, 2014).

Segundo Soares e Costa (2014), em uma viagem há o encontro de duas culturas, a do viajante e a do local anfitrião, através dos alimentos. É o aspecto gastronômico, que sempre difere o viajante de seu destino visitado, é caracterizado pelo processo criativo

envolvido na produção de uma refeição, os temperos e condimentos utilizados e também o método e forma de produção dos pratos.

Uma pesquisa do Instituto Brasileiro do Turismo (EMBRATUR) mostrou que 10% dos visitantes estrangeiros declararam que a gastronomia brasileira é o que o país tem de mais positivo, destacando o potencial que a comida das mais diversas regiões do Brasil traz para o turismo (ALMEIDA e HOSTINS, 2011).

A alimentação corresponde ao segundo maior investimento dos turistas brasileiros, contribuindo com cerca de 20% de seus gastos em viagens. É, também, o segundo item mais bem avaliado pelos viajantes brasileiros. Dentre os estrangeiros que visitaram o Brasil em 2013, a gastronomia brasileira recebeu avaliação positiva de 94% dos entrevistados (BRASIL, 2014).

3.2. SEGURANÇA DOS ALIMENTOS NO TURISMO E NA HOTELARIA

Ao se alimentar fora de suas casas, os consumidores esperam obter alimentos de boa qualidade, com nível higiênico aceitável, reduzindo os riscos de se contrair uma doença transmitida por alimentos (DTA). Entregar este alimento seguro é responsabilidade de todos os manipuladores, independentemente de seu nível ou posição na cadeia de produção do alimento (DJEKIC et al, 2014).

É importante diferenciar os termos Segurança Alimentar e Alimento Seguro (ou Segurança de alimentos). Enquanto o primeiro tem um enfoque quantitativo e refere-se ao abastecimento adequado de uma determinada população, o segundo apresenta caráter qualitativo e representa a garantia de o consumidor adquirir um alimento com atributos de qualidade que sejam do seu interesse, entre os quais os atributos ligados à saúde. Assim, garantir a segurança do alimento significa que o alimento fornecido estará livre de qualquer tipo de contaminação, seja ela física, química ou biológica, que possa afetar a saúde do consumidor e, que esta segurança constitui uma característica intrínseca do produto cuja presença é de responsabilidade do fornecedor (ALMEIDA, COSTA e GASPAR, 2010). Considera-se alimento seguro aquele produzido dentro dos critérios higiênicos-sanitários que visam à destruição de micro-organismos patogênicos, e que não oferecem perigos químicos e físicos (ALMEIDA e HOSTINS, 2011).

É de suma importância que os estabelecimentos de serviços de alimentação utilizem ferramentas de gestão da qualidade, como as Boas Práticas de Manipulação e o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC), como formas de gerenciar os riscos relacionados à contaminação dos alimentos. A adoção destes tipos de ferramentas de gestão pode se tornar um diferencial competitivo das empresas no mercado, pois além de

oferecer serviços de qualidade (hospedagem, lazer e outros), estas empresas também poderão proporcionar uma comida de caráter gastronômico e segura do ponto de vista higiênicossanitário (ANDRADE e STURION, 2015).

A alimentação oferecida em hotéis, restaurantes e demais locais de atendimento ao público faz parte da chamada alimentação coletiva, sendo produzida em cozinhas denominadas como Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), diferindo assim da alimentação doméstica e dos alimentos processados industrialmente (FONTANA, 2012).

A qualidade de uma UAN está associada a aspectos intrínsecos dos alimentos (qualidade nutricional e sensorial), à segurança em sua manipulação (qualidade higiênicossanitária), ao atendimento em si (relação cliente-fornecedor) e ao preço cobrado pela refeição. A qualidade higiênico-sanitária tem sido amplamente discutida, sobretudo porque as doenças veiculadas por alimentos têm causado diversos problemas por acarretar sérios danos à saúde dos consumidores (BERNARDO et al, 2014).

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT) (1991 citado por ALMEIDA e HOSTINS, 2011), a segurança dos alimentos deve ser uma das principais preocupações e a maior responsabilidade de todo serviço de alimentação dos estabelecimentos turísticos. Soares e Costa (2014) sugerem inclusive que deveria existir um meio de apresentar os alimentos ao turista com informações sobre a origem da comida utilizada para sua confecção, ressaltando que a segurança dos alimentos é um dos indicadores do nível de hospitalidade local.

Soares e Costa (2014) destacam também a importância da apresentação de certificados e selos de controle de qualidade aos turistas pelos serviços de alimentação, pois acreditam que é uma prática que fornece ao turista um sinal de informações confiáveis, transmitindo um sentimento de confiança no estabelecimento. Para os autores, este é um ato hospitaleiro que permite que o turista confie no serviço de alimentação de um local totalmente diferente de seus costumes, e estabelecimentos que se importam com esses conceitos mostram compreender a importância da segurança dos alimentos como parte da experiência de turismo, demonstrando cuidado com a saúde de seus clientes.

Sob o aspecto higiênicossanitário, a qualidade no setor de A&B de um hotel envolve a utilização de atividades como a elaboração e aplicação do Manual de Boas Práticas de Manipulação e após isto, a implantação do Sistema APPCC (NASCIMENTO, 2003). Garantir a qualidade da alimentação servida, atentando não só para os aspectos de higiene e apresentação, mas também para a recepção, o armazenamento, o preparo, a manutenção e a distribuição corretos, passa a ser uma ferramenta de gestão para aumentar a qualidade, a produtividade do setor e a satisfação dos clientes (ALMEIDA e HOSTINS, 2011).

3.3. A IMPORTÂNCIA DO MANIPULADOR DE ALIMENTOS PARA A SEGURANÇA DOS ALIMENTOS

Em qualquer UAN, os manipuladores de alimentos são todas as pessoas que entram em contato com o alimento, durante toda a cadeia produtiva, até que o alimento chegue às mãos dos consumidores, e exercem papel fundamental no controle higiênicossanitário na produção de refeições (GOMES, 2013; BERNARDO et al, 2014).

O manipulador de alimentos não é apenas a pessoa que prepara o alimento, o termo se relaciona também com outras pessoas que participam de todo, ou qualquer parte, do processo de preparação dos alimentos. Por isso a higiene pessoal e a saúde do manipulador são extremamente importantes, estando diretamente ligadas à qualidade dos alimentos e, por conseguinte, do produto final que chega até os consumidores (CONCEIÇÃO e NASCIMENTO, 2014).

A produção de preparações higiênicas e a educação dos manipuladores de alimentos envolvidos na preparação, processamento e serviços são limites cruciais para a prevenção da maioria das doenças veiculadas por alimentos (AKUTSU et al, 2005; CUNHA e AMICHI, 2014). A maioria das pessoas envolvidas na manipulação de alimentos necessita de conhecimentos sobre medidas básicas de higiene, pois muitos desconhecem a possibilidade de serem vetores de micro-organismos, contribuindo para a contaminação do alimento (LOPES et al, 2015). A atitude do manipulador de alimentos também é um fator crucial, pois seu comportamento pode influenciar as práticas de segurança dos alimentos (REBOUÇAS et al, 2017).

Os manipuladores de alimentos podem ser portadores de vários micro-organismos que normalmente podem contaminar os alimentos e causar doenças aos consumidores (como *Staphylococcus aureus*, *Escherichia coli*, *Salmonella typhi*, *Shigella*, *Listeria ssp*, *Streptococcus ssp* e vírus da hepatite). Esses micro-organismos estão presentes nas roupas e em diversas partes do corpo, mesmo quando o manipulador não apresenta sintomas de enfermidade (ALVES et al, 2012).

Muitas DTA ocorrem devido à contaminação por parte dos manipuladores durante a preparação e produção ou fabricação dos alimentos. O corpo humano é composto por aproximadamente 10^{13} células, porém, abriga cerca de 10^{14} células microbianas em nível intestinal, sendo que muitas destas podem provocar surtos alimentares se não forem observados cuidados durante a manipulação dos alimentos (TONDO e BARTZ, 2014).

Onyango e colaboradores (2009 citado por ANDRADE, 2014) avaliaram 885 manipuladores de alimentos que trabalhavam em nove hotéis turísticos de luxo em Nairobi no Quênia e detectaram a presença de *Escherichia coli* em 39 manipuladores (4,4%), *Escherichia*

coli enteroagregativa em 1,8%, *Escherichia coli* enterotoxigênica em 1,2% e *Escherichia coli* enteropatogênica em 1,1% dos manipuladores pesquisados.

A maior parte dos manipuladores de alimentos possui conhecimento inadequado à respeito da natureza e da origem das DTA e das práticas adequadas de higiene dos alimentos, subestimando suas consequências (DEON et al, 2014; ANDRADE, 2014). A opinião é compartilhada por Saccol e colaboradores (2015), que considera que o principal problema na implementação de programas de controle de qualidade alimentar são os baixos níveis de educação dos indivíduos envolvidos na manipulação dos alimentos, controle de higiene pessoal precário, elevada taxa de rotatividade e falta de motivação dos funcionários, ausência de recursos financeiros da empresa, equipamentos inadequados e condição física carente dos estabelecimentos de serviços de alimentação.

Bellizi e colaboradores (2005 citado por GOMES, 2013) também identificam como dificuldade o nível de escolaridade dos funcionários, e ainda citam como fatores que dificultam o aprendizado, a indisponibilidade de horários para a realização de treinamentos e a falta de participação da gerência. Outros fatores que foram apontados por esses autores como obstáculos são os vícios que os manipuladores adquirem durante a vida profissional em outras empresas.

Surtos de origem alimentar, geralmente estão associados ao conhecimento insatisfatório dos manipuladores de alimentos sobre as práticas adequadas de higiene em diferentes ramos de serviços de alimentação como restaurantes, bares, hotéis e dos consumidores. Esta associação indica então, a necessidade de formação contínua em higiene pessoal e ambiental na manipulação dos agentes envolvidos no setor (ANDRADE e STURION, 2015).

O serviço de alimentação deve ser motivo de preocupação dentro da cadeia produtiva do turismo, uma vez que envolve desde os aspectos econômicos até os de segurança dos alimentos, imprescindíveis para a sua sustentabilidade e competitividade (ANDRADE, 2015). A cozinha de um restaurante é o lugar onde se concentram expectativas e a satisfação do cliente, portanto um bom planejamento e uma qualificação dos profissionais da área promove melhor qualidade de serviço (VICENTE e RAMOS, 2014).

O mercado hoteleiro vem se expandindo a cada ano, porém a capacidade técnica dos manipuladores, no que tange à higiene e à sanidade no preparo das refeições, não vem acompanhando essa expansão. Casos de DTA relacionados a eventos de massa já foram notificados na Copa do Mundo realizada na Alemanha em 2006 e nos Jogos Olímpicos de 2012 em Londres (ANDRADE, 2014).

Dentre os principais problemas relacionados à contaminação dos alimentos, a maioria está associada a consequências de reaquecimento e refrigeração inadequados e da

preparação de alimentos com muita antecedência, aumentando o tempo de espera até ser servido ao cliente final (AKUTSU et al, 2005).

Nieves, Quintana e Osorio (2014) enfatizam que gerentes do ramo de turismo devem ter a consciência de que o estabelecimento de critérios para contratação de funcionários proporciona a formação de equipes mais capacitadas, com competências e habilidades que influenciam no desenvolvimento de produtos e serviços e na inovação organizacional (técnica, comportamento, desempenho e criatividade). Além disso, equipes mais capacitadas e adaptadas às rotinas específicas do turismo contribuem com a melhoria dos processos e na oferta de serviços mais qualificados aos clientes.

No entanto, segundo Abdullah e Siow (2014), ainda há pouca percepção dos empresários sobre questões de qualidade e segurança de alimentos. A falta de conhecimento da alta direção sobre as ferramentas de gestão da qualidade e seus benefícios pode acarretar uma implementação ineficaz, gerando desperdício de tempo e dinheiro e falta de comprometimento de todos os envolvidos. Assim, o sucesso da aplicação de um sistema de segurança dos alimentos parece estar mais relacionado ao envolvimento e comprometimento dos participantes do que com o tipo de produto e serviço oferecido ou nível tecnológico alcançado.

Siguaw e Enz (1999) relataram em seu estudo sobre algumas das maiores redes de entretenimento do mundo, que era necessário o envolvimento dos gestores no apoio dos projetos e ideias, e que o compromisso da alta administração e uma demonstração dos benefícios ajudam na aceitação dos demais. Os autores destacaram a área de A&B, informando que deve se ter um compromisso incansável, mesmo quando o negócio está em menor ritmo, que os restaurantes de hotéis podem contribuir para a competitividade das organizações e que os gestores capazes de identificar a necessidade das Boas Práticas de manipulação de alimentos tendem a melhorar a satisfação do cliente.

Lee e colaboradores (2013) alertam que para o desenvolvimento de um plano adequado para um Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança de Alimentos (SGQSA) e sua aplicação em uma unidade hoteleira, primeiramente, é necessário o comprometimento de todos os recursos humanos envolvidos, principalmente da alta administração, pois é de sua responsabilidade estabelecer o planejamento e a política de qualidade a serem implementados. Além disso, é seu papel definir as responsabilidades e autoridades dentro da organização e comunicá-las para assegurar a operação e manutenção do sistema.

Este ponto é reforçado por Andrade (2014) que acredita que as ações direcionadas à segurança dos alimentos dependem mais da iniciativa das próprias empresas, a fim de conquistar vantagem competitiva no mercado, do que apenas para atender às legislações.

Saccol, Giacomelli e Mesquita (2015) afirmam que quando a implantação de um SGQSA é plenamente apoiada pela alta administração da empresa, são constatadas melhorias estruturais na formação do pessoal, na rotatividade, no absenteísmo e na capacitação de gerentes. Por isso, é importante avaliar os SGQSA também nas empresas do setor de turismo, pois desperdícios de tempo e recursos aliados à falta de planejamento e estratégias podem comprometer a sobrevivência da empresa no mercado em segmentos de alta competitividade.

3.4. LEGISLAÇÃO SANITÁRIA PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Na produção e preparação de alimentos, no Brasil e em muitos países, algumas das principais ferramentas e sistemas de gestão que têm como objetivo gerenciar e proporcionar a segurança dos alimentos são as Boas Práticas de Fabricação (BPF), as Boas Práticas de Manipulação (BP), os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) e a Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) (TONDO e BARTZ, 2014).

3.4.1. Boas Práticas Manipulação e Boas Práticas de Fabricação de Alimentos

As Boas Práticas de Manipulação (BP) de Alimentos são procedimentos necessários para garantir a qualidade sanitária dos alimentos e representam uma importante ferramenta para garantir a qualidade do produto final (BERNARDO et al, 2014). Quando o uso de BP não é rotina em um estabelecimento, é muito mais provável que ocorra a contaminação dos alimentos produzidos, o que pode levar a surtos de DTA e até a mortes (SACCOL et al, 2015).

No Brasil, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), vinculada ao Ministério da Saúde (MS), coordena, supervisiona e controla as atividades relacionadas ao registro, informações, inspeção, controle de riscos e estabelecimento de normas e regulamentos específicos, a fim de garantir a segurança sanitária de alimentos, bebidas e garrafas de água, bem como os seus meios de produção, embalagem, aditivos alimentares, apoio tecnológico, limites de contaminação e resíduos de medicamentos. Essas ações são compartilhadas com outros ministérios, como o da Agricultura e do Abastecimento (MAPA), e com os estados e municípios que integram o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SACCOL et al, 2015).

A aplicação das Boas Práticas de Manipulação no setor de alimentação é item de cumprimento obrigatório de acordo com a legislação brasileira, e, portanto, necessária para garantir a qualidade higiênicosanitária do produto final. Desta forma, quando a legislação é cumprida e as boas práticas de manipulação são efetivas, a refeição produzida pode ser considerada segura (BERNARDO et al, 2014).

No Brasil, as legislações sanitárias relacionadas à produção industrial de alimentos abordam as BPF há muitos anos, sendo mais amplamente enfatizadas a partir de 1993, através da publicação da Portaria n° 1.428, do MS (BRASIL, 1993), esta aplicável aos serviços de alimentação.

Em 1997, tanto o MS quanto o MAPA publicaram Portarias sobre as BPF (n° 326/97 e n° 368/97) para indústrias de alimentos, porém ambas as Portarias estabeleceram BPF generalistas (BRASIL, 1997a; 1997b). Em 2002, foi publicada pela ANVISA a RDC n° 275/2002 (BRASIL, 2002) que estabeleceu BPF mais específicas e Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) para a indústria de alimentos, apresentando um *check-list* para ser aplicado nesse segmento industrial.

Em 2004, a mesma ANVISA publicou a RDC n° 216/2004, estabelecendo as Boas Práticas de Manipulação para os serviços de alimentação, como no caso daqueles prestados pela área de A& B na hotelaria, objeto de estudo da presente pesquisa. Esse documento determinou parâmetros numéricos que nortearam com mais precisão a preparação dos alimentos no Brasil e foi muito utilizado para a elaboração de legislações estaduais específicas na área. Com este documento foram definidos, além das Boas Práticas de Manipulação, os POPs que devem ser contemplados: higienização das instalações, móveis, equipamentos e utensílios, controle integrado de vetores e pragas urbanas, higienização do reservatório de água, higiene e saúde dos manipuladores (BRASIL, 2004).

Em junho do ano de 2014, a ANVISA publicou a RDC n° 33/2014 que regulamenta a prestação de serviços relacionados à alimentação em eventos de massa, motivada pela inclusão do país na agenda internacional de grandes eventos (Copa do Mundo FIFA 2014 e Olimpíadas 2016). Para o setor de saúde, estes eventos representam um desafio pela questão da temporalidade, pois exige instalação de serviços transitórios e adaptados, e também porque há aumento de pessoas que tendem a exacerbar a capacidade dos órgãos de vigilância e assistência à saúde. Esta mesma resolução foi revogada com a publicação da RDC n° 43 de 02 de setembro de 2015, publicada pela ANVISA, que se mostrou mais completa (BRASIL, 2015a) para auxiliar os serviços de alimentação.

O Quadro 1 resume as legislações relacionadas às BP e BPF no Brasil publicadas entre 1993 e 2015 e discutidas nesta seção.

Quadro 1: Panorama das Legislações Sanitárias Brasileiras relacionadas às Boas Práticas de Fabricação e de Manipulação de Alimentos no Brasil.

Legislação	Ano	Órgão Regulamentador	Âmbito de Aplicação	Objetivo
Portaria nº 1.428 (BRASIL, 1993)*	1993	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	Estabelecer orientações para executar as atividades de inspeção sanitária, de forma a avaliar as Boas Práticas para a obtenção de padrões de identidade e qualidade de produtos e serviços na área de alimentos.
Portaria nº 326 (BRASIL, 1997a)*	1997	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	Pessoa física ou jurídica que realize alguma das atividades de: produção/ industrialização, fracionamento, armazenamento e transportes de alimentos industrializados.	Estabelece os requisitos gerais (essenciais) de higiene e de boas práticas de fabricação para alimentos produzidos/fabricados para o consumo humano.
Portaria nº 368 (BRASIL, 1997)	1997	Ministério da Agricultura, Pecuária e do Abastecimento	Pessoa física ou jurídica que realize alguma das seguintes atividades: elaboração/industrialização, fracionamento, armazenamento e transporte de alimentos destinados ao comércio nacional e internacional.	Estabelece os requisitos gerais (essenciais) de higiene e de boas práticas de elaboração para alimentos elaborados/industrializados para o consumo humano.
RDC nº 275 (BRASIL, 2002)	2002	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	Estabelecimentos processadores/ industrializadores que realizam alguma das seguintes atividades: produção/ industrialização, fracionamento, armazenamento e transporte de alimentos industrializados.	Estabelecer POP's que contribuam para a garantia das condições higiênicossanitárias necessárias ao processamento/industrialização de alimentos, complementando as Boas Práticas de Fabricação.
RDC nº 216 (BRASIL, 2004)*	2004	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	Serviços de alimentação que realizam algumas das atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados.	Estabelecer procedimentos de Boas Práticas para serviços de alimentação a fim de garantir as condições higiênicossanitárias do alimento preparado.
RDC nº 43 (BRASIL, 2015)*	2015	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	Eventos públicos ou privados, que envolvam diariamente um contingente superior a 1.000 pessoas e onde for realizada alguma das atividades: recebimento, preparo, acondicionamento, armazenamento, transporte, distribuição, exposição ao consumo e comercialização.	Estabelecer regras sobre a prestação de serviços de alimentação em eventos de massa, incluindo requisitos mínimos para avaliação prévia e funcionamento de instalações e serviços relacionados ao comércio e manipulação de alimentos e definição de responsabilidades.

* Aplicáveis aos Serviços de Alimentação

Fonte: Elaboração do autor.

Mesmo que o Brasil tenha legislações rígidas em termos de regras e critérios, ainda são poucos os estabelecimentos que adotam as BPF ou BP como práticas diárias na produção de alimentos. As dificuldades vão desde as financeiras, devido às exigências mínimas de estrutura física para produção segura de alimentos, até a falta de profissionais conscientes e comprometidos (TONDO e BARTZ, 2014).

As BP são usadas em UAN como pré-requisito para a implementação do sistema APPCC (AKUTSU et al, 2005), que como pode ser verificado no Quadro 1 não é ainda uma exigência sanitária para os estabelecimentos de serviços de alimentação no Brasil, apesar de ser exigida para as indústrias de alimentação.

3.4.2. Manual de Boas Práticas de Manipulação e POPs

O Manual de Boas Práticas de Manipulação e os POPs são documentos imprescindíveis em UAN, pois, além de serem requisitos legais, facilitam a gestão das BPF e garantem a qualidade higiênicossanitária dos alimentos produzidos (BERNARDO et al, 2014).

O Ministério da Saúde publicou a Portaria nº 1428 de 26 de novembro de 1993, recomendando que seja elaborado um Manual de Boas Práticas para Manipulação de Alimentos, baseado nas publicações técnicas da Sociedade Brasileira de Ciência e Tecnologia de Alimentos (SBCTA), da Organização Mundial de Saúde (OMS) e do *Codex Alimentarius*. A iniciativa visou o acompanhamento de possíveis práticas inadequadas de manipulação de alimentos, utilização de matérias-primas contaminadas, falta de higiene pessoal durante a preparação dos alimentos, além de equipamentos e estrutura operacional deficientes, e adequar a ação da Vigilância Sanitária. Em agosto de 1997, foi publicada a Portaria nº 326 de 30 de julho, definindo melhor as condições técnicas para a elaboração do Manual de Boas Práticas. Contudo, seu âmbito de aplicação envolve toda a pessoa jurídica que possua um estabelecimento no qual sejam realizadas atividades de produção/industrialização, fracionamento, armazenamento e/ou transporte de alimentos industrializados (KRAEMER e SADDY, 2007).

Para os serviços de alimentação, está em vigor a RDC nº 216/2004 que estabelece em seu item 4.11.1 que devem dispor de Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados, ressaltando que estes documentos devem estar acessíveis aos funcionários envolvidos e disponíveis à autoridade sanitária. A resolução estabelece ainda que os POPs devem conter as instruções sequenciais das operações e a frequência de execução, especificando o nome, o cargo e ou a função dos responsáveis pelas atividades. Devem ser aprovados, datados e assinados pelo responsável do estabelecimento.

São obrigatórios para os serviços de alimentação os POPs relacionados à quatro itens: Higienização de instalações, equipamentos e móveis; Controle integrado de vetores e pragas urbanas; Higienização do Reservatório; Higiene e saúde dos manipuladores. A legislação ainda descreve quais as obrigatoriedades de conteúdo de cada temática, e caso o estabelecimento veja necessidade podem ser elaborados outros POPs referentes a outros controles realizados na UAN, desde que os temas obrigatórios sejam respeitados (BRASIL, 2004).

3.4.3. Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC)

A principal ferramenta utilizada para garantir inocuidade, qualidade e integridade dos alimentos é o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC ou em inglês, HACCP – *Hazard Analysis and Critical Control Points*), um sistema que abrange a prevenção dos perigos associados com a produção ou uso dos alimentos e a identificação de pontos que permitem o controle desses perigos. É um método embasado na aplicação de princípios técnicos e científicos de prevenção, que têm por finalidade garantir a inocuidade dos processos de produção, manipulação, transporte, distribuição e consumo dos alimentos (LARENTIS, 2014; ABHINAV, 2016).

Em nível mundial, a implementação do Sistema APPCC em empresas de alimentos tem sido recomendada por diversos órgãos, tornando-o uma das ferramentas de gestão da segurança de alimentos mais exigidas pelo mercado nacional e, sobretudo, internacional (TONDO e BARTZ, 2014). Segundo a OMS (CODEX ALIMENTARIUS, 2003), o APPCC tem se tornado amplamente aceito como um método adequado para garantir a segurança dos alimentos, uma vez que consiste de uma abordagem sistemática para identificação, avaliação e controle de perigos nos alimentos. A OMS tem reconhecido a importância deste sistema na prevenção de DTA e vem direcionando esforços no seu desenvolvimento e promoção, praticamente desde a sua criação.

No Brasil, em 1993, a Seção de Pescado e Derivados do Ministério da Agricultura, Abastecimento e Reforma Agrária, hoje MAPA, estabeleceu algumas normas e procedimentos para que o APPCC fosse implantado nos setores de alimentação no Brasil. No mesmo ano foi publicada a Portaria MS nº 1.428/1993 que tinha como objetivo avaliar a eficácia e efetividade dos processos, meios e instalações, assim como controles utilizados na produção, armazenamento, transporte, distribuição, comercialização e consumo de alimentos através do APPCC, de forma a proteger a saúde do consumidor. Esta portaria estabeleceu que todos os produtores e/ou prestadores de serviços na área de alimentos deveriam implementar o sistema até 1994 (BRASIL, 1993).

Em 1997, foi aprovado o regulamento técnico sobre condições higiênicossanitárias e de BPF para produtores/industrializadores de alimentos de acordo com a Portaria 368 do MAPA (BRASIL, 1997b). Em fevereiro de 1998 o Ministério da Agricultura e do Abastecimento editou a Portaria nº 46/1998 (BRASIL, 1998), na qual foi estabelecido o Manual Genérico de Procedimentos para APPCC em indústrias de produtos de origem animal.

Em 2003, foi publicada a Circular nº 369 pelo MAPA, que tornou obrigatória a implantação dos Procedimentos Padrão de Higiene Operacional (PPHO) e APPCC para estabelecimentos exportadores de carne (BRASIL, 2003). Em 1998, foi criado no Brasil – através de uma parceria entre a Confederação Nacional da Indústria (CNI), o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) – o Projeto APPCC, hoje denominado Programa Alimentos Seguros (PAS). Esse programa tem o objetivo de divulgar o sistema APPCC e seus pré-requisitos, bem como apoiar os estabelecimentos na implantação dos mesmos. O PAS busca aumentar a segurança dos alimentos no Brasil e, conseqüentemente, a competitividade dos produtos brasileiros no exterior (SENAI, 2000).

É importante ressaltar que o APPCC é um sistema que só pode ser implementado após as BPF ou BP, e objetiva identificar e prevenir os possíveis perigos biológicos, químicos e físicos, em cada etapa da produção ou preparação de alimentos. Enquanto as BPF e BP são aplicáveis à empresas de alimentos como um todo, o APPCC é “produto específico”, o que significa que deve ser implementado um plano específico para cada produto ou família de produtos similares da empresa (TONDO e BARTZ, 2014).

O Programa de pré-requisitos é fundamental para a viabilização do Sistema APPCC. Sem um Programa de pré-requisitos efetivamente funcionando, muitos pontos serão considerados Pontos Críticos de Controle (PCC), dificultando a operacionalização e tornando o sistema exaustivo e burocrático (SENAI, 2000; FLETCHER et al, 2009; TONDO e BARTZ, 2014).

São considerados pré-requisitos do sistema APPCC os Programas/Sistemas: BPF, BP, Boas Práticas Agrícolas (BPA), POP, PPHO, entre outros que contemplem práticas higiênicas na manipulação de alimentos (TONDO e BARTZ, 2014).

O APPCC é eficaz porque, ao invés de detectar, por exemplo, a presença de micro-organismos patogênicos no final do processo de produção dos alimentos, atua como um plano para minimizar os riscos de sua ocorrência, por meio do controle dos procedimentos em certos pontos críticos, específicos, durante a produção de alimentos. O uso da APPCC requer também procedimentos simultâneos com outras ferramentas de gestão da qualidade, tais como BPF e sistemas avançados de qualidade na avaliação da produção de alimentos (AKUTSU et al, 2005).

O objetivo principal do APPCC é a produção de alimentos livres de agentes nocivos à saúde do consumidor, sendo o sistema adotado também para reduzir o custo de produção, já que minimiza perdas e diminui a necessidade de boa parte das análises laboratoriais previstas no sistema de controle da qualidade de produto tradicional, além do que a qualidade garantida por análise do produto final é de alcance limitado, por mais rigoroso que seja o plano (SENAI, 2000).

O sistema APPCC tem sido aplicado em muitos segmentos de alimentação, como por exemplo: carnes, pescados, sucos de frutas, chocolates, laticínios, cozinhas industriais, cozinhas comerciais, indústrias de embalagens para alimentos, entre outros. Além desses, as adaptações do sistema também têm sido propostas para segmentos diversos, tais como a produção agrícola, indústrias farmacêuticas, petroquímicas, anestésias cirúrgicas e até tratamentos de esgotos (TONDO e BARTZ, 2014).

Por vezes a implementação do APPCC é complexa pela falta de conhecimento técnico, por dificuldade de perceber benefícios, ausência de requerimentos legais, recursos humanos despreparados e limitações financeiras (AKUTSU et al, 2005) e a empresa deve se comprometer com o sistema que é de caráter voluntário.

Diante desse quadro, o Sistema APPCC associado às BPF e aos chamados POPs, têm se revelado como ferramentas do sistema moderno de gestão da qualidade, garantindo a segurança dos produtos alimentares, reduzindo custos e aumentando a lucratividade por meio da diminuição das perdas e do retrabalho. Além disso, essas ferramentas de gestão da qualidade aperfeiçoam processos produtivos e tornam desnecessárias boa parte das análises laboratoriais realizadas no sistema de controle de qualidade tradicional, tornando o processo de controle transparente e confiável (TOBIAS et al, 2014).

3.5. OPORTUNIDADE DE PESQUISA NA ÁREA DE SEGURANÇA DE ALIMENTOS EM HOTELARIA

A segurança de alimentos nos serviços de alimentação, e particularmente na área de A&B da hotelaria, tem sido um tema de interesse crescente em pesquisas acadêmicas com turistas, gestores e manipuladores do setor de A&B, mas a literatura, sobretudo no Brasil, ainda é restrita

Nascimento (2003) avaliou as cozinhas de 10 hotéis dos setores hoteleiros Norte e Sul de Brasília e observou que em nenhuma das UAN visitadas havia existência de Manual de Boas Práticas (MBP), apesar de todos os funcionários declararem ter conhecimento da legislação vigente. Somente em uma unidade havia o profissional nutricionista coordenando

as atividades de gestão da qualidade, porém, mesmo assim, o manual não havia sido elaborado.

Moysés e Moori (2006) pesquisaram os atributos mais valorizados, segundo a percepção de hóspedes e de gestores de hotel, para direcionamento da oferta hoteleira de forma geral, denominados “atributos da hospedagem” pelos autores. Para tal, foram realizadas entrevistas com sete gestores de diversas áreas e com 50 hóspedes de hotéis localizados no Estado de São Paulo, no município e na região do Vale do Paraíba, a fim de comparar as percepções destes dois grupos. Os gestores foram escolhidos para as entrevistas por serem os profissionais que possuem a melhor visão da cadeia de suprimentos do hotel na opinião desses autores, além de decidirem as características da operação. Para análise das entrevistas adotou-se o método da análise de conteúdo e os dados coletados dos questionários foram analisados por estatística descritiva.

Os resultados obtidos por Moisés e Moori (2006) apontam o atributo “conforto do apartamento e do hotel” como o mais valorizado por todos os gestores entrevistados. Além disso, os autores relatam que o atributo ‘segurança’, muitas vezes se confunde com o conforto e com a estrutura física do hotel nas falas dos gestores, sendo o segundo atributo mais importante para esse grupo. Outros atributos citados pelos gestores desta pesquisa foram atendimento, localização, ambientação e decoração, e na quarta posição de importância os gestores citaram o termo “boa comida” que à princípio, relaciona-se somente com as características sensoriais do alimento, não remetendo ao caráter da segurança microbiológica do mesmo.

Fletcher e colaboradores (2009) também realizaram um estudo comparativo com dois grupos, no caso gerentes e manipuladores da área de A&B de 16 hotéis das cidades de St. Mary e St. Ann na Jamaica, a fim de verificar a existência de sistemas de segurança dos alimentos nos hotéis e a percepção destes dois grupos sobre suas relações com o sistema APPCC. Para tal, foram realizadas entrevistas em profundidade com os gerentes dos hotéis ou seus representantes, com objetivo de verificar qualitativamente qual a importância atribuída ao APPCC e qual nível de compromisso, motivação e desafios na utilização do sistema. Além disso, foi desenvolvido um questionário com base nos resultados obtidos nas entrevistas, o qual foi aplicado aos manipuladores de alimentos dos hotéis.

Os resultados obtidos nessa pesquisa apontaram que os hotéis de maior porte analisados possuíam melhor conhecimento e preparo quanto aos princípios do sistema APPCC, assim como na identificação dos principais PCCs. Além disso, os autores verificaram que os hotéis onde foi observada uma melhor aplicação da ferramenta de gestão, foram os mesmos onde se observou melhor conhecimento por parte dos gestores e maior disponibilidade de recursos financeiros (FLETCHER et al, 2009).

Em estudo realizado em 13 dos 17 hotéis do município de Caruaru em Pernambuco, Silva (2012, 2010) avaliou as Boas Práticas de Manipulação adotadas através da aplicação de um *check list* de 11 itens baseado na RDC nº 216/2004, classificando os hotéis em três grupos conforme o nível de adequação dos itens Grupo I (de 75,1 a 100%), Grupo II (de 50,1 a 75%) e Grupo III (0 a 50%). Os resultados obtidos apontaram que apenas cinco dos 11 itens avaliados atingiram a classificação do Grupo I com adequação superior a 75,1%: higienização, manejo dos resíduos, controle integrado de vetores e pragas, matérias-primas, ingredientes e embalagens e exposição do alimento preparado ao consumo. As principais falhas encontradas nos hotéis pela autora estavam relacionadas aos itens edificações e instalações, abastecimento de água, manipuladores de alimentos, documentação e registro. Já com relação aos manipuladores, os principais problemas encontrados na pesquisa foram a falta de higienização das mãos, ausência de supervisão do estado de saúde e higiene pessoal, e a inexistência de programas de capacitação contínuos. Além disso, nenhum dos hotéis estudados possuía ainda MBP e POPs e nenhum deles atingiu a pontuação mínima de classificação para o Grupo I, ou seja, de no mínimo de 75,1% de conformidade na soma de todos os 11 itens (SILVA, 2012, 2010).

Almeida e Hostins (2011) analisaram as condições higiênicossanitárias de quiosques de churros e milho verde vendidos na Praia Central de Balneário Camboriú em Santa Catarina e o comportamento alimentar dos turistas consumidores desses alimentos, através da aplicação de questionários e entrevistas sistemáticas à 405 turistas, entre janeiro e fevereiro de 2007. Os turistas pesquisados apontaram como principais critérios para a escolha do local de alimentação a proximidade/praticidade, o atendimento, o hábito de frequentar o mesmo quiosque, a qualidade do produto e a higiene do local. A pesquisa revelou ainda que os turistas priorizavam a higiene do local e a qualidade do produto, para depois considerar os outros itens destacados no questionário. Tais resultados sugerem uma maior preocupação dos turistas com a higiene e a qualidade do produto e, portanto, com cuidados com a saúde.

Castro e colaboradores (2011) avaliaram o perfil de 109 manipuladores de alimentos de restaurantes *self-service* nos shoppings da cidade do Rio de Janeiro e sua percepção sobre alimento seguro, a partir de entrevistas realizadas entre junho e agosto de 2006 e coleta de dados socioeconômicos desses profissionais. Os resultados obtidos pelos autores apontam que apenas quatro manipuladores avaliados detinham percepção satisfatória sobre alimento seguro, sendo que metade dos entrevistados havia tido alguma capacitação sobre o tema.

Aguiar e Carvalho (2012) avaliaram o perfil dos turistas e seus graus de satisfação em relação aos serviços de alimentação do município de São Raimundo Nonato, no Piauí, através da aplicação de uma pesquisa do tipo *survey* com questionários, entre novembro e dezembro de 2010, com uma amostra de 97 turistas em estabelecimentos de hospedagem (hotéis e

pousadas). Os resultados obtidos pelos autores apontam que 63% dos turistas que responderam o questionário realizaram suas refeições no próprio hotel ou pousada onde estavam hospedados, 29% em restaurantes e bares, 7% em lanchonetes e 2% em outros locais. Tais resultados sugerem a preferência dos turistas entrevistados, e possivelmente de turistas de uma forma geral, pela alimentação em hotéis e pousadas, provavelmente motivada pela maior comodidade, mesmo que o serviço de alimentação não esteja incluso na diária da hospedagem. No mesmo estudo, observou-se que os atributos elencados como os mais importantes para os respondentes, para a escolha do local de alimentação durante a viagem, foram higiene e limpeza (18%), bom atendimento e cordialidade dos atendentes (18%) e qualidade dos alimentos (17%). Estes dados reforçam a tese de que o cliente dos serviços de alimentação está mais exigente e deseja comprar um produto que ofereça segurança e qualidade (AGUIAR e CARVALHO, 2012).

Wu (2013) realizou um estudo de caso em uma franquia de hotel localizada em Taiwan, buscando investigar as estratégias adotadas em segurança dos alimentos e o porquê as mesmas são ou não implantadas. Para esta pesquisa o autor utilizou múltiplas fontes de dados, incluindo entrevistas realizadas com gestores do hotel (com cargos como gerentes, *chefs* e supervisores) para observação das condições ambientais, bem como pesquisa documental. Os dados das entrevistas revelaram que o hotel envolvido no estudo possui muitas estratégias de segurança dos alimentos, tais como controle de segurança, marketing e organização empresarial.

Os resultados obtidos pelo autor indicam que o comprometimento da alta administração com a segurança dos alimentos, a capacidade da empresa de atuar e as ideias de vantagem competitiva têm os efeitos mais positivos sobre estratégias globais de segurança de alimentos da unidade estudada. O compromisso da gestão desta unidade hoteleira com as normas de segurança dos alimentos é o fator chave de condução para dispor os recursos para a implementação de um sistema de controle de segurança alimentar (WU, 2013).

Em estudo realizado por Belém (2013), para avaliação da situação de três hotéis localizados no setor hoteleiro norte e sul de Brasília-DF, em relação às Boas Práticas nos setores de A&B, através da aplicação de *check list* baseado na Resolução nº 216/2004 (BRASIL, 2004), observou-se que grande parte das operações realizada nas UAN analisadas estava em desacordo com a norma avaliada. Os principais problemas observados foram quanto ao monitoramento e manutenção da temperatura dos alimentos, fácil acesso de vetores externos e desenvolvimento inadequado de MBP e de POPs – fatores envolvidos intimamente com o desenvolvimento de surtos de DTA.

Mayra, Silva e Bezerra (2014) aplicando um *check-list* em duas unidades hoteleiras no centro de Caruaru, em Pernambuco verificaram que no item referente aos manipuladores de

alimentos foi observado um percentual de 80% de adequações e 20% de inadequações. As inadequações, apesar de em baixa porcentagem, ainda foram consideradas preocupantes, pois os manipuladores de alimentos representaram as principais causas de contaminação direta dos alimentos em unidades hoteleiras.

Bernardo e colaboradores (2014) observaram através de aplicação de um *check-list* em 10 unidades hoteleiras da cidade de Belo Horizonte (Minas Gerais) que somente 45,2% apresentaram adequação em relação à presença e implementação do MBP e do POP. Dos hotéis visitados, 40% possuíam o MBP e apenas 30% possuíam pelo menos um POP.

Em uma pesquisa realizada em unidades produtoras de refeições de 19 hotéis e pousadas do interior do estado de São Paulo, em uma região caracteristicamente turística, Andrade (2014) verificou o nível de segurança dos alimentos neste setor hoteleiro, a partir da percepção dos agentes envolvidos. O estudo foi desenvolvido em duas etapas, sendo os dados coletados entre os meses de julho e dezembro de 2013: Na primeira etapa foram realizadas entrevistas com perguntas abertas e fechadas aplicadas à gestores com cargos da alta direção ou gerentes; e na segunda etapa foi realizada uma *survey*, aplicando-se um questionário à 108 manipuladores de alimentos para avaliar suas percepções de risco sobre questões de segurança dos alimentos.

Os resultados obtidos da análise das entrevistas realizadas por Andrade (2014), indicaram que somente 26,3% das empresas avaliadas adotavam algum tipo de SGQSA e ofereciam treinamentos periódicos aos funcionários, das quais, 15,8% eram de grande porte, e 21,1% representavam hotéis, enquanto as demais eram pousadas. Dos estabelecimentos que não possuíam algum SGQSA, o motivo que obteve maior percentual de concordância entre os entrevistados para justificar a ausência do mesmo foi a falta de profissional capacitado na empresa para implementar o sistema e ministrar os cursos necessários, outros motivos citados foram falta de recursos financeiros e falta de tempo dos funcionários. Nenhuma das empresas avaliadas adotava os princípios do APPCC, nem mesmo as que já possuíam as BP, que são pré-requisito, todavia, mais de 90% concordaram que os treinamentos em higiene e manipulação dos alimentos seriam necessários para aperfeiçoar suas equipes, o que ressalta a consciência dos funcionários avaliados quanto a necessidade de adequação às condições higiênicossanitárias e melhoria dos processos (ANDRADE, 2014).

Em relação aos manipuladores, os respondentes dos questionários aplicados por Andrade (2014) apontaram perceber maior risco nos grupos de perguntas relacionadas ao controle integrado de pragas, higienização das mãos, higienização ambiental, manipulação de alimentos por funcionários doentes e potabilidade da água. Nenhuma diferença entre o nível de educação e renda dos manipuladores foi observada nas respostas para as questões

de percepção de risco, e no geral, as mulheres revelaram no estudo nível de risco percebido maior do que os homens (ANDRADE, 2014).

Em pesquisa realizada por Lopes e colaboradores (2015), foram avaliados dez hotéis da cidade de Uruguaiana, no Rio Grande do Sul, através de um *check-list* baseado na Portaria nº 817/2013, e os resultados obtidos indicaram que 80% deles relataram afastar os manipuladores de alimentos quando os mesmos estão enfermos ou com alguma lesão.

Binz, Theodoro e Bernardi (2015) analisaram através de um estudo exploratório, descritivo e quantitativo, a relação entre o porte de seis hotéis da cidade de Gramado, no Estado do Rio Grande do Sul, e seus resultados em relação à qualidade higiênicossanitária dos alimentos. Também a partir da aplicação de um *check list*, os autores verificaram que na avaliação geral dos estabelecimentos por porte não houve diferenças significativas entre eles, porém, na comparação dos itens do *check list* aplicado, houve diferença significativa no item responsabilidade no qual os hotéis de grande porte obtiveram resultado mais satisfatório, e no item referente à BP no preparo do alimento em que os hotéis de pequeno porte obtiveram melhor desempenho. Além disso, em todos os seis hotéis analisados foram encontradas não conformidades.

O quadro 2 resume as principais pesquisas empíricas sobre gestão de segurança em alimentos na área de hotelaria no Brasil e no mundo, desenvolvidas entre 2003 e 2016, que serviram de apoio para o desenvolvimento dos instrumentos de coleta de dados da pesquisa discutidos posteriormente (seção 4 – Metodologia).

Quadro 2: Panorama dos Estudos Empíricos sobre Gestão de Segurança dos Alimentos (2003-2016)

Referência	Objeto de Estudo	Local	Itens investigados na Pesquisa
Nascimento (2003)	10 Hotéis (Funcionários)	Brasília, DF	Existência do Manual de Boas Práticas nos estabelecimentos, conhecimento dos funcionários sobre a legislação vigente e existência de profissional nutricionista coordenando as atividades de gestão da qualidade.
Moisés e Moori (2006)	Gestores e Hóspedes de Hotéis	Vale do Paraíba, SP	Quais os atributos mais valorizados segundo a percepção de hóspedes e de gestores de hotel.
Fletcher et al (2009)	Gerentes e Manipuladores de Alimentos de 16 Hotéis	St. Mary e St. Anna, Jamaica	Existência de sistemas de segurança dos alimentos nos hotéis e qual a percepção destes dois grupos sobre a relação dos mesmos com o sistema APPCC e qual nível de compromisso, motivação e os desafios na utilização do sistema.
Almeida, Costa e Gaspar (2010)	Gerentes e Manipuladores de Alimentos	Rio de Janeiro, RJ	Identificação de deficiências e sugestão de ações simples, de baixo custo, cabíveis no dia-a-dia, e que trarão melhorias eficazes sobre suas rotinas, de maneira a sustentar um sistema de segurança de alimentos bem-sucedido.
Silva (2010; 2012)	13 Hotéis	Caruaru, PE	Avaliação das Boas Práticas, e, existência e implementação de Manual de Boas Práticas e POPs.

Referência	Objeto de Estudo	Local	Itens investigados na Pesquisa
Almeida e Hostins (2011)	Turistas	Balneário Camboriú, SC	Condições higiênicossanitárias dos quiosques de churros e milho verde vendidos na Praia Central e o comportamento alimentar dos turistas consumidores desses alimentos.
Castro et al (2011)	Manipuladores de Alimentos	Shoppings Rio de Janeiro	Percepção dos manipuladores de alimentos sobre alimento seguro.
Aguiar e Carvalho (2012)	Turistas de Hotéis e Pousadas	São Raimundo Nonato, PI	Perfil dos turistas e seus respectivos graus de satisfação em relação aos serviços de alimentação do município.
Wu (2013)	Hotel	Taiwan	Estratégias adotadas em segurança dos alimentos no hotel e o porquê as mesmas são ou não implementadas
Belém (2013)	3 Hotéis	Brasília, DF	Avaliação das Boas Práticas, e, existência e implementação de Manual de Boas Práticas e POPs.
Arendt, Paez e Strohbehn (2013)	Gestores de Serviços de Alimentação	Estados Unidos	Verificar as perspectivas dos gestores em relação ao seu papel e as razões para as práticas de manipulação de alimentos inseguras dos funcionários.
Mayra et al (2014)	2 Hotéis	Caruaru, PE	Avaliação das Boas Práticas com foco nos resultados dos itens relacionados aos manipuladores de alimentos.
Bernardo et al (2014)	10 Hotéis	Belo Horizonte, MG	Avaliação das Boas Práticas, e, existência e implementação de Manual de Boas Práticas e POPs.
Andrade (2014)	19 Hotéis e Pousadas	São Paulo	Nível da segurança dos alimentos, a partir da percepção de gestores e manipuladores de alimentos.
Gomes et al (2014)	Hotel	Rio de Janeiro, RJ	Training of food handlers in a hotel: tool for promotion of the food safety
Lopes et al (2015)	10 Hotéis	Uruguaiana, RS	Avaliação das Boas Práticas, e, controle de saúde dos manipuladores de alimentos.
Binz et al (2015)	6 Hotéis	Gramado, RS	A relação entre o porte do hotel e seus resultados em relação à qualidade higiênicossanitária dos alimentos, as Boas Práticas.
Jeinie et al (2016)	Hotel	Malásia	A eficácia da segurança de alimentos e a adoção de práticas de higiene pessoal e ambiental no restaurante do hotel avaliado.

Fonte: Elaboração do autor.

3.6. ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

3.6.1 O estudo de caso

Sob a denominação de “pesquisa qualitativa” encontram-se variadas investigações, sendo uma delas através de material dialético, que pode ser obtido por meio de entrevistas, sendo estas uma das estratégias fundamentais para estudos qualitativos. Este tipo de pesquisa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como

instrumento fundamental para coleta dos mesmos, análise e interpretação dos dados (GODOY, 1995).

A escolha da estratégia de pesquisa depende do tipo de questão da pesquisa, do grau de controle que o investigador tem sobre os eventos e do foco temporal (ou seja, se trata de eventos contemporâneos ou fenômenos históricos). Os estudos de caso representam uma excelente estratégia de pesquisa quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real, permitindo uma investigação para se preservar características holísticas e significativas dos eventos da vida real, tais como processos organizacionais (YIN, 2015).

Os estudos de caso podem ser classificados como exploratórios, descritivos ou explanatórios (ou causais) (YIN, 2015), sendo mais frequentes os exploratórios e descritivos. Além disso, também podem ser de casos múltiplos ou de um único caso. Estudos de caso único objetivam descrever um fenômeno de maneira compreensível e exaustiva em termos do problema de pesquisa (JORGENSEN, 1989 apud ROCHA et al, 2011, p. 174).

A preferência pelo uso do método de estudo de caso ocorre nas situações em que os comportamentos não podem ser manipulados, porém é possível realizar observações diretas no local e realizar entrevistas sistemáticas (YIN, 2015), como uma das propostas metodológicas no presente estudo, na primeira etapa da pesquisa de campo.

3.6.2 A Análise de Conteúdo

A Análise de Conteúdo como método de análise de dados é bastante aplicada em estudos de caso que utilizam entrevistas e trabalha tradicionalmente com materiais textuais escritos, tais como os produzidos em pesquisa através das transcrições de entrevistas, o qual refere-se então ao *corpus* empírico, experimental (CAREGNATO e MUTTI, 2006). A utilização de *softwares* serve para auxiliar a análise e a interpretação dos dados, não excluindo a participação do pesquisador para a análise coerente e pertinente ao tema (MOZZATO e GRZYBOVSKI, 2011).

Através da técnica de Análise de Conteúdo, os dados em si constituem apenas dados brutos, que só passam a ter sentido ao serem trabalhados de acordo com uma análise apropriada, podendo-se dizer que se trata de uma técnica refinada, na qual é essencial que a definição de categorias de análise seja realizada de maneira minuciosa (MOZZATO e GRZYBOVSKI, 2011).

Na Análise de Conteúdo, trabalha-se com a transcrição das entrevistas realizadas, e a partir do texto transcrito gerado é realizada a categorização das unidades de texto (palavras ou frases) que se repetem, inferindo uma expressão que as representem, diferente de uma

análise quantitativa, onde seria traçada somente a frequência das características que se repetem no conteúdo do texto. Posteriormente, é feita então a análise categorial que busca codificar ou caracterizar um determinado segmento expresso pela fala dos entrevistados e colocá-lo em uma das classes de categorizações definidas, a partir de seus significados, identificando-se o que os elementos possuem em comum, permitindo seu agrupamento nas categorias (CAREGNATO e MUTTI, 2006).

Diferentes terminologias são utilizadas para classificar as etapas referentes à Análise de Conteúdo, porém, segundo Bardin (2006) basicamente organiza-se em três fases: i) pré-análise; ii) exploração do material e tratamento dos resultados; e, iii) inferência e interpretação (MOZZATO e GRZYBOVSKI, 2011).

Mozzato e Grzybovski (2011) descrevem a primeira etapa, pré-análise, como a fase de organização, em que o material textual coletado torna-se operacional, a fim de que seja utilizado em vários procedimentos, tais como: leitura flutuante, hipóteses, objetivos e elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação. Na segunda etapa os dados foram codificados a partir das unidades de registro, quando então explora-se o material e define-se as categorias que serão trabalhadas, sendo esta etapa muito importante por possibilitar ou não a verificação das possibilidades de interpretações dos dados. Na última etapa se faz a categorização propriamente dita, na qual os elementos selecionados são classificados por semelhança ou não, fazendo-se o reagrupamento de acordo com as similaridades a fim de possibilitar a análise reflexiva e crítica do pesquisador (MOZZATO e GRZYBOVSKI, 2011).

Há crescente interesse por esta técnica de análise de dados que se destaca entre os métodos qualitativos. Em estudos organizacionais a importância desta técnica é cada dia maior e tem evoluído devido à preocupação com o rigor científico e a profundidade que é exigida pelas pesquisas. Considera-se a Análise de Conteúdo uma técnica híbrida e a utilização das técnicas qualitativas e quantitativas podem ser complementares. Em alguns estudos, isso é até desejável, pois confere validade e confiabilidade à pesquisa (MOZZATO e GRZYBOVSKI, 2011).

4 METODOLOGIA

4.1. ESTRATÉGIA DE PESQUISA

Para se atingir os objetivos propostos no presente estudo (seção 2) foi adotada como estratégia de pesquisa o Estudo de Caso (YIN, 2001) e, desta forma os resultados obtidos não podem ser diretamente generalizados.

Conforme já ressaltado anteriormente (seção 3.6 da Revisão Bibliográfica), a preferência pelo uso do método de estudo de caso em pesquisas organizacionais ocorre nas situações em que os comportamentos não podem ser manipulados, porém é possível realizar observações diretas no local e entrevistas sistemáticas, como no caso da presente pesquisa (YIN, 2015).

O objetivo principal deste estudo é avaliar comparativamente as percepções de gestores e manipuladores da área de A&B. Desta forma, tanto pela subjetividade da questão de pesquisa, quanto por estar vinculada a um processo organizacional de contexto da vida real, adota-se o Estudo de Caso, selecionando-se como objeto de estudo um hotel, localizado na cidade do Rio de Janeiro e pertencente à uma rede de hotéis com padrão turístico cinco estrelas, certificado pelo Sistema APPCC, um sistema de gestão de segurança dos alimentos não obrigatório pela legislação nacional para serviços de alimentação, como os prestados pela área de A&B na hotelaria.

O presente estudo de caso é do tipo caso único, exploratório e em profundidade, uma vez que se trata da primeira pesquisa sobre o tema para um único objeto de estudo selecionado, sendo utilizados tanto dados secundários quanto primários coletados através de pesquisa de campo para sua descrição detalhada. Desta forma, para caracterização e melhor compreensão das especificidades do caso selecionado para estudo, foi também realizada pesquisa documental (GODOY, 1995), aprimorada pela técnica de observação participante (QUEIROZ et al, 2007) uma vez que a pesquisadora atua profissionalmente na área de A&B da empresa.

A pesquisa de campo foi realizada em duas etapas complementares, iniciando-se o estudo com uma abordagem qualitativa que serviu de base para uma segunda etapa, constituída por uma pesquisa quantitativa.

A etapa qualitativa foi conduzida por meio de entrevistas em profundidade com gestores do setor de A&B do hotel objeto de estudo e a pesquisa quantitativa através de uma *Survey*, com questionário de perguntas fechadas aplicado a funcionários que atuam como manipuladores de alimentos neste setor.

Para a análise dos dados primários coletados na pesquisa qualitativa adotou-se o método da Análise de Conteúdo (MOZZATO e GRZYBOVSKI, 2011) e para aqueles coletados na pesquisa quantitativa, adotou-se técnicas de estatística descritiva univariada para análise das respostas ao questionário aplicado.

4.2. LOCAL DA PESQUISA

O objeto do estudo de caso da presente pesquisa é uma unidade hoteleira, localizada na cidade do Rio de Janeiro, pertencente a uma rede de hotéis com padrão turístico cinco estrelas, atuando no mercado nacional e internacional há cerca de 60 anos.

Para realização da pesquisa de campo, foi obtida a aprovação formal da instituição (Apêndice A), a qual solicitou que sua identidade não fosse revelada, não sendo incluída no texto qualquer informação ou fonte de pesquisa que possa induzir a sua identificação.

4.3. ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

Uma vez que a pesquisa de campo envolve a participação de seres humanos, conforme preconizado pela Resolução Nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) (BRASIL, 2016), o projeto da pesquisa também foi submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do IFRJ, através da Plataforma Brasil disponibilizada pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) – URL: <http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil/login.jsf> –, acompanhado dos respectivos instrumentos de coleta de dados propostos para a pesquisa – formalmente o Roteiro semiestruturado para a etapa das entrevistas com os gestores e o Questionário a ser aplicado aos manipuladores –, e do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para os participantes (Apêndice B).

Os documentos submetidos ao Comitê de Ética em Pesquisa do IFRJ, através da Plataforma Brasil, foram registrados sob o Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) nº 70239517.9.0000.5268, tendo então o projeto de pesquisa sido analisado e aprovado para execução sob o ponto de vista ético (ANEXO A).

4.4. ETAPAS DA PESQUISA

4.4.1. 1ª. Etapa: Entrevistas com os gestores da área de A&B

Na primeira etapa deste estudo foi realizada uma pesquisa qualitativa para coleta de dados primários através de entrevistas semiestruturadas em profundidade, realizadas com o apoio de um Roteiro Estruturado, apresentado no Apêndice B e desenvolvido com base na revisão da literatura, sendo este ainda validado através de consulta prévia à dois especialistas da área de A&B com experiência prática nesta área na hotelaria e em pesquisas acadêmicas sobre o tema.

O Roteiro foi dividido em seis blocos de perguntas, sobre os temas, a saber:

- a) Bloco 1: Perfil do Gestor
- b) Bloco 2: Visão Pessoal sobre os SGQSA;
- c) Bloco 3: Cultura de Segurança dos Alimentos;
- d) Bloco 4: Higiene pessoal do manipulador de alimentos;
- e) Bloco 5: Percepções de risco à segurança dos alimentos; e
- f) Bloco 6: Influência dos gestores na prática de segurança dos alimentos.

A Tabela 1 descreve resumidamente o conteúdo associado aos Blocos 2 a 6 e à revisão da literatura.

Tabela 1: Blocos de perguntas do Roteiro de Entrevistas

Bloco de Perguntas	Perguntas	Descrição	Referência
2. Visão Pessoal sobre os SGQSA	10 e 11	No hotel, há implementados os sistemas de Boas Práticas de Manipulação de alimentos e o APPCC para alguns produtos oferecidos no café da manhã. Sabemos que as Boas Práticas são exigidas por legislação, já o sistema APPCC trata-se de um sistema não mandatório para serviços de alimentação.	TONDO e BARTZ, 2014
3. Cultura de Segurança dos Alimentos	4	A cultura de segurança dos alimentos é a percepção do indivíduo sobre o quanto o mesmo pode influenciar na segurança do alimento sem que isso seja imposto a ele	YANNAS, 2014
4. Higiene pessoal do manipulador de alimentos	8 e 9	Muitas DTA ocorrem devido à contaminação por parte dos manipuladores durante a preparação e produção ou fabricação de alimentos. O manipulador de alimentos não é apenas a pessoa que prepara o alimento, ele está relacionado também com as outras pessoas que participam de todo ou qualquer parte do processo de preparação dos alimentos.	TONDO e BARTZ, 2014
5. Percepções de risco à segurança dos alimentos	12 e 13	Casos de DTA relacionados a eventos de massa já foram notificados na Copa do Mundo realizada na Alemanha em 2006 e nos jogos Olímpicos de 2012 em Londres. Na Copa do Mundo realizada no Brasil em 2014, tivemos, por exemplo, um caso de intoxicação alimentar com voluntários, um grupo de 36 pessoas passou mal após consumir uma refeição fornecida pela prestadora de serviços à FIFA às vésperas do jogo entre Suíça e Equador em Brasília.	ANDRADE, 2014
6. Influência dos gestores na prática de segurança dos alimentos	5, 6 e 7	Para eficiência dos sistemas que envolvem a segurança de alimentos e de qualquer outro sistema de gestão é importante que todos os colaboradores envolvidos no processo, desde a alta direção até o pessoal operacional da empresa, estejam alinhados e sensibilizados quanto à sua importância.	TONDO e BARTZ, 2014

As entrevistas da primeira etapa da pesquisa foram realizadas com um grupo de seis gestores da área de A&B do hotel, que representa 67% do total de gestores dessa área, durante o mês de agosto de 2016, tendo uma duração média de 31 minutos. Este período foi escolhido estrategicamente por coincidir com o da realização das Olimpíadas Rio 2016, evento que impactou significativamente o setor turístico da cidade.

Dados do Ministério do Turismo de 2017 revelam o impacto deste evento esportivo na cidade do Rio de Janeiro. O quadro 3 apresenta as estatísticas de fluxo turístico para a cidade, medidas pelos números de entrada de turistas nos anos de 2015 e 2016 (BRASIL,

2017). E conforme pode-se notar, quando comparados os dados de agosto de 2016 com os do mesmo mês em 2015, esse aumento foi de fato bastante significativo (116,1%).

Para posterior análise do conteúdo dos discursos, o áudio de cada entrevista foi gravado e transcrito separadamente e os textos resultantes categorizados e codificados para análise com o auxílio do programa Atlas.ti[®] 5.5.

Considerando-se a vivência profissional da autora na equipe de A&B da unidade hoteleira em estudo, inclui-se como estratégia de pesquisa adicional e inerente à sua atuação profissional, o método da observação participante no local da pesquisa e de procedimentos adotados na rede e na unidade hoteleira em estudo.

Quadro 3: Fluxo turístico mensal para a cidade do Rio de Janeiro (2015 e 2016).

MÊS	N° DE TURISTAS		
	2015	2016	Δ 2015-2016(%)
Janeiro	106.989	137.015	28,0%
Fevereiro	140.529	146.907	4,5%
Março	139.764	134.640	- 3,7%
Abril	100.304	96.340	- 4,0%
Maio	93.742	87.440	- 6,8%
Junho	85.202	91.926	7,8%
Julho	114.137	144.511	26,6%
Agosto	89.196	192.795	116,1%
Setembro	65.840	115.322	75,1%
Outubro	127.964	106.924	- 16,5%
Novembro	146.676	100.824	- 31,3%
Dezembro	165.635	125.477	- 24,3%
TOTAL	1.375.978	1.480.121	7,5%

Fonte: Anuário Estatístico de Turismo (BRASIL, 2017)

4.4.2. 2ª. Etapa: *Survey* com manipuladores de alimentos da área de A&B

A segunda etapa da pesquisa foi realizada com base nos resultados da primeira etapa, após a análise de conteúdo das entrevistas e de uma revisão bibliográfica complementar sobre o tema, os quais serviram de base para elaboração de um questionário com perguntas fechadas que foi então aplicado aos manipuladores do setor de A&B, que atuam na manipulação direta dos alimentos e como responsáveis pela execução de diversas ferramentas do SGQSA adotadas pela unidade hoteleira.

Os dados primários desta etapa foram coletados por uma pesquisa quantitativa do tipo *Survey* exploratória e de corte transversal (FREITAS et al, 2000), adotando-se como

instrumento de coleta de dados um questionário de perguntas fechadas, com uma parte delas avaliadas por escala de concordância do tipo *Likert*.

4.3.2.1 Pré-Teste

Nogueira (2002), assim como diversos outros autores da literatura que discutem a metodologia de pesquisa do tipo *Survey* (ou levantamento), recomenda que para correta e balanceada elaboração de um questionário o mesmo deve ser pré-testado com indivíduos que poderiam vir a participar da pesquisa, ou seja, que possuam perfil similar aos que participarão da amostra da pesquisa.

Desta forma, para início desta etapa da pesquisa, no mês de junho de 2016 foi realizado um pré-teste do questionário, tomando-se como amostra um grupo de 20 colaboradores e igualmente manipuladores do setor de A&B em uma unidade de menor porte da mesma rede hoteleira da qual o objeto de estudo faz parte. Esta unidade foi selecionada por também se localizar na cidade do Rio de Janeiro e ter igualmente iniciado seu processo de implementação de um sistema APPCC para alguns itens de seu *buffet* de café da manhã, ainda que em menor quantidade por possuir um buffet proporcionalmente menor do que o oferecido no hotel objeto de estudo.

O questionário não foi diretamente disponibilizado para os manipuladores, mas aplicado pelo próprio pesquisador, que assinalou as respostas obtidas em papel impresso. As respostas posteriormente foram digitadas no questionário que foi hospedado na plataforma de pesquisa *Survey Monkey* (<https://pt.surveymonkey.com>), a fim de testá-la para uso efetivo na pesquisa com os manipuladores do hotel objeto de estudo. O Anexo C ilustra a visualização da primeira página do questionário aplicado no pré teste através da plataforma *Survey Monkey*.

O questionário elaborado para o pré-teste (reproduzido em dois modelos distintos nos Apêndices C e D), assim como o Roteiro adotado na etapa anterior, foi dividido em oito blocos de perguntas:

- a) Bloco 1: Perfil do Respondente (manipulador)
- b) Bloco 2: Classificação por Classe Social
- c) Bloco 3: Acesso à Saneamento Básico
- d) Bloco 4: Visão Pessoal sobre os SGQSA (particularmente, sobre a Certificação APPCC dos itens do Buffet de café da manhã do hotel);
- e) Bloco 5: Cultura de Segurança dos Alimentos;
- f) Bloco 6: Higiene pessoal do manipulador de alimentos;
- g) Bloco 7: Percepções de risco à segurança dos alimentos; e

h) Bloco 8: Influência dos gestores na prática de segurança dos alimentos.

Buscou-se utilizar perguntas com uma linguagem similar àquela utilizada pelos respondentes e não elaborar questões longas, fazendo com que cada pergunta se limitasse a uma única ideia, conforme recomendações de autores experientes na área (NOGUEIRA, 2002).

O Bloco 1, sobre perfil do respondente, foi elaborado de acordo com os itens: setor de atuação, turno de atuação, tempo em que trabalham na área de A&B da empresa

O Bloco 2, embora não fizesse parte das perguntas do Roteiro de Entrevistas originalmente adotado na etapa qualitativa da pesquisa, foi incluído como uma das hipóteses surgidas nos resultados obtidos da análise dos resultados desta etapa do estudo., quer seja, de que a classe social do colaborador pode influenciar aspectos relevantes de sua percepção e prática da cultura de segurança de alimentos.

Para tal, os respondentes dos questionários, assim como os gestores entrevistados, foram classificados por classe social segundo a metodologia do Critério Brasil de Classificação Econômica proposta pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP). Essa metodologia entrou em vigor no início de 2015 e está descrita no livro “Estratificação Socioeconômica e Consumo no Brasil”, de autoria dos professores Wagner Kamakura (*Rice University*) e José Afonso Mazzon (FEA/USP), sendo baseada na Pesquisa de Orçamento Familiar (POF) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (ABEP, 2016).

As perguntas deste Bloco 2 reproduzem diretamente aquelas sugeridas pela ABEP e que incluem informações quantidade de itens de conforto existentes na residência do respondente (Figura 1) e sobre a escolaridade do chefe de família (Figura 2), além de acesso à serviços públicos, expressos em termos do acesso à água potável e condições de infraestrutura do trecho da rua de moradia (Figura 2).

Figura 1: Pontuação dos itens de conforto na residência para a classificação econômica segundo critério da ABEP

Variáveis	Quantidade				
	0	1	2	3	4 ou +
Banheiros	0	3	7	10	14
Empregados domésticos	0	3	7	10	13
Automóveis	0	3	5	8	11
Microcomputador	0	3	6	8	11
Lava louca	0	3	6	6	6
Geladeira	0	2	3	5	5
Freezer	0	2	4	6	6
Lava roupa	0	2	4	6	6
DVD	0	1	3	4	6
Micro-ondas	0	2	4	4	4
Motocicleta	0	1	3	3	3
Secadora roupa	0	2	2	2	2

Fonte: ABEP (2016, p.2)

Figura 2: Pontuação da escolaridade do chefe de família e do acesso a serviços públicos para a classificação econômica segundo critério da ABEP

Grau de instrução do chefe de família e acesso a serviços públicos	
Escolaridade da pessoa de referência	
Analfabeto / Fundamental I incompleto	0
Fundamental I completo / Fundamental II incompleto	1
Fundamental II completo / Médio incompleto	2
Médio completo / Superior incompleto	4
Superior completo	7
Serviços públicos	
	Não Sim
Água encanada	0 4
Rua pavimentada	0 2

Fonte: ABEP (2016, p.2)

Seguindo ainda a metodologia da ABEP, as respostas obtidas para as perguntas deste Bloco do questionário foram então associadas a um sistema de pontuação numérico cujo somatório final é relacionado aos chamados cortes por classes sociais, resultando nas classes A, B1, B2, C1, C2 e D-E (Figura 3). As classes sociais reproduzem o sistema de acordo com a pontuação dos itens referentes ao grau de conforto da residência do respondente e ao grau

de escolaridade e acesso aos serviços públicos, respectivamente. E os Cortes por classes sociais correspondentes sugeridos pela ABEP.

Figura 3: Classes Sociais por pontuação total segundo critério da ABEP

Cortes do Critério Brasil	
Classe	Pontos
A	45 - 100
B1	38 - 44
B2	29 - 37
C1	23 - 28
C2	17 - 22
D-E	0 - 16

Fonte: ABEP (2016, p.3)

É importante ressaltar que a metodologia adotada no desenvolvimento do Critério Brasil especifica os procedimentos na coleta dos itens, e inclusive explica como o respondente deve ser abordado na coleta dos dados. Para o preenchimento dos itens que possui em seu domicílio, o respondente considera todos os bens que estão em sua casa e com bom funcionamento, independentemente de estarem guardados ou não e como foram adquiridos, não sendo considerados itens que estejam emprestados ou que não estejam funcionando (ABEP, 2016). Dessa forma, os manipuladores que participaram da pesquisa foram orientados a considerar somente os itens que tiveram a intenção de consertar ou repor nos próximos seis meses, conforme orientação da ABEP.

Além das perguntas sugeridas pela ABEP, neste mesmo Bloco do questionário, durante a fase de pré-teste foram incluídas também duas perguntas sobre o destino do lixo e do esgoto domiciliares, extraídas da Ficha de Cadastro do Programa de Saúde da Família, da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (ANEXO B), , como medidas do grau de acesso a saneamento nas residências dos respondentes, itens inexistentes no questionário sugerido pela ABEP para estimativa das classes sociais, mas relevantes como indicadores de higiene pessoal fora do local de trabalho destes respondentes.

Estas duas perguntas foram incluídas no questionário final como uma segunda hipótese surgida nos resultados obtidos da análise do questionário do pré-teste, quer seja, a de que as condições gerais de higiene associadas às residências dos funcionários podem interferir em suas visões e práticas da cultura de segurança de alimentos em seu ambiente de trabalho, visto que estas também são relacionadas à segurança dos alimentos na manipulação através da adequada higiene pessoal.

Já o Bloco 4 de perguntas, correspondente à visão pessoal sobre a certificação APPCC dos itens do *buffet* de café da manhã do hotel, também foi elaborado com base nos resultados das análises dos discursos dos gestores de A&B obtidos na primeira etapa do estudo. É importante ressaltar, que o objetivo das perguntas formuladas é avaliar a visão dos funcionários sobre o tema, não havendo respostas corretas ou incorretas. Esse aspecto foi ressaltado verbalmente pela pesquisadora no início da abordagem aos manipuladores, como parte do TCLE dos questionários (conforme consta na saudação inicial da reprodução nos Apêndices C e D).

Finalmente, as perguntas associadas aos Blocos 5, 6, 7 e 8 do questionário, por seu caráter mais subjetivo, foram avaliadas através do uso de uma escala do tipo *Likert*, de verificação do grau de concordância/discordância.

Como não há um consenso na literatura a respeito do número de itens mais apropriado para este tipo de escala, inclusive se par ou ímpar (TROJAN e SIPRAKI, 2015; DALMORO e VIEIRA, 2014; NOGUEIRA, 2002), o pré-teste também foi utilizado para comparar os resultados adotando-se dois modelos alternativos de escala *Lickert*: i) número ímpar de itens, como na chamada Escala *Likert* tradicional (Modelo A, Apêndice C); e, ii) número par de itens (Modelo B, Apêndice D) correspondente à chamada escala *Lickert* modificada. Os dois modelos de escalas *Lickert* testados são reproduzidas nas Figuras 4 e 5.

Figura 4: Escala de respostas com 5 pontos

CONCORDO			DISCORDO	
Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

Fonte: Elaboração do autor

Figura 5: Escala de respostas com 6 pontos.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

Fonte: Elaboração do autor

Com relação à falta de consenso sobre a melhor escala a adotar, Alexandre e colaboradores (2003) e citam que um questionamento importante referente à Escala *Likert* é justamente a definição do número apropriado de categorias a ser incluído no questionário, e que geralmente é problemático quando há um número ímpar de categorias pois a categoria

central representa uma indecisão, visto que o objetivo é o registro da opinião do entrevistado para que seja retratada a realidade do caso estudado. Os autores também relatam que algumas pessoas confundem e utilizam a categoria neutra para substituir ideias como de “não sei” ou “não se aplica”.

Foram então respondidos 10 questionários para cada modelo (modelos A e B, Apêndices C e D) para avaliação do número de pontos de concordância da escala *Lickert* mais adequado para a pesquisa com os manipuladores do objeto de estudo.

É importante ressaltar que as numerações de 1 a 5 ou de 1 a 6 dos pontos de concordância, respectivamente ilustradas nas Figuras 4 e 5, para os itens das escalas de *Lickert* não foram repassadas para os respondentes, sendo apenas um recurso adotado para posterior tabulação e análise estatísticas das respostas.

4.3.2.2 Questionário Final

Em função da experiência com a aplicação dos dois modelos de questionário utilizados no pré-teste, algumas modificações foram feitas no modelo final de adotado na *Survey* com os manipuladores do hotel objeto de estudo (reproduzido no Apêndice E), quer sejam:

- a) Escala *Likert* de 6 pontos (conforme Modelo B, Apêndice D);
- b) Modificação das questões I.2 (tempo de trabalho na área de A&B do hotel) e I.3 (tempo de trabalho na área de A&B em outros hotéis), que no questionário do pré-teste eram perguntas abertas e foram transformadas em perguntas fechadas com intervalos pré-definidos de tempo.

O questionário final foi hospedado, durante o mês de junho de 2017, na plataforma de pesquisa *online Survey Monkey*[®] (<https://pt.surveymonkey.com>), para facilitar a posterior tabulação e análise estatística dos dados.

O preenchimento dos questionários foi feito pela pesquisadora diretamente na plataforma *Survey Monkey*[®] ou em papel com o questionário impresso (na impossibilidade do acesso à Internet), formalizando-se inicialmente e oralmente, sempre antes do início do preenchimento, o consentimento dos respondentes em participar da pesquisa.

No total foram respondidos 59 questionários através da plataforma *online* e 49 questionários em papel impresso (cujos resultados foram posteriormente também digitados na plataforma *online*), totalizando 108 respondentes, ou seja, 79,4% do total de 136 manipuladores do setor de A&B. Porém, 3 questionários estavam preenchidos de maneira incompleta, e por esta razão os mesmos foram descartados da amostragem, totalizando então 105 questionários completos para análise dos dados.

Os respondentes foram selecionados por amostragem não-probabilística, por conveniência (FREITAS et al, 2000), buscando-se um tamanho de amostra mínimo de 100 respostas válidas para que o resultado pudesse ser analisado quantitativamente por meio de estatística descritiva univariada.

4.3.2.3. Tratamento e Análise de Dados

a) 1ª. Etapa: Entrevistas com os gestores

Os discursos dos entrevistados foram classificados em cinco categorias para comparação e Análise do Conteúdo:

- (i) Visão pessoal sobre os SGQSA;
- (ii) Cultura de Segurança dos Alimentos no hotel;
- (iii) Higiene pessoal do manipulador de alimentos;
- (iv) Percepções de risco; e,
- (v) Influência dos gestores na segurança dos alimentos.

Os trechos dos textos obtidos da transcrição do áudio das entrevistas foram então classificados pela pesquisadora em pelo menos uma destas categorias com o auxílio do *software* Atlas ti® versão 7 para posterior seleção das citações mais representativas.

b) 2ª. Etapa: *Survey* com os manipuladores

Para proceder as análises estatísticas dos resultados obtidos na *Survey*, optou-se por considerar apenas casos completos, ou seja, sem dados perdidos (*missings*). Desta forma, foram descartados 3 casos sendo a amostra final composta por um total de 105 respostas válidas (ou seja, N = 105).

Os dados foram processados com a utilização do *software* SPSS®, versão 15.0, para análise descritiva, estimando-se as distribuições, médias e desvios-padrão de cada variável correspondente às perguntas do questionário. Análises complementares foram também realizadas pelas funcionalidades disponibilizadas pela plataforma de pesquisa *Survey Monkey*® e o *software* Microsoft Excel®.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1. PERFIL DO OBJETO DE ESTUDO

O grupo de hotéis, no qual a unidade em estudo está inserida foi fundado em 1905 por um empresário brasileiro dos setores têxtil, agroindustrial e de varejo e inicialmente tratava-se de uma loja de tecidos. Em 1943, o grupo diversificou suas atividades e passou a atuar no ramo da hotelaria, fundando a rede hoteleira existente até os dias atuais. O primeiro hotel da rede foi inaugurado em 1944 no centro da cidade do Rio de Janeiro, então capital da República, entre o Senado Federal e o aeroporto Santos Dumont, perto dos principais ministérios na época. Em seguida, foi inaugurada a segunda unidade em São Paulo.

A grande expansão da rede se deu no Estado do Rio de Janeiro, paralelamente ao crescimento do bairro de Copacabana, na zona sul carioca, antevendo o seu potencial turístico antes mesmo que sua praia se tornasse uma das mais famosas do mundo.

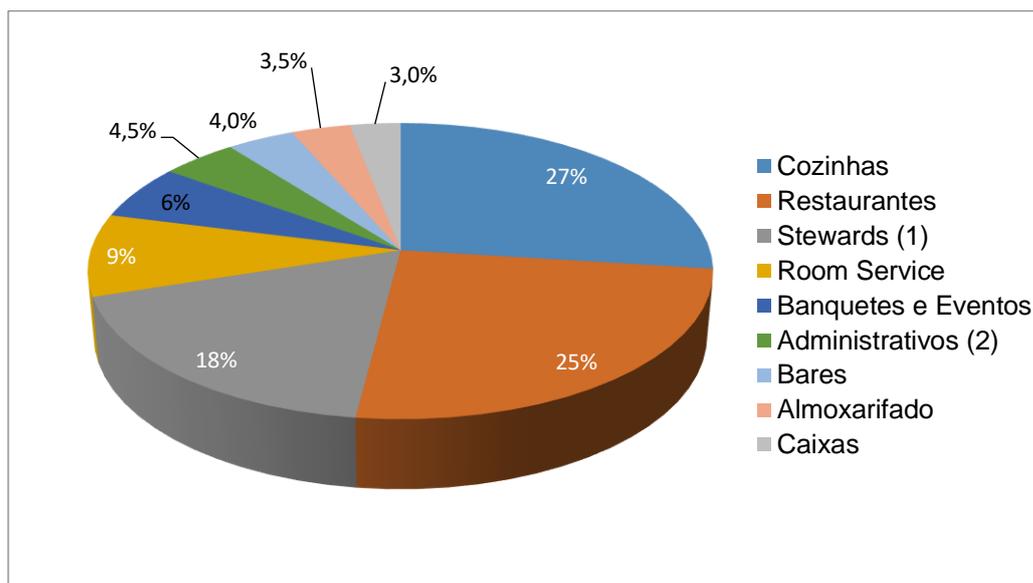
Entre os anos de 1949 e 1979 foram inaugurados seis hotéis da mesma rede na cidade do Rio de Janeiro (em Copacabana), um na cidade de Salvador, na Bahia, e outro na cidade de Belo Horizonte, em Minas Gerais. Além disso, nos anos 80 a rede hoteleira passou também a administrar hotéis de terceiros no Brasil, que levavam seu logotipo em suas bandeiras. E, a partir do ano 2000, a rede passou a atuar também no exterior através de contratos de administração, contando naquele ano com 11 unidades no total. Em 2017, a rede contabiliza 16 unidades hoteleiras no Brasil e no exterior, entre hotéis próprios e franquias.

A unidade hoteleira selecionada como objeto de estudo desta pesquisa inclui-se no grupo dos hotéis próprios da rede e localiza-se no bairro de Copacabana, da cidade do Rio de Janeiro. Possui 572 apartamentos distribuídos em 30 pavimentos, 462 funcionários contratados, sendo 136 destes (29,5% do total) alocados no setor de A&B.

Os serviços de A&B da unidade incluem cafés-da-manhã, almoços, jantares, ceias, lanches, petiscos, *coffee-breaks*, coquetéis, serviços de *room service*, bares e serviços de alimentação de eventos em geral, com funcionamento 24 horas de acordo com a necessidade de cada tipo de serviço. A distribuição das áreas físicas relacionadas aos alimentos se dá em geral, por local de recebimento de mercadorias, armazenamento (separados em alimentos secos e perecíveis), açougue, padaria e confeitaria, cozinha central, cozinha do restaurante, refeitório, armazenamento do lixo, três restaurantes e três bares.

A Figura 6 apresenta a distribuição dos funcionários do setor de A&B da unidade por departamento e suas subdivisões.

Figura 6: Distribuição dos funcionários do setor de A&B na unidade de estudo



Nota:

- (1) *Stewards*: responsáveis pela higienização ambiental e de equipamentos das áreas de manipulação de alimentos;
- (2) Incluem gerentes, supervisores, etc

A unidade hoteleira em questão já possui os programas de Boas Práticas de Manipulação (BPM) implementados desde 2010, os quais incluem procedimentos básicos exigidos pela RDC N° 216/2004, todos os POPs obrigatórios e sua aplicação. Além dos POP's obrigatórios, o hotel ainda possui outros procedimentos para os temas: Recebimento de Alimentos, Monitoramento da temperatura de alimentos e Monitoramento da temperatura de equipamentos.

O processo de elaboração de documentos, planilhas, manual de BPM, treinamentos, e demais atividades pertinentes às BPM, foi realizado por profissionais contratados pelo próprio hotel, sendo a equipe por ele responsável composta por um engenheiro de alimentos, nutricionistas e estagiários de nutrição.

Com as BPM consolidadas, em 2013 iniciou-se a implementação do Sistema APPCC no setor de A&B, para alguns os itens servidos de maior consumo do *buffet* de café da manhã, visto que esta refeição é a única incluída nas diárias dos hóspedes.

A iniciativa, segundo a gestão da área de A&B do hotel, visava buscar um diferencial competitivo para o hotel no mercado, sobretudo entre hóspedes estrangeiros considerando que o Sistema APPCC é reconhecido mundialmente diferentemente de outras normas certificadoras restritas ao âmbito nacional tais como a ABNT NBR 15635 de Boas Práticas em Serviços de Alimentação (ABNT, 2008).

O café da manhã representa a refeição de maior volume de comensais no hotel, atendendo em média cerca de 650 pessoas por dia, e atingindo em períodos de alta temporada volumes de 1.000 a 1.200 hóspedes. O almoço é a segunda refeição em volume de comensais atendidos, incluindo a alimentação dos colaboradores internos servida no refeitório (cerca de 350 pessoas), sendoas demais refeições servidas ao longo do dia no restaurante do hotel, (média de 150 refeições diárias).

Para elaboração dos Planos APPCC e implementação dos procedimentos pertinentes aos alimentos selecionados, foi formada a chamada Equipe APPCC, incluindo um engenheiro de alimentos, uma nutricionista, chefes de cozinha e um manipulador de alimentos diretamente ligado ao processo de produção de cada um dos produtos selecionados.

Em 2014, foi obtida a primeira certificação no sistema APPCC, pelo Bureau Veritas, para seis planos elaborados e específicos para os seguintes produtos/grupos de alimentos: Ovo mexido, Mingau de Aveia, Frutas fracionadas (mamão bahia, abacaxi, melão amarelo, melão *orange*, melancia, manga e kiwi), Salada de Frutas, Queijos (gouda, *tilsit*, minas frescal, minas *light* e prato) e Embutidos (*blanquet*, presunto, presunto defumado e salame).

No ano de 2015 foi realizada a primeira auditoria de *follow up* para o sistema implantando, considerada pré-requisito para que a certificação obtida tivesse validade por mais dois anos. Em 2016, uma segunda auditoria verificou a continuidade da aplicação do sistema APPCC de controle nos itens já validados, tratava-se da auditoria anual de validação, que então estendeu a certificação para até setembro de 2017. Nesta segunda auditoria a equipe APPCC já não contava com o profissional de engenharia de alimentos (substituído por um segundo nutricionista), sendo mantidos os demais profissionais da primeira auditoria.

Quando realizada a auditoria de *follow up*, em 2015, 5 itens adicionais foram também incluídos na certificação do sistema APPCC: bacon, linguiça assada, banana cozida, batata *sauteé* e tomate grelhado – totalizando então 25 itens certificados.

Ambas as auditorias foram realizadas por uma empresa externa certificadora contratada, onde os auditores não possuíam qualquer vínculo com a unidade auditada e avaliada. Ocorreram por um período de dois dias, sendo avaliada tanto a prática como a documentação, e ainda se as informações contidas nos planos APPCC elaborados eram de fato realizadas no dia-a-dia das áreas de manipulação de alimentos do hotel. Toda a avaliação foi feita com base nos princípios do *Codex Alimentarius* (2003).

5.2. ESTRUTURA DOS PLANOS APPCC DA UNIDADE PARA AS PREPARAÇÕES CERTIFICADAS

As preparações certificadas no sistema APPCC da unidade em estudo possuem planos individualizados com a descrição de todas as etapas de preparo, controles adotados e critérios específicos para cada grupo de alimento, que por vezes são mais rigorosos e vão além das Boas Práticas de Manipulação em si.

Os planos APPCC adotados pelo hotel em estudo seguem metodologia sugerida por Tondo e Bartz (2014) e iniciam com a descrição de seu objetivo, quer seja a avaliação dos perigos e riscos envolvidos na preparação específica e implementação de medidas de controle que garantam a inocuidade da preparação. Estes documentos contêm ainda a identificação da empresa, nomes e respectivos cargos de todos os componentes da Equipe APPCC envolvida e descrevem os critérios para avaliação dos perigos e riscos associados à cada preparação ou grupo de alimentos, sendo os perigos identificados avaliados quanto à sua severidade e probabilidade de ocorrência, no intuito de identificar os respectivos riscos.

Risco, no contexto de segurança dos alimentos, significa a função da probabilidade da ocorrência de um efeito adverso à saúde e a severidade deste efeito, quando há exposição a um perigo específico. Enquanto a severidade é considerada o dimensionamento da gravidade do perigo, ou seja, a consequência do mesmo (TONDO e BARTZ, 2014).

De forma geral os riscos dos perigos, no caso em estudo, foram considerados conforme as relações da severidade e probabilidade de ocorrência, baseadas nos critérios sugeridos por Tondo e Bartz (2014) conforme apresentado na Figura 7.

Figura 7: Classificação de risco conforme a relação de severidade e probabilidade de ocorrência

SEVERIDADE	PROBABILIDADE		
	BAIXA	MÉDIA	ALTA
BAIXA	1	2	3
MÉDIA	2	3	4
ALTA	3	4	5

Fonte: Tondo e Bartz (2014, p 140).

O Quadro 4 apresenta a descrição dos respectivos categorias de severidade e probabilidade utilizadas na análise dos perigos para os planos APPCC adotados pela unidade hoteleira estudada, descritas na Figura 7, classificadas como baixa, média ou alta, como proposto por Tondo e Bartz (2014).

Quadro 4: Critérios de Severidade e Probabilidade utilizados nos planos APPCC

SEVERIDADE	
BAIXA	Quando o perigo biológico ou químico pode causar dano leve à integridade física ou à saúde da pessoa, mas não causa hospitalização. (ex. enterotoxinas do <i>Staphylococcus aureus</i> , enterotoxinas do <i>Clostridium perfringens</i> e do <i>Bacillus cereus</i>). No caso de perigo físico, a severidade baixa é atribuída aos perigos que causam desconforto ou dano psicológico (fios de cabelo, insetos, etc.).
MÉDIA	Quando o perigo biológico ou químico pode causar hospitalização ou visita ambulatorial, mas com recuperação em alguns dias (ex. <i>Salmonella</i> , <i>Shigella</i> , <i>E. coli</i> enteropatogênicas exceto a <i>E. coli</i> O157:H7, <i>Campylobacter</i> , <i>Yersinia enterocolitica</i> , entre outros).
ALTA	Quando o perigo biológico ou químico pode causar óbito ou hospitalização prolongada ou o perigo físico que causa dano à integridade do consumidor (ex. <i>Salmonella</i> Typhi, <i>Clostridium botulinum</i> , <i>L. monocytogenes</i> , <i>E. coli</i> O157:H7, pedaços de vidro, lascas de metal, entre outros).
PROBABILIDADE	
BAIXA	Considerada quando o perigo possui baixa probabilidade de ocorrer na unidade de produção devido ao controle pelas BPF, BP ou porque o mesmo raramente está presente nos manipuladores, ambiente ou na matéria-prima.
MÉDIA	Considerada quando o perigo possui relativa probabilidade de ocorrer na unidade de produção por estar, muitas vezes, presente nos manipuladores, ambiente ou na matéria-prima.
ALTA	Considerada quando o perigo possui alta probabilidade de ocorrer na unidade de produção por estar frequentemente presente nos manipuladores, ambiente ou na matéria-prima.

Fonte: Adaptado de Tondo e Bartz (2014, p. 139-140).

Após realizada esta classificação de riscos, a metodologia adotada pelo hotel em estudo determina quais etapas são consideradas relevantes para tratamento como Pontos Críticos de Controle (PCC), ou seja, que necessitam de controle específico, mais rigoroso, assim como os registros de execução correspondentes. Os PCC estabelecem o “limite crucial” de controle, pois não há etapa subsequente que controle o perigo correspondente. A Figura 8 reproduz o critério sugerido por Tondo e Bartz (2014) e adotado pelo hotel para que determinada etapa seja considerada ou não como PCC ou Procedimento Operacional Padronizado (POP), determinando a respectiva medida de controle a ser adotada.

Figura 8: Medidas de controle conforme a Classificação dos Riscos

RISCOS	MEDIDAS DE CONTROLE
1 e 2	BP
3	BP ou POP
4 e 5	POP ou PCC (PCC desde que não haja nenhuma etapa subsequente que controle o perigo)

Fonte: Tondo e Bartz (2014, p. 141).

Consequente à análise das etapas consideradas como PCC, é verificado quais os critérios microbiológicos aceitáveis no produto final de acordo com a RDC No. 12/2001 (BRASIL, 2001), segundo as características de cada preparação.

Os planos APPCC da unidade também descrevem, além do tipo de preparação, quais substâncias alergênicas podem estar presentes, as características do produto final e sua forma de distribuição (incluindo as temperaturas de conservação), o prazo de validade do produto e controles especiais que devem ser tomados durante a distribuição do alimento (tais como monitoramento e registro da temperatura de conservação e monitoramento para consumo dentro do prazo de validade na exposição).

O fluxograma da preparação também faz parte dos planos APPCC elaborados para os alimentos certificados. Nos fluxogramas de preparação incluem-se, além das descrições de todas as etapas e todos os ingredientes da preparação, sinalizando-se as etapas em que há presença de Ponto Crítico (PC) e PCC e os respectivos critérios de qualidade são adotados em cada uma destas etapas.

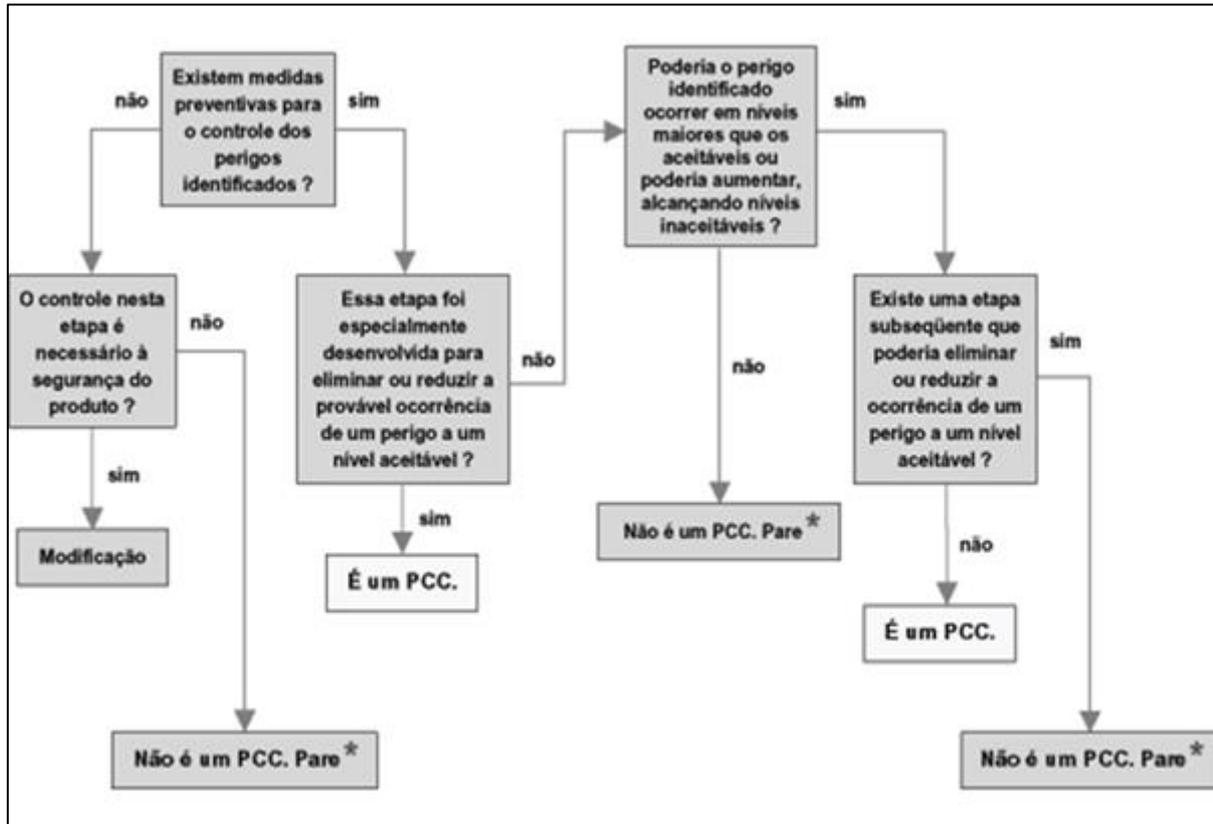
Segundo Tondo e Bartz (2014), o fluxograma das preparações deve ser simples e objetivo, contemplando todas as etapas, desde a matéria-prima até a distribuição do produto final. A correta elaboração dos fluxogramas é muito importante, uma vez que se alguma etapa não estiver claramente descrita ou ausente, pode não ser contemplada na análise.

Os fluxogramas das preparações são elaborados com o auxílio de toda a equipe APPCC, e por vezes, com ajuda dos manipuladores de alimentos, para que de fato corresponda à realidade da unidade.

Na sequência é elaborado um quadro com a análise dos perigos, o qual igualmente descreve cada ingrediente utilizado na preparação e suas etapas do fluxograma, classificando os perigos por tipo (físicos, químicos ou biológicos), qual a justificativa para consideração de tal perigo que seja descrito, além de sua respectiva categoria de a severidade, probabilidade e risco e respectivas medidas de controle adotadas.

Finalmente, é utilizada a chamada Árvore Decisória (ou Diagrama Decisório), reproduzida na Figura 9, para identificação dos PCC seguindo os critérios do *Codex Alimentarius* (2003).

Figura 9: Árvore decisória utilizada para definição dos PCC dos planos APPCC



Fonte: *Codex Alimentarius* (2003, p. 46)

Há outros modelos de árvores decisórias, como por exemplo, as utilizadas na implementação da ISO 22.000, a que foi elaborada segundo o Programa Alimento Seguro (PAS) (SENAI, 2000) e árvores adaptadas a partir da Portaria No. 46 de 10/02/1998 do MAPA (BRASIL, 1998). Porém, a apresentada na Figura 9, sugerida pelo *Codex Alimentarius* (2003) foi adotada por ter sido a que melhor se adaptou à realidade do hotel como serviço de alimentação.

Para finalizar o plano elaborado, após toda a análise e definição dos PCC, é elaborado o Resumo do Plano APPCC, o qual descreve somente os PC e PCC identificados, o perigo, a medida de controle, o limite crítico estabelecido (e a razão ou referência para sua adoção), o monitoramento a ser estabelecido e como deve ser realizado, a ação corretiva em caso do descumprimento ou resultado fora do limite crítico estabelecido e, como devem ser feitas as verificações e registros desses monitoramentos, sendo as planilhas a eles pertinentes anexadas ao final de cada plano APPCC.

O Anexo D traz um exemplo da estrutura de um dos planos APPCC adotados na unidade estudada, no caso para a preparação “Ovo Mexido”.

5.3. PERFIL DOS GESTORES ENTREVISTADOS

Em agosto de 2016, foram entrevistados seis gestores da área de A&B da unidade estudada. A Tabela 2 apresenta um resumo do Perfil dos entrevistados a partir das respostas.

Tabela 2: Perfil dos gestores entrevistados (Rio de Janeiro, 2016)

GESTOR	IDADE	SEXO	CARGO	ESCOLARIDADE	EXPERIÊNCIA HOTELARIA	TEMPO NA UNIDADE
01	59 anos	M	Chefe de Steward	Ensino Médio	38 anos	24 anos
02	64 anos	M	Chefe de Cozinha	Graduação	49 anos	9 anos
03	31 anos	F	Coord. Segurança de Alimentos	Pós-Graduação	5 anos	2 anos
04	25 anos	F	Nutricionista RT	Graduação	2 anos	1 ano
05	30 anos	M	Gerente de Alimentos e Bebidas	Graduação	10 anos	2 anos
06	56 anos	F	Supervisor de Restaurante	Ensino Médio	12 anos	12 anos

Fonte: Elaboração do autor, a partir dos dados da pesquisa.

O grupo compõe-se de três homens e três mulheres, com os cargos de: Chefe de *Steward*, Chefe Executivo de Cozinha, Gerente de Alimentos e Bebidas, Coordenador de Segurança dos Alimentos, Nutricionista Responsável Técnico e Gerente de Restaurante. A faixa etária deste grupo varia de 25 a 64 anos de idade, com média de idade de 44 anos.

Quatro dos seis entrevistados possuem ensino superior em cursos relacionados à área de atuação (Nutrição, Gastronomia e Hotelaria) e os demais possuem ensino médio completo. Todos os entrevistados já atuavam há mais de um ano na unidade no momento da entrevista, estando o mais antigo deles empregado há 24 anos na unidade hoteleira estudada. Três dos entrevistados já possuíam experiência anterior em outras redes de hotéis.

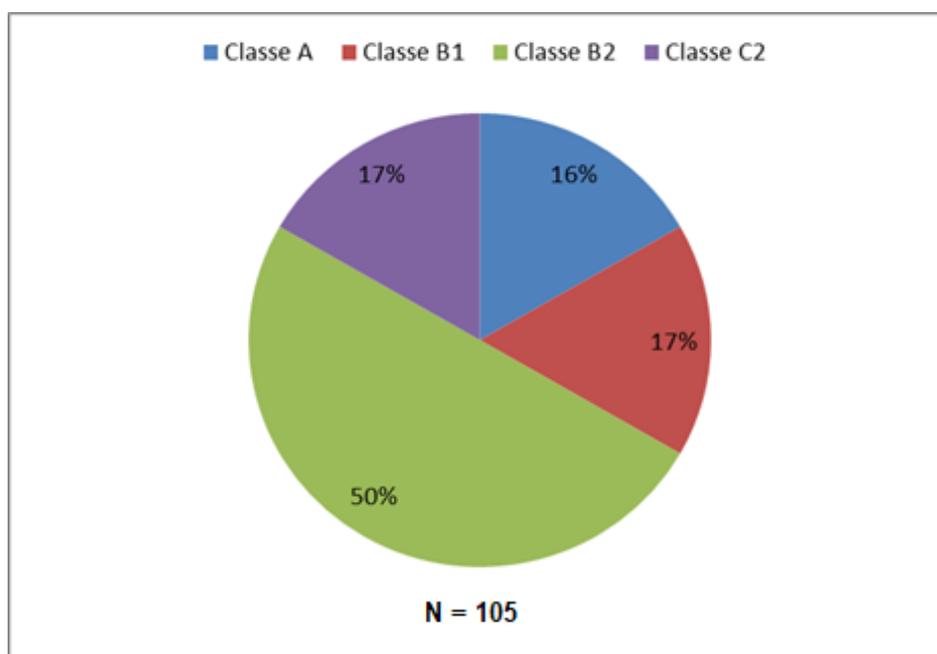
Além disso, todos os gestores entrevistados informaram possuir cursos de aperfeiçoamento na área de higiene e manipulação e/ou Boas Práticas de alimentos, sendo o Sindicato de Bares e Restaurantes do Rio de Janeiro, a Vigilância Sanitária Municipal do Rio de Janeiro e o próprio hotel (que oferece periodicamente treinamentos e cursos aos seus funcionários) as instituições mais citadas de qualificação para estes cursos.

Em função da inclusão no questionário, na segunda etapa da pesquisa (*survey*), de perguntas visando a estimativa de classificação dos manipuladores por classes sociais, como

já mencionado anteriormente, verificou-se também a classificação em classes sociais dos gestores entrevistados segundo o mesmo Critério Brasil (ABEP, 2016) descrito anteriormente, coletando-se de cada entrevistado as informações correspondentes ao Bloco 2 do questionário.

Os resultados obtidos desta avaliação são apresentados na Figura 10 e apontam que metade dos gestores entrevistados encontram-se classificados na categoria B2, enquanto os demais se distribuem separadamente em três classes sociais: um deles na classe C2 e dois gestores nas classes B1 e A.

Figura 10: Classificação Social dos Gestores entrevistados



Fonte: Elaboração do autor, a partir dos dados da pesquisa.

5.4. PERCEPÇÃO DOS GESTORES SOBRE OS SISTEMAS DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS (SSGA) ADOTADOS

5.4.1. Percepção dos gestores sobre os SSGA do hotel

Todos os gestores entrevistados concordaram que é importante e necessário manter um sistema de gestão em segurança dos alimentos na unidade hoteleira, sobretudo as Boas Práticas de Manipulação.

Dentre os motivos citados pelos entrevistados como justificativas para tal necessidade estão o respaldo legal devido à obrigatoriedade descrita em legislação, a criação de um sistema de rastreabilidade dos produtos fabricados no hotel, a preocupação com a saúde dos hóspedes/clientes, que o hotel se mantenha atualizado no mercado junto aos concorrentes, que estes critérios são forma de demonstração do cuidado com o hóspede e a necessidade de produzir alimentos seguros para preservação do nome do hotel no que se refere à ocorrência de surtos alimentares. Um dos entrevistados deixa claro que este último ponto é o que mais lhe chama a atenção, quando diz: “Acho importante por que antes de tudo temos que preservar o nome do hotel, do estabelecimento onde trabalhamos”.

Notou-se também pelos seus discursos que os gestores se sentem orgulhosos em dizer que a área de A&B do hotel possui as Boas Práticas implementadas na unidade, e enxergam a mesma como um diferencial de mercado, mesmo este sistema já sendo obrigatório para todos os serviços de alimentação. Um dos entrevistados descreve: “(...) *acho que de um modo geral aqui temos um saldo muito positivo comparado com os outros hotéis e os outros estabelecimentos como restaurantes, bares, (...)*”.

O Sistema APPCC, adotado nos itens do café da manhã do hotel, também é citado pelos gestores como algo positivo, e nota-se também que é visto como um critério de segurança de alimentos adicional às Boas Práticas de Manipulação, uma vez que não há obrigatoriedade de sua implementação em serviços de alimentação no Brasil. Um dos entrevistados avalia as Boas Práticas já como um sistema básico para a hotelaria, e cita que há necessidade de se aprimorar e melhorar o serviço oferecido para aumentar a competitividade do hotel.

“[...] o Sistema APPCC é muito válido sim independente do que já treinam, do que já se sabe sobre higiene, manipulação. O Sistema acrescenta muito. Eu gosto do APPCC. Ele nos certifica para muitas coisas, nos deixa mais atualizados, mais focados no que fazemos.”

Outros gestores complementam a ideia com afirmativas como: *“O APPCC evita mais ainda todos esses riscos relacionados à alimentos.”*

“Se o hotel teve a visão de implementar um sistema que não é obrigatório é um ponto muito positivo.”

“Faz diferença, porque se você segue corretamente as etapas do programa do plano APPCC daquele produto você está certificado de que o risco foi reduzido a níveis aceitáveis, e você está expondo aquele alimento seguro para o cliente, então acho que faz diferença, você tem um critério maior de preocupação e isso é determinante.”

“É mais um controle que nós temos e que nós podemos seguir mais de perto.”.

“Faz diferença na hotelaria, porque às vezes conversamos com outras pessoas e ninguém nem sabe o que é que é, e quando você começa a falar a pessoa diz ‘poxa vocês fazem isso tudo!’.”.

Dois dos entrevistados destacaram mudanças que, em suas percepções, ocorreram no hotel em virtude da implementação do Sistema APPCC nos itens do *buffet* do café da manhã. Algumas das mudanças positivas citadas foram: a aquisição de equipamentos que contribuem para os procedimentos relacionados aos alimentos como resfriadores de alimentos e pistas frias, maiores investimentos financeiros nos setores como na cozinha e área de recebimento de mercadorias que está envolvida em etapas do fluxograma, maior controle na verificação dos processos realizados diariamente, controle mais detalhado dos fornecedores de alimentos da unidade e a realização de pequenas obras na cozinha. Em contrapartida, também foram citados aspectos negativos da implementação do Sistema APPCC como: aumento da burocracia devido a necessidade de preenchimento de planilhas de controle adicionais pelos funcionários, aumento dos registros documentais do sistema como um todo, maior demanda de tempo para a produção dos itens do *buffet* certificados pelo APPCC e o maior esforço necessário para conscientização dos funcionários quanto à importância do sistema e seus registros.

Não se observou interesse em avançar em direção à implementação de sistemas mais complexos de gestão de segurança dos alimentos além do APPCC na unidade pela maioria do grupo entrevistado. Somente um dos entrevistados informou que tem o desejo de avançar à outras estratégias diferenciadas de segurança dos alimentos, como ISO 22.000, o que reconhecidamente traria para o hotel necessidade de mais ajustes e investimentos, maior conscientização de todos os colaboradores e das chefias e além de tudo, maior disposição da própria alta direção para que ocorressem mais mudanças e melhorias estruturais na unidade.

5.4.2. Cultura de Segurança dos Alimentos

Em relação à visão dos gestores quanto à cultura de segurança dos alimentos no hotel houve opiniões divergentes entre os entrevistados. Em sua maioria os gestores concordam que a maioria dos manipuladores de alimentos da unidade estudada ainda cumprem as regras estabelecidas por se tratar de uma obrigação de sua função e não por terem a consciência completa sobre os riscos que podem ocorrer em virtude de DTA e suas formas de transmissão. Os seguintes trechos dos discursos exemplificam este ponto de vista:

“Alguns funcionários eu acredito que seguem porque é a norma, e outros porque gostam, porque pelas conversas que nós ouvimos de alguns eles gostam dessa área. Eu acredito que existem dois tipos de pessoas, aquelas que fazem por gostar e aquelas que fazem porque é obrigado.”

“Eles começam a entender, e eles sabem que realmente é importante, só que como você sabe isso é cultura, os jovens têm mais cuidado do que os antigos”

“Com alguns funcionários sim, com outros não, que eles não conseguem entender até que ponto isso é importante. Alguns são mais conscientes, de repente tem medo digamos assim, e passam a fazer o que deve ser feito, o que eles aprenderam, as informações que foram passadas. Outros fazem por pura obrigação, porque entendem que é uma regra e tem que ser feito e outros não fazem porque não dão importância.”

Dois gestores entrevistados apontam que alguns funcionários da unidade se sentem imunes à veicular doenças transmitidas por alimentos, e que não acreditam que as mesmas possam gerar perigos reais, subestimando suas consequências. Tal fato é descrito como um obstáculo à implementação de sistemas de gestão em segurança e qualidade de alimentos:

“[...] outro dia tinha um menino que falava que os açougues ao ar livre com as carnes penduradas é cultural e que isso não poderia ser trocado ou substituído pois é cultura por todo o país.”

“[...] os antigos são mais resistentes justamente por que têm essa cultura do mato que nada estragava, que se é imunizado quando se come ‘porcaria’.”

“...eu acho que eles sabem o que é certo e errado, mas eles se sentem imunes, acham que não vai acontecer nada, eles são muito autoconfiantes digamos assim. Então eles sabem que é certo mas aplicam porque é uma regra do local de trabalho e tem que ser feito daquela forma.”

Todos os entrevistados concordaram que a cultura de segurança dos alimentos deve-se aos hábitos trazidos pelos manipuladores de suas casas, os quais influenciam na maioria das vezes negativamente nas práticas de a segurança dos alimentos. Um dos entrevistados relaciona ainda o risco decorrente da personalidade e do humor do manipulador, dizendo acreditar que as atitudes durante a manipulação dos alimentos podem ser alteradas no dia-a-dia em função da variação do humor do funcionário:

“Infelizmente não sabemos como eles vivem, como eles fazem em casa, já vi isso acontecer em outros países também, as pessoas às vezes não têm higiene mesmo. Mas aqui infelizmente vejo que vem de criação, educação que vem de casa, de escola. Há diversas formações, e vemos que se o cara é sujo ou qualquer coisa, isso já vem de casa.”

“[...] eles trazem muito a cultura de casa pro local de trabalho. Então eles não veem acontecer nada em casa. Em casa eles sempre fizeram desta forma, nunca deu nada errado, nunca ninguém passou mal. Então eles acham que trazendo para o local de trabalho vai continuar dando tudo certo.”

“[...] mas é uma questão também de educação, vem de casa. Nós não sabemos como as pessoas fazem as coisas em casa, não sabemos nem se eles têm água em casa então isso é tudo uma questão de educação e de costumes que eles tenham. “

“[...] voltamos à questão da educação e da cultura de cada um. Não adianta só mandar o cara tomar banho, o cara está todo suado dentro da cozinha às vezes, até não cheira tão bem, mas coitado ele está trabalhando [...]”.

“Temos que ficar mais atentos, o risco pode acontecer de um dia para o outro. Um funcionário que está meio insatisfeito, ou algo desta forma sabe? E aí ele tende a fazer as coisas e trabalhar de qualquer jeito. ”

Outra motivação apontada por parte dos gestores entrevistados para o cumprimento das regras e normas relacionadas à segurança dos alimentos seria o medo do funcionário de ser o veículo causador de um possível surto alimentar, como ilustrado na seguinte fala:

“[...] eles têm muito medo de errar, de fazer a coisa errada e sobrar pra eles. Uns absorvem bem e têm consciência do que pode ocorrer e outros devem ter medo, assim como em outras áreas aqui também ”.

Mas um dos entrevistados acredita que os manipuladores de alimentos do hotel façam as tarefas por entender a importância das mesmas e não como uma obrigação de sua função de trabalho. O entrevistado demonstra confiança nas atitudes dos funcionários, afirmando que os mesmos tornaram das regras um hábito e entendem a importância das medidas preventivas adotadas em seus processos produtivos:

“[...] acho que pode ser por preocupação mesmo, que eles acabam tomando aquilo pra si ‘ah eu faço isso na minha casa, ah na minha casa eu não faço isso desse jeito’ e eles acabam levando para casa os conceitos que nós mostramos pra eles que são bons, acabam levando pra casa e mostra pra nós que ficou automático [...]”.

“[...] eu acho que aqui eles fazem porque entendem a importância, eu sei e já convivi com pessoas que não entendem, fazem porque é mecânico, mas aqui nesse serviço acho que fazem porque entendem sim. ”

Em contrapartida, dois entrevistados apresentaram dúvidas quando questionados sobre a consciência de seus funcionários no que diz respeito à cultura de segurança dos alimentos. Em alguns momentos afirmaram ter confiança na consciência dos manipuladores, porém depois revelaram que é necessária maior supervisão para que tenham certeza de que os processos não serão burlados:

“Eu não digo todos, mas boa parte sim pelas conversas que eu escuto quando conversamos com eles. Eles têm visão de que uma boa higienização e um bom trabalho interferem no resultado final do produto, isso eu tenho convicção. ”

“Eles seguem, acompanham. Eles acham que é importante. Talvez tenhamos que frisar um pouco mais nas consequências que podem ocorrer, porque os problemas mais comuns eles já sabem. ”

“[...] outro dia, tinha um queijo minas, ele estava se desfazendo e começaram a falar do queijo... se não houvesse esse pensamento, iriam cortar e colocar o queijo mesmo se desfazendo de qualquer maneira, mas não fizeram isto, então com estas atitudes acredito que aqui eles [os manipuladores] estão bem conscientes ”.

“[...] Tem coisas que se não tiver ninguém ali para supervisionar eles [manipuladores] também não vão fazer certo, acho que é meio inconsciente. ”

“Eu acho que quando a pessoa aprende e se conscientiza ela não vai nem lembrar de fazer porque é lei. Ela vai fazer o que aprendeu, e eu acho que é assim. E acho que eles [manipuladores] tomam isso para si. Às vezes há algum deslize, mas eles seguem e acabam levando até pra casa os conceitos aprendidos. ”

Ainda nesta temática um dos entrevistados afirma que se houvesse a cultura de segurança dos alimentos entre os manipuladores haveria maior cobrança um dos outros, em direção à busca da excelência em seus ambientes de trabalho. E apesar de não acreditar na consciência de seus funcionários atualmente estimula que este tipo de cenário seja criado, a fim de garantir maior segurança às cozinhas do hotel.

“[...] acho que devia-se criar um culto mais de cobrança uns com os outros para que eles percebam que todos estão observando o que eles estão fazendo e para que percebam que a comida que eles estão fazendo pode ser veículo de coisas ruins. ”

5.4.3. Higiene pessoal do manipulador de alimentos

Durante as entrevistas verificou-se que todos os gestores, ao menos uma vez, relacionaram a segurança dos alimentos oferecidos no hotel à higiene pessoal e saúde do manipulador de alimentos. Todos os entrevistados citaram a higiene das mãos – sobretudo a importância da higienização das mãos pelos funcionários–, o que pode ser reflexo de treinamentos, cursos e palestras pelos quais já passaram, visto que um dos conteúdos básicos dos cursos de manipulação e boas práticas de manipulação é a correta higienização das mãos.

A ausência de higienização das mãos segundo os gestores está relacionada à possibilidade de contaminação cruzada e contaminação por coliformes termo tolerantes. De todos os seis gestores entrevistados, somente um deles informou ter visto alguns manipuladores realizando o procedimento de higienização das mãos, enquanto os demais, apesar de demonstrarem interesse pelo e valorizar o procedimento, não relataram que o mesmo é realizado pelos funcionários da unidade estudada.

“[...] eu vejo aqui nas cozinhas que muitos cozinheiros têm o hábito de lavar a mão e outros não. ”

“[...] A higiene pessoal influencia porque a escolha dos produtos é bastante controlada, não tem contaminação e aqui a gente trabalha mais do dia a dia.”

“Eu acho que uma das coisas que temos que ficar muito preocupados é com a higienização de mãos, porque querendo ou não é o meio mais fácil que temos para contaminar [...]”.

“[...] se todos os funcionários estão lavando as mãos, isto vai interferir na parte da segurança do alimento [...]”.

Outra questão, apontada pela metade dos entrevistados, foi a higiene e saúde das unhas, relacionando este tópico à ocorrência de micoses. Estes gestores citaram exemplos reais ocorridos, apontando como uma dificuldade o tratamento desta enfermidade pelos manipuladores do hotel. Em dos entrevistados revelou que já vivenciou este mesmo problema em outra unidade hoteleira em que trabalhou anteriormente.

“[...] O problema mais grave que eu vi a nível profissional até hoje com cozinheiros começou na Bahia. Começamos com surto de micose e parece que esse surto passou para o Rio de Janeiro também, para as mãos e para as unhas ”.

Os gestores que citaram o problema das micoses nas unhas apontaram que a maior dificuldade de tratamento é a falta de interesse do manipulador, visto que não há incômodo, dor, coceira, ou qualquer outro sintoma que o impeça de exercer sua função. E desta forma, cabe às chefias a supervisão da higiene pessoal para que o risco à exposição do alimento à esta enfermidade seja diminuído.

“[...] Há poucos dias a médica [do trabalho] também descobriu fungos nas unhas (...) foi detectado e está tratando, ele já melhorou, mas era uma coisa que no início eu nunca olhei a mão dele, aí ele começou a trabalhar manipulando e já estava com a mão assim...”

“[...] eles não encaram algo que não tenha algum sintoma aparente como um problema e as lesões nas mãos, nas unhas tão importantes influenciam negativamente na segurança dos alimentos...”

5.4.4. Percepções de Risco

Quando questionados sobre a percepção de risco relacionado ao hotel, a maior parte dos entrevistados considera que o risco existe, porém é baixo. Estes gestores associam todos os controles exercidos pelas Boas Práticas e pelo sistema APPCC como os maiores mantenedores do risco baixo de ocorrência de DTA e de surtos alimentares na unidade. O que significa que estes gestores acreditam e confiam que a manutenção dos sistemas de gestão em segurança e qualidade de alimentos adotados contribuem para que não haja ocorrências deste tipo na unidade.

“[...] a gente evita, mas o risco zero não existe na comida.”.

“ Acho que aqui é bem difícil, por todos os controles que temos, as medidas corretivas que são tomadas Eu acho difícil, apesar de ter erros, de ter falhas, na cadeia produtiva que acontece em qualquer lugar, mas se essas falhas forem corrigidas. É possível? É, mas eu não acho que é um risco tão grande, existe o risco assim como em qualquer local, porém o risco não é alto, é baixo.”.

“[...] agora [depois da implementação do APPCC] entregamos um produto que é de maior qualidade do que entregávamos antes e temos como nos respaldar de tudo que é feito, tudo que mostramos, e tudo que é servido por nós ”.

“Pode ser que aconteça, acho que num nível baixo. Não é uma coisa que tem muita probabilidade de acontecer, mas a probabilidade existe.”

“Existir pode existir sempre o risco de surto, certo? Porque nós lidamos com produtos e estes passam pelas mãos de muitos funcionários. Muitas pessoas manipulam estes alimentos e as bebidas, e nós corremos sempre um risco (...) acho que nosso risco é baixo, não é alto, é bem baixo, muito baixo. Mas corremos sempre o risco.”

“Acho que o risco é baixo e acho até muito difícil. Mas eu acho baixo principalmente por todos os cuidados que nós temos.”

Um dos gestores acredita que o risco pode também estar relacionado à insatisfação do manipulador de alimentos e, que funcionários insatisfeitos tendem a ter má conduta, transferindo assim sua insatisfação ao alimento que manipula a fim de causar propositalmente danos à empresa.

“[...] eu acredito que não tenhamos risco, a não ser que seja uma revolta muito grande de alguém que não gosta do seu chefe, que não gosta do seu supervisor e queira fazer algo para nos prejudicar, exceto esta questão, acredito que não temos risco.”

Aproveitando o momento no qual a cidade do Rio de Janeiro estava vivenciando as Olimpíadas, os gestores foram questionados quanto às suas percepções de risco específicas para este período, quando o hotel estaria com 100% de ocupação dos quartos, e além do fluxo aumentado devido ao movimento de hóspedes também ocorreriam no hotel eventos de empresas vinculadas às Olimpíadas. As respostas indicam haver divergências nas opiniões dos gestores sobre o assunto. Alguns dos gestores afirmaram que o risco não aumenta com o aumento do fluxo turístico, sobretudo por conta dos controles diários que já são realizados na unidade, demonstrando confiança nos sistemas de gestão aplicados. As citações abaixo, explicitam esta observação:

“Eu acredito que não [não aumenta o risco nas olimpíadas].”

“Acho que o risco é o mesmo [durante as Olimpíadas]. De zero à dez, e sendo dez o risco mais elevado, eu diria que nós estamos sempre na casa do um e do dois”.

“Eu acho que não aumenta o risco, porque se você trabalhar do início ao fim do jeito que se aprendeu, acho que não acontece nada.”

Já outros gestores demonstraram insegurança quanto a este período, considerando que há aumento de risco com o aumento do fluxo de hóspedes e que os controles relacionados à segurança dos alimentos deveriam ser intensificados a fim de evitar possíveis ocorrências que seriam causadas pelo acréscimo de manipulação ocorrida no período. Um dos entrevistados, por exemplo, se contradisse ao longo do discurso à esses respeito,

afirmando em outro momento que os riscos aumentam neste período devido ao aumento da manipulação.

“O risco aumenta (...) acho que terá um risco aumentado de contaminação cruzada, de alimentos fora da conservação, seja quente ou seja frio, e alguns procedimentos da cozinha que não venham a ser realizados”.

“É um momento em que temos que ficar muito mais preocupados porque é uma chance de ter algum problema sim. Eu acho que temos que ter atenção redobrada e cuidado redobrado nesse momento”.

“[O risco] aumenta porque nós estamos trabalhando com mais produtos ao mesmo tempo, mais pessoas, e manuseando mais produtos”.

Um dos gestores expressa ainda a opinião que os sistemas de gestão em segurança e qualidade de alimentos que já foram implementados pelo hotel poderiam ser utilizados como marketing na unidade. O mesmo acredita que se o hóspede souber que há controle e, sobretudo, preocupação do estabelecimento com estas questões, isso seria um ponto positivo para que o mesmo escolhesse o hotel como seu local de hospedagem, mesmo que não entendesse os princípios e como funcionam cada um dos sistemas.

“Se [os hóspedes] souberem, acho que eles vão se sentir mais seguros e pode ser um diferencial, até mesmo para a pessoa escolher ‘eu vou para lá porque eles têm Boas Práticas e o sistema diferente. ”

“Acho que é importante mostrar o que tem, ainda mais quando se vê tantos casos de restaurantes e hotéis que têm problemas desses [com fiscalizações sanitárias].As pessoas acabam escolhendo por este critério também. ‘ah não, aquele já fechou uma vez porque encontraram baratas dentro do pastel e bichos’ E aí não vão lá. E vão em outro e isso tudo reflete”.

5.4.5. Influência dos Gestores na Segurança dos Alimentos

Parte do trabalho de um gestor é aplicar as regras que governam a empresa, certificando-se de que os funcionários estão aderindo a essas regras. Todas as chefias entrevistadas reconheceram seus papéis como responsáveis pela supervisão, aplicação e verificação do cumprimento das regras e condutas relacionadas à segurança dos alimentos e concordam que são como modelos para os demais da equipe. E que por isto devem ser os primeiros a cumprir os procedimentos relacionados aos sistemas de gestão relacionados à segurança dos alimentos.

“O meu cargo é em uma área que nós não podemos cometer falhas, (...) não podemos falhar”.

“Acho que como é uma equipe, [o exemplo] tem que partir do superior imediato, do chefe de cozinha, pra que ele também tenha essa percepção e passe pros funcionários, faça com que eles aceitem e entendam a importância e passem a aplicar na forma natural e não forçada. Acho que é fundamental o apoio dos gestores dos setores.”

“[...] eu acho que tem que partir da gente também [gestores], tentar convencê-los de que isso é importante, quais são as consequências. Então se a motivação também não parte de nós, não vai ter ninguém mais para motivá-los e tentar mudar a cabeça deles ”.

“[...] nós estamos aqui pra orientar, estamos aqui para supervisionar, e estamos aqui para corrigir [...]”.

“[...] eu tenho que ver um pouco de todos os lados. É claro que eu não posso fugir às regras, mas acho que também o bom senso de cada um permite que algumas coisas sejam resolvidas sem tomar medidas muito drásticas [...]”

“Supostamente eu tenho que ser exemplo em quase tudo e os meus exemplos são fundamentais, eu não posso errar.”

“[...] se eu não for pelo que a nutricionista está falando, porque ela que sabe, eles também vão fazer do meu jeito, que vai sair errado. Então se eu não tiver uma postura correta, eles vão me acompanhar no lado errado.”.

Verifica-se através dos comentários dos gestores que eles são os líderes que influenciam as demais equipes, e por isto devem estar sempre à frente para garantia da segurança e qualidade dos alimentos. Porém nem todos afirmaram que cumprem as normas, o que pode influenciar negativamente na conduta dos manipuladores que os veem como exemplo nos setores.

“Acho que se eu melhorar, motivo eles a melhorar. Porque até eu poderia cobrar mais deles. Às vezes eu só não posso cobrar tanto porque eu não dou o exemplo.”

Além disto, alguns gestores demonstram a necessidade de motivação de seus funcionários, quando revelam descaso de alguns na execução de suas funções. Alguns motivos listados causadores da desmotivação são o comodismo e a ausência de estímulo, como por exemplo, a ausência de um programa motivacional ou um plano de carreira.

“[...] eu gostaria que os meus supervisores tivessem a mesma visão que eu tenho [...]”.

5.5. PERFIL DOS MANIPULADORES PARTICIPANTES DO PRÉ-TESTE

A realização do pré-teste iniciou a parte quantitativa desta pesquisa, com objetivo de verificar a adequação das perguntas do Questionário proposto de acordo com o público alvo. Nesta etapa houve a participação de 20 manipuladores de alimentos de um hotel de menor porte da mesma rede de hotéis, que também possui o sistema APPCC implementado para alguns alimentos de seu *buffet* de café da manhã.

A Tabela 3 demonstra de forma geral o perfil dos participantes do pré-teste.

Em relação ao grau de escolaridade dos participantes do pré-teste, verificou-se que 55% dos manipuladores possuem ensino médio completo ou superior incompleto, representando a maior parte da amostra avaliada. Não havia na amostra avaliada manipuladores com grau de escolaridade menor que o ensino fundamental incompleto. Abaixo do percentual da maioria dos respondentes, encontramos 30% na faixa de fundamental completo ou médio incompleto e 15% com ensino superior completo, o que corresponde a 3 respondentes do total de 20 avaliados nesta etapa da pesquisa.

Foi verificado ainda que somente 10% dos avaliados moram sozinhos, enquanto os outros 90% moram com mais uma, duas ou três pessoas (30% de cada), as quais dividem itens de conforto e saneamento básico. Os dados sobre saneamento básico envolvendo abastecimento de água, trecho da rua, destino de esgoto e destino do lixo domiciliar da amostra do pré-teste estão também representados na Tabela 3.

Seguindo os critérios de classificação social da ABEP, verificou-se que dos 20 participantes do pré-teste, nenhum se encontra classificado na classe social A (que é a de mais alto poder econômico), 15% encontram-se na classe B1, a maioria dos participantes (45%) encontra-se na classe intermediária B2, restando 20% na classe C1 e 20% na classe C2. Não havendo nenhum participante classificado nas classes D e E na amostra do pré-teste.

5.6. PERFIL DOS MANIPULADORES DE ALIMENTOS DO OBJETO DE ESTUDO

A Tabela 4 apresenta os dados do perfil da amostra de manipuladores do setor de A&B do hotel objeto de estudo.

Tabela 3: Perfil dos manipuladores respondentes do pré-teste

VARIÁVEIS	PERCENTUAL (%)	
GÊNERO	Masculino	60
	Feminino	40

VARIÁVEIS	PERCENTUAL (%)	
IDADE	<=20	10
	21 – 30	50
	31 – 40	20
	>= 41	20
SETOR DE ATUAÇÃO NO HOTEL ⁽¹⁾	Cozinha	40
	Salão/Restaurante	25
	Steward	10
	Room Service	10
	Almoxarifado	15
TURNO DE TRABALHO	Manhã/Tarde	90
	Tarde/Noite	5
	Noite/Madrugada	5
TEMPO DE TRABALHO NA ÁREA DE ALIMENTOS E BEBIDAS NO HOTEL	até 1 ano	15
	entre 1 e 3 anos	30
	entre 3 a 6 anos	20
	entre 6 e 10 anos	20
	mais de 10 anos	15
EXPERIÊNCIA ANTERIOR EM A&B NA HOTELARIA?	Sim	45
	Não	55
TEMPO DE EXPERIÊNCIA NA ÁREA DE A&B EM OUTROS HOTÉIS ⁽²⁾	Sem experiência anterior	55
	entre 1 e 3 anos	30
	entre 3 a 6 anos	15
GRAU DE ESCOLARIDADE DO MANIPULADOR ⁽³⁾	Fundamental completo/Médio incompleto	30
	Médio completo/Superior incompleto	55
	Superior completo	15
ABASTECIMENTO DE ÁGUA	Rede Pública	90
	Poço ou Nascente	5
	Outro meio	5
DESTINO DO ESGOTO	Sistema de Esgoto da Rede de Distribuição	90
	Fossa	5
	Céu Aberto	5
CONDIÇÕES DO TRECHO DA RUA DE SUA RESIDÊNCIA	Asfaltada/Pavimentada	80
	Terra ou Cascalho	20

VARIÁVEIS	PERCENTUAL (%)	
DESTINO DO LIXO DOMICILIAR ⁽⁴⁾	Coletado	100
CLASSIFICAÇÃO POR CLASSE SOCIAL ⁽⁵⁾	Classe B1	15
	Classe B2	45
	Classe C1	20
	Classe C2	20

Nota:

- (1) Não havia funcionários do setor de bares na amostra do Pré-teste.
- (2) Não houveram respondentes para as opções “até 1 ano”, “entre 6 e 10 anos” e “mais de 10 anos”.
- (3) Não houve respondente para as opções “Analfabeto/Fundamental incompleto” e “Fundamental I completo/Fundamental II incompleto”.
- (4) Não houve respondente para as opções “Queimado” e “Céu aberto”.
- (5) Não houveram manipuladores do Pré-teste classificados nas classes A e D-E.

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos resultados da pesquisa.

Tabela 4: Perfil dos manipuladores de alimentos do Hotel

VARIÁVEIS		Frequência	% Amostra
GÊNERO	Masculino	89	84,8
	Feminino	16	15,2
IDADE	<=30 anos	44	42,0
	31 – 40 anos	19	18,0
	41 – 50 anos	21	20,0
	51 – 70 anos	21	20,0
SETOR DE ATUAÇÃO NO HOTEL	Cozinhas	39	37,2
	Salão/Restaurantes	33	31,4
	Steward	19	18,1
	Room Service	6	5,7
	Bares	4	3,8
	Almoxarifado	4	3,8
TURNO DE TRABALHO	Manhã/Tarde	64	61,0
	Tarde/Noite	28	26,6
	Noite/Madrugada	13	12,4
TEMPO DE TRABALHO NA ÁREA DE ALIMENTOS E BEBIDAS NO HOTEL ESTUDADO	até 1 ano	25	23,8
	entre 1 e 3 anos	20	19,1
	entre 3 a 6 anos	14	13,3

VARIÁVEIS		Frequência	% Amostra
	entre 6 e 10 anos	17	16,2
	mais de 10 anos	29	27,6
EXPERIÊNCIA ANTERIOR EM A&B NA HOTELARIA?	Sim	41	39,0
	Não	64	61,0
TEMPO DE EXPERIÊNCIA NA ÁREA DE A&B EM OUTROS HOTÉIS ⁽¹⁾	Sem experiência anterior	64	60,9
	entre 1 e 3 anos	10	9,5
	entre 3 a 6 anos	9	8,5
	entre 6 e 10 anos	9	8,5
	mais de 10 anos	13	12,6
GRAU DE ESCOLARIDADE DO MANIPULADOR ⁽²⁾	Analfabeto/Fundamental incompleto	2	1,9
	Fundamental completo/Médio incompleto	29	27,6
	Médio completo/Superior incompleto	72	68,5
	Superior completo	2	1,9
QUANTIDADE DE PESSOAS QUE MORAM NA RESIDÊNCIA	1 pessoa	14	13,3
	2 pessoas	39	37,1
	3 pessoas	32	30,5
	4 pessoas	13	12,4
	5 ou mais pessoas	7	6,7
CLASSIFICAÇÃO POR CLASSE SOCIAL ⁽³⁾	Classe B1	2	1,9
	Classe B2	25	23,8
	Classe C1	46	43,8
	Classe C2	26	24,8
	Classes D e E	6	5,7

Nota:

(1) Não houve respondente com experiência de até 1 ano somente.

(2) Não houve respondente para a opção "Fundamental I completo/Fundamental II incompleto"

(3) Não houveram manipuladores classificados na classes A

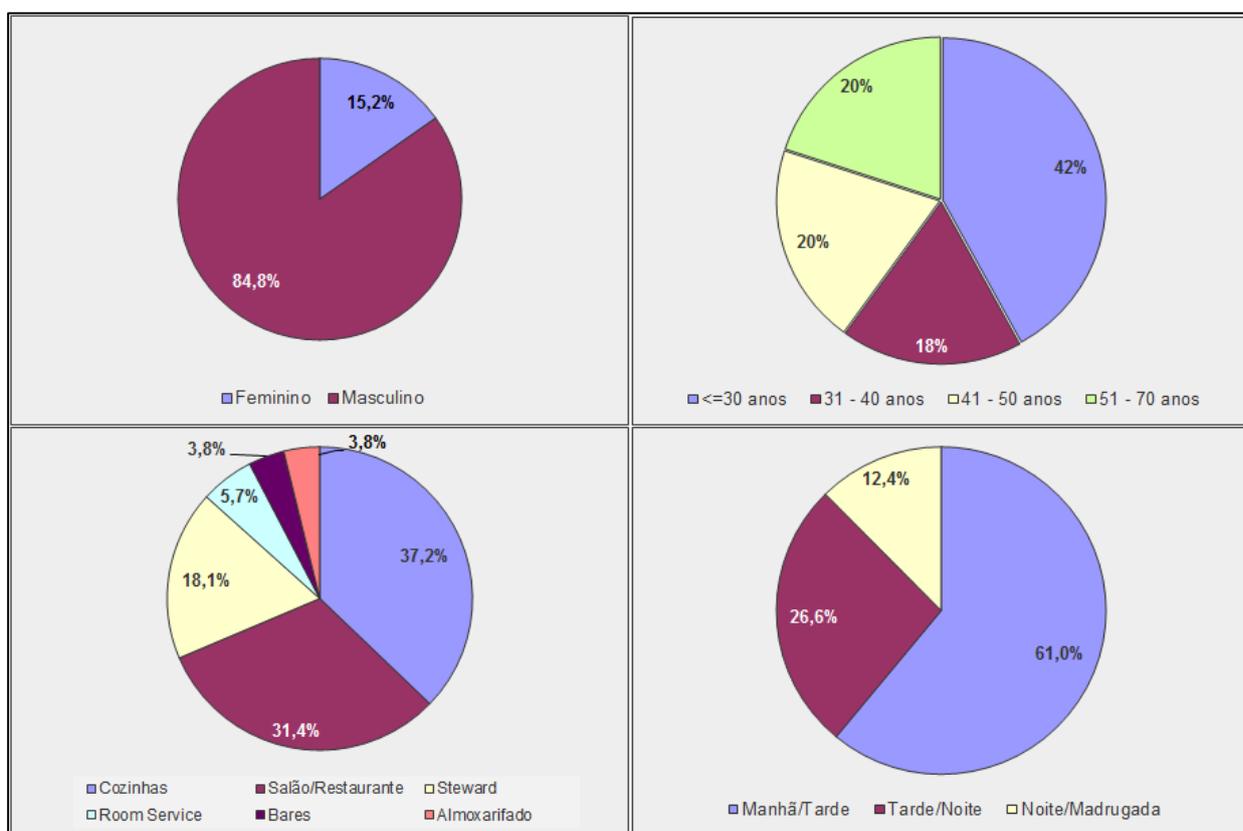
Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Verifica-se a partir dos dados da Tabela 4, que a maior parte dos respondentes (84,8%) é do sexo masculino, percentual superior ao obtido com os dados do pré-teste (60%, conforme Tabela 3). Esta representatividade expressa a composição do próprio quadro de colaboradores do setor de A&B no hotel pesquisado como um todo, pois os colaboradores

dos setores de cozinhas (que inclui Cozinha Central, Cozinha do Restaurante, Padaria/Confeitaria e Açougue), bares, *steward* e almoxarifado são todos do sexo masculino, o que influenciou diretamente no resultado apresentado. Além disto, cozinhas e *steward* que são unicamente setores com homens no hotel objeto de estudo, são também dois dos três setores com maior quantidade de respondentes (37,2% e 18,1% respectivamente), junto de Salão/Restaurantes (composto por homens e mulheres) corresponde a 31,4% do total de respondentes.

Os resultados expressos na Tabela 4 são também destacados nos gráficos da Figura 11 que representam respectivamente a distribuição da amostra por sexo, faixa etária, setor e turno de trabalho no hotel.

Figura 11: Perfis dos Respondentes – Sexo, faixa etária, setor e turno de trabalho no hotel



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa.

Em relação à idade dos respondentes, verifica-se que a faixa etária é bastante ampla, variando de 19 a 69 anos, com idade média em torno de 37 anos (média = 36,65), como pode ser verificado na Tabela 5 (com as frequências da variável) e no histograma correspondente (Figura 12), ambos obtidos com o auxílio do SPSS 15.0.

Tabela 5: Frequências de distribuição dos respondentes por faixa etária

Idade	Frequência	% Total	% Acumulado
19	4	3,8	3,8
20	5	4,8	8,6
21	4	3,8	12,4
22	7	6,7	19,0
23	4	3,8	22,9
24	4	3,8	26,7
25	3	2,9	29,5
26	1	1,0	30,5
27	2	1,9	32,4
28	4	3,8	36,2
29	2	1,9	38,1
30	4	3,8	41,9
32	4	3,8	45,7
33	4	3,8	49,5
34	3	2,9	52,4
35	1	1,0	53,3
36	2	1,9	55,2
37	1	1,0	56,2
38	1	1,0	57,1
39	2	1,9	59,0
40	1	1,0	60,0
41	7	6,7	66,7
44	2	1,9	68,6
45	4	3,8	72,4
46	1	1,0	73,3
47	1	1,0	74,3
48	2	1,9	76,2
49	4	3,8	80,0
51	3	2,9	82,9
52	3	2,9	85,7
53	1	1,0	86,7
54	1	1,0	87,6
55	1	1,0	88,6
56	3	2,9	91,4
58	1	1,0	92,4
61	3	2,9	95,2
62	2	1,9	97,1
63	2	1,9	99,0
69	1	1,0	100,0
Total	105	100,0	

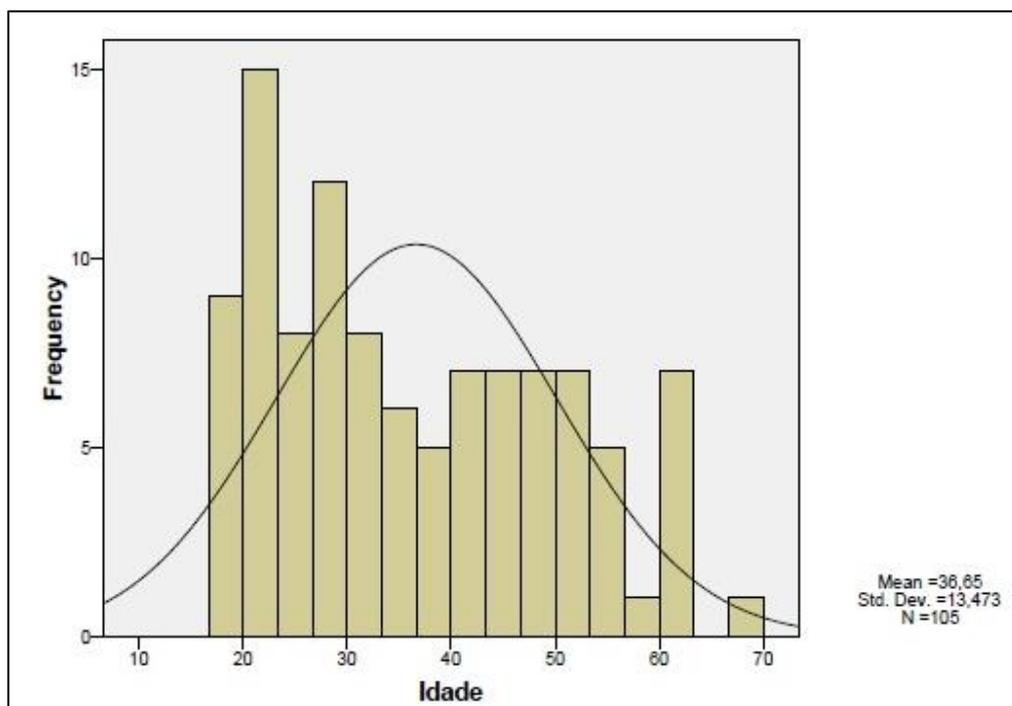
Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa.

Além disso, quase a metade dos respondentes encontra-se na faixa etária até os 30 anos de idade, mais especificamente 49,5% possuem até 33 anos (52 manipuladores). Os dados da Tabela 5 e da Figura 12 indicam ainda que em relação às quatro faixas etárias pré-

definidas no questionário, os manipuladores de até 30 anos representam o grupo mais incidente (42%), sendo os demais praticamente equilibrados com 18-20 respondentes (18% do total de 31 a 40 anos; 20% de 41 a 50 anos e 20% de 50 anos até 70).

Verifica-se ainda que o turno com maior volume de funcionários é o da manhã, o que era de se esperar uma vez que os horários de maior movimento nos serviços de alimentação do hotel englobam o do café da manhã e almoços.

Figura 12: Distribuição da faixa etária dos manipuladores de alimentos na amostra



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa.

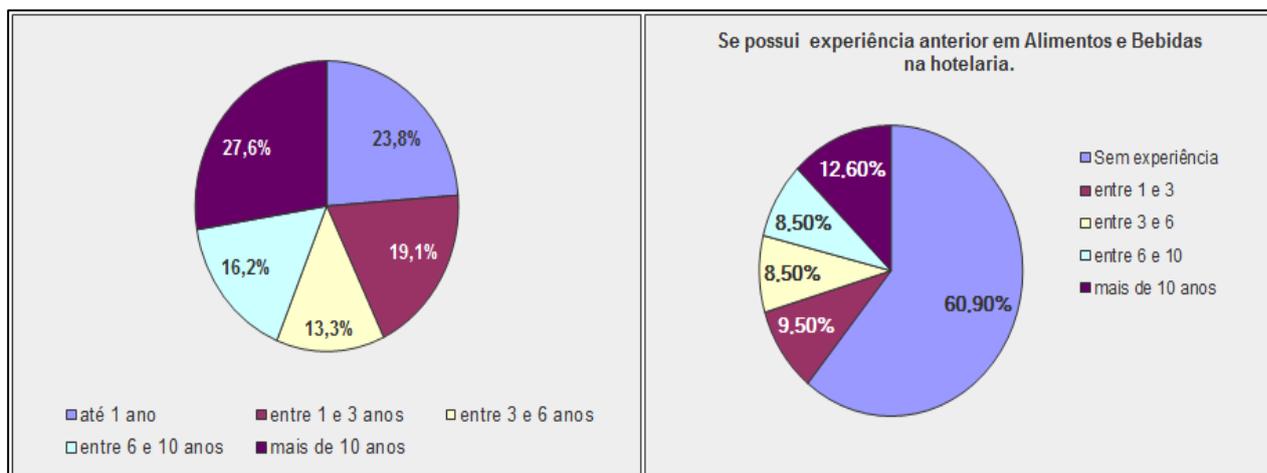
A maior parte (29,6% do total da amostra) dos manipuladores da amostra já trabalha na unidade há mais de 10 anos, sendo este grupo seguido por aqueles que trabalham por até um ano na unidade (23,8% do total da amostra), condizente com o resultado que aponta que 60,9% dos respondentes que estão em sua primeira experiência na área de alimentos e bebidas de hotéis.

Dos funcionários que informaram possuir experiência anterior na área (cerca de 39% do total da amostra), todos possuem tempo superior a um ano de trabalho no hotel, sendo grande parte (12,6%) com experiência sólida superior a 10 anos de trabalho no local, conforme ilustrado na Figura 13.

Quanto ao grau de escolaridade (Figura 14), somente 1,9% dos respondentes informou ser analfabeto ou possuir ensino fundamental incompleto, os demais tem formação

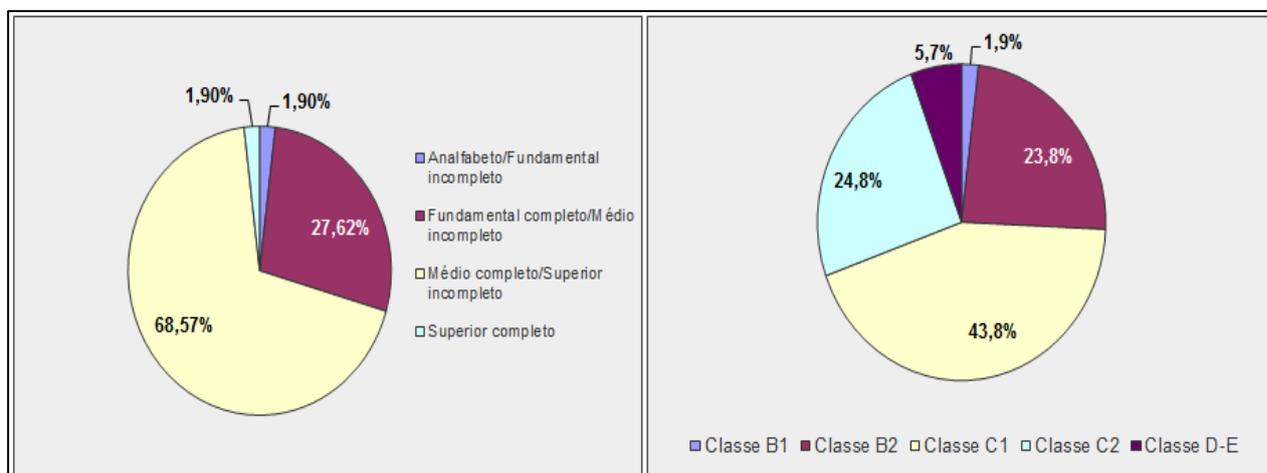
a partir do ensino fundamental completo, sendo que a maioria dos respondentes (68,5%) possui ensino médio completo ou superior incompleto, enquanto 1,9% somente possui ensino superior completo.

Figura 13: Tempo de Trabalho na área de A&B na hotelaria dos manipuladores.



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa.

Figura 14: Gráficos sobre Grau de Escolaridade e Classificação Social dos Manipuladores



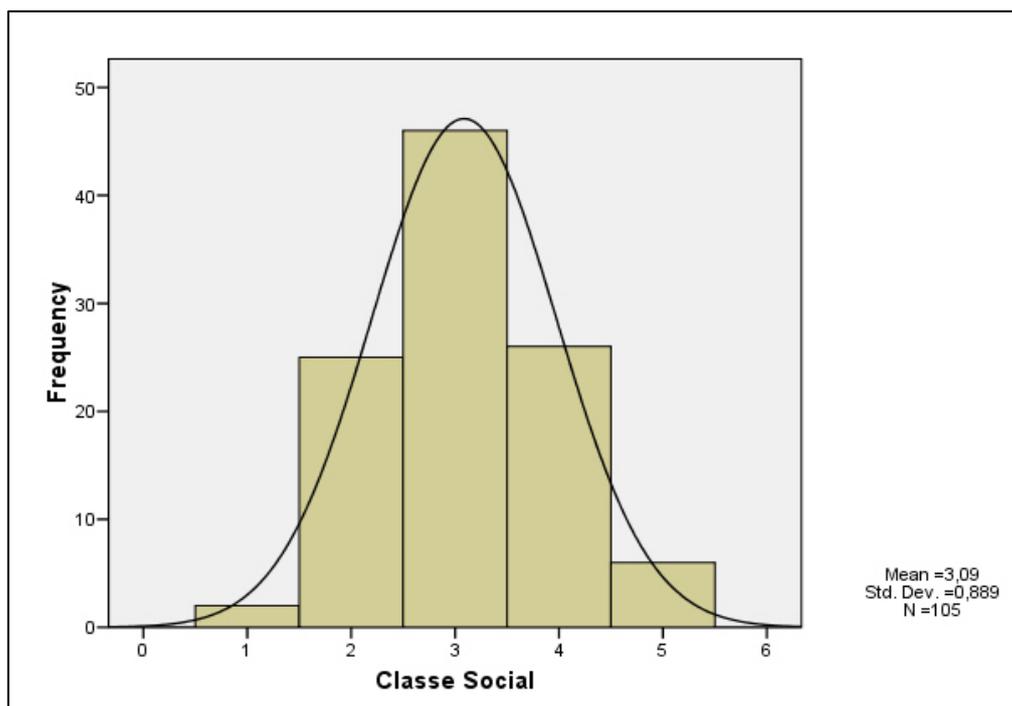
Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa.

A Figura 15 e a Tabela 6 apresentam a distribuição dos respondentes por classes sociais, segundo o Critério de classificação econômica da ABEP (2015).

Conforme os resultados reproduzidos na Tabela 6, nota-se que os manipuladores da amostra se distribuem entre as classes B e C, sendo a maioria da classe C (68,6% do total, sendo 43,8% da classe C1 e 24,8% da classe C2), seguida por indivíduos da classe B (com 25,7% do total – 1,9% da classe B1 e 23,8%).

Observa-se ainda na Figura 15, que assim como no caso da amostra do pré-teste, a classe mais alta observada no grupo dos manipuladores da amostra é a classe B1 ainda que em baixa incidência (apenas 6 manipuladores, correspondendo a 1,9% da amostra) e que diferentemente daquele grupo de manipuladores, a amostra dos manipuladores do hotel inclui indivíduos das classes D e E de menor poder econômico, ainda que em pequena proporção (5,7% do total).

Figura 15: Distribuição das classes sociais dos manipuladores de alimentos na amostra



Nota: 1 – Classe B1; 2 – Classe B2; 3 – Classe C1; 4 – Classe C2; 5 – Classe D-E.

Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa.

Tabela 6: Frequências de distribuição dos respondentes por classe social

Classe Social	Frequência	% Total	% Acumulado
B1	2	1,9	1,9
B2	25	23,8	25,7
C1	46	43,8	69,5
C2	26	24,8	94,3
D-E	6	5,7	100,0
Total	105	100,0	

Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa.

Ainda em relação ao perfil dos manipuladores da amostra da pesquisa foram avaliados os itens relacionados ao acesso a saneamento básico, sendo os resultados apresentados na Tabela 7 e na Figura 16.

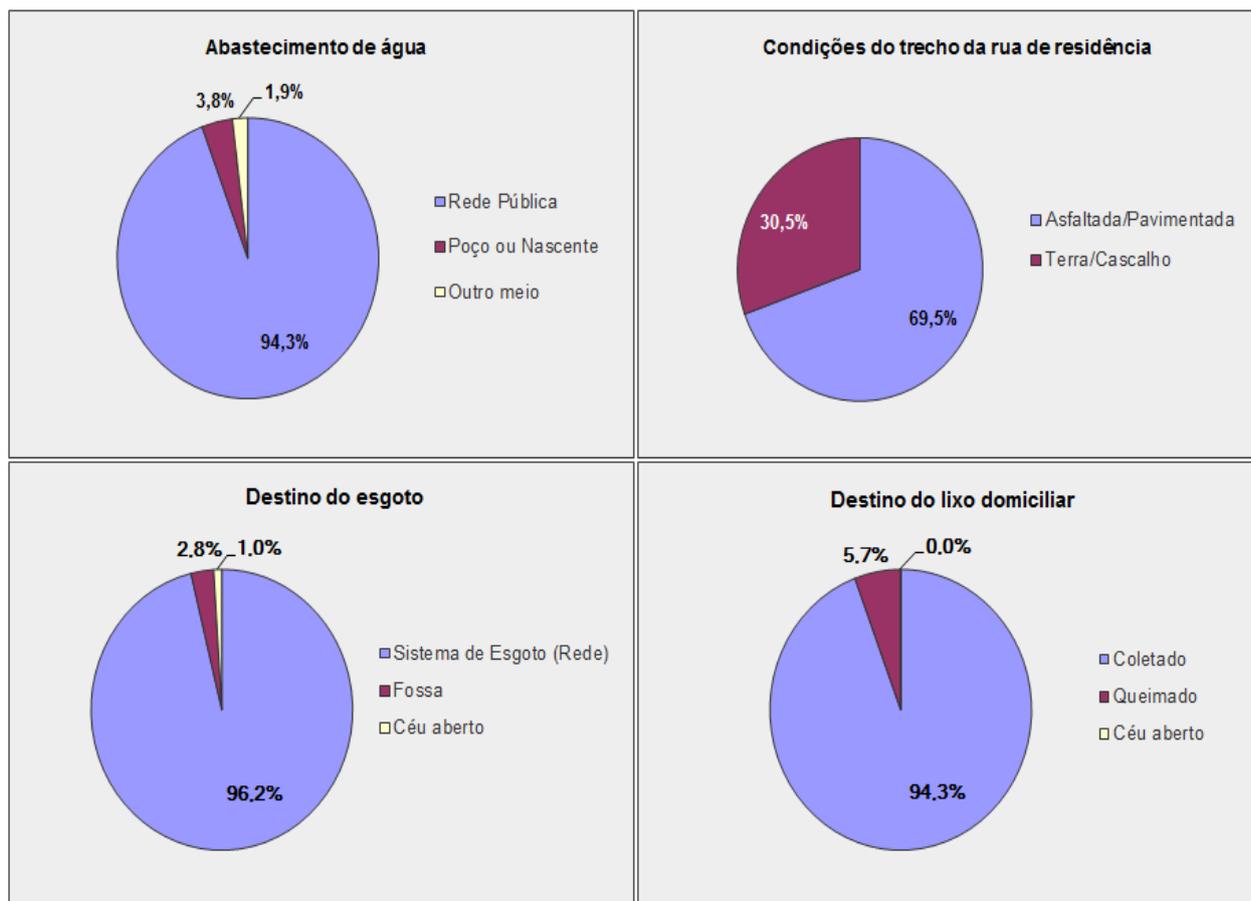
Tabela 7: Perfil de acesso a saneamento básico dos respondentes da amostra

VARIÁVEIS		Frequência	% Amostra
ABASTECIMENTO DE ÁGUA	Rede Pública	99	94,3
	Poço ou Nascente	4	3,8
	Outro Meio	2	1,9
CONDIÇÕES DO TRECHO DA RUA DE SUA RESIDÊNCIA	Asfaltada/Pavimentada	73	69,5
	Terra/Cascalho	32	30,5
DESTINO DO ESGOTO	Sistema de Esgoto (Rede)	101	96,2
	Fossa	3	2,8
	Céu Aberto	1	1,0
DESTINO DO LIXO DOMICILIAR ⁽¹⁾	Coletado	99	94,3
	Queimado	6	5,7

Nota: (1) Não houve respondentes para a opção “Céu Aberto”.

Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Figura 16: Distribuições dos respondentes por tipo de acesso à saneamento e infraestrutura



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Os dados da Tabela 7 indicam que a maioria dos respondentes vive em condições adequadas saneamento, contando com acesso ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário (94,3% e 96,2% do total da amostra, respectivamente) assim como de coleta de lixo domiciliar providos pela rede pública (94,3% do total). Ou seja, as condições de higiene domiciliar dos manipuladores não são justificativas para dificultar à adesão destes colaboradores à cultura de segurança de alimentos em seus postos de trabalho, como suposto por alguns gestores que participaram da etapa anterior da pesquisa.

Já em relação às condições de infraestrutura do trecho da rua da residência, apesar do maior percentual englobar os manipuladores que vivem em trechos asfaltados ou pavimentados (69,5%), ainda se observa uma significativa parcela de 30,5% do total que reside em ruas não pavimentadas, o que pode ser um indicativo de que estes manipuladores residam em comunidades ou áreas rurais, cujo acesso não costuma ser por vias pavimentadas. Este resultado de certa forma enfraquece a hipótese de que as condições de higiene domiciliar dos manipuladores não sejam justificativas para sua para dificuldade de adesão à cultura de segurança de alimentos em seus postos de trabalho, ou seja, apesar de

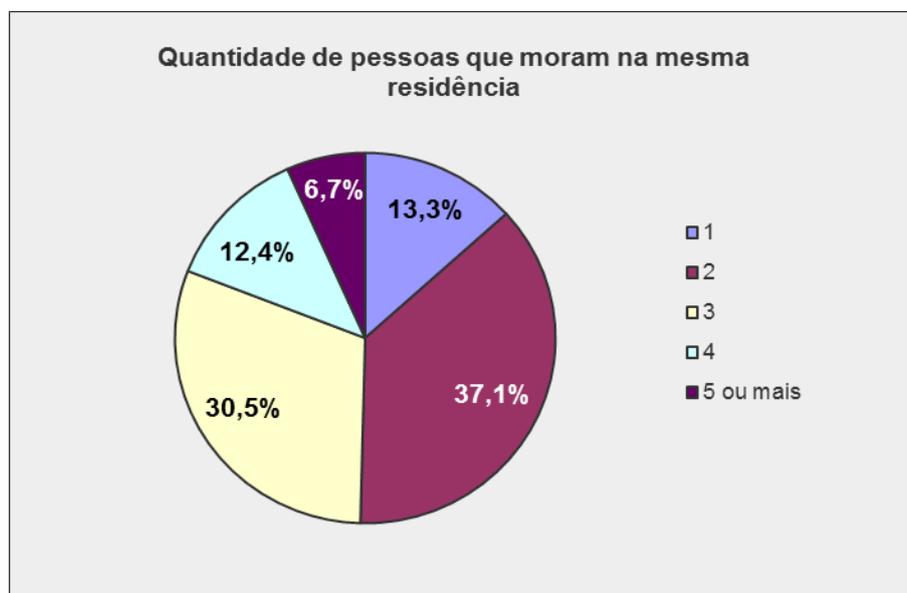
possuírem acesso à condições de saneamento adequado, a infraestrutura do local onde residem ainda é precária.

Observa-se ainda que somente 13,3% dos respondentes moram sozinhos, enquanto a maior parte divide a moradia habitando no mesmo local duas ou três pessoas no total (37,1% e 30,5% da amostra, respectivamente). E a divisão da residência com um maior número de pessoas pode impactar na divisão de itens de conforto e saneamento básico, mas este aspecto já foi contabilizado na classificação dos respondentes por classe social uma vez que esta variável é considerada na metodologia proposta pelo Critério Brasil (ABEP, 2016). A Figura 17 ilustra estes dados.

5.7. ANÁLISE DAS VARIÁVEIS COM ESCALA DE CONCORDÂNCIA

A partir dos dados coletados na *Survey*, sobretudo aqueles relacionados às perguntas cuja resposta foi dada por meio de uma escala de concordância do tipo *Likert* de 6 pontos (1 = Concordo Totalmente; 6 = Discordo Totalmente), procurou-se avaliar a percepção dos manipuladores da amostra em relação ao sistema de gestão de segurança dos alimentos adotado no hotel objeto de estudo da pesquisa.

Figura 17: Distribuição dos respondentes pelo número de moradores na residência



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

A Tabela 8 apresenta as estatísticas descritivas para a idade (única variável numérica), Classe Social, Visão pessoal sobre a Certificação APPCC dos itens do Buffet de café da manhã do hotel (VP – e os respectivos indicadores: VP1 → Pergunta IV.1, VP2 → Pergunta

IV.2 e VP3 → Pergunta IV.3), Cultura de Segurança dos Alimentos do manipulador (CSA – e os respectivos indicadores: CSA1 → Pergunta V..2, CSA2 → Pergunta V.2 e CSA3 → Pergunta V.3), Percepções de Risco do manipulador (PR e os respectivos indicadores: PR1 → Pergunta VI.1, PR22 → Pergunta VI.2 e PR3 → Pergunta VI.3) e Influência dos gestores no comportamento dos manipuladores (INF e os respectivos indicadores: INF1 → Pergunta VII.1 e INF2 → Pergunta VII.2).

Tabela 8: Análises Descritivas das variáveis extraídas do questionário

Variável	Pergunta do Questionário	N		Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
		Casos Válidos	Missings				
Idade (anos)	I.5	105	0	36,65	13,473	19	69
Classe Social	(2)	105	0	3,09	0,889	N.A.	N.A.
VP1	IV.1	105	0	1,67	0,630	1	4
VP2	IV.2	105	0	1,92	0,927	1	5
VP3	IV.3	105	0	3,22	1,232	1	6
CSA1	V.1	105	0	1,83	0,740	1	4
CSA2	V.2	105	0	2,32	0,849	1	5
CSA3	V.3	105	0	3,50	1,462	1	6
PR1	VI.1	105	0	2,99	1,005	1	6
PR2	VI.2	105	0	2,75	0,969	1	6
PR3	VI.3	105	0	3,95	1,417	1	6
INF1	VII.1	105	0	3,57	1,604	1	6
INF2	VII.2	105	0	2,61	1,181	1	6

Notas:

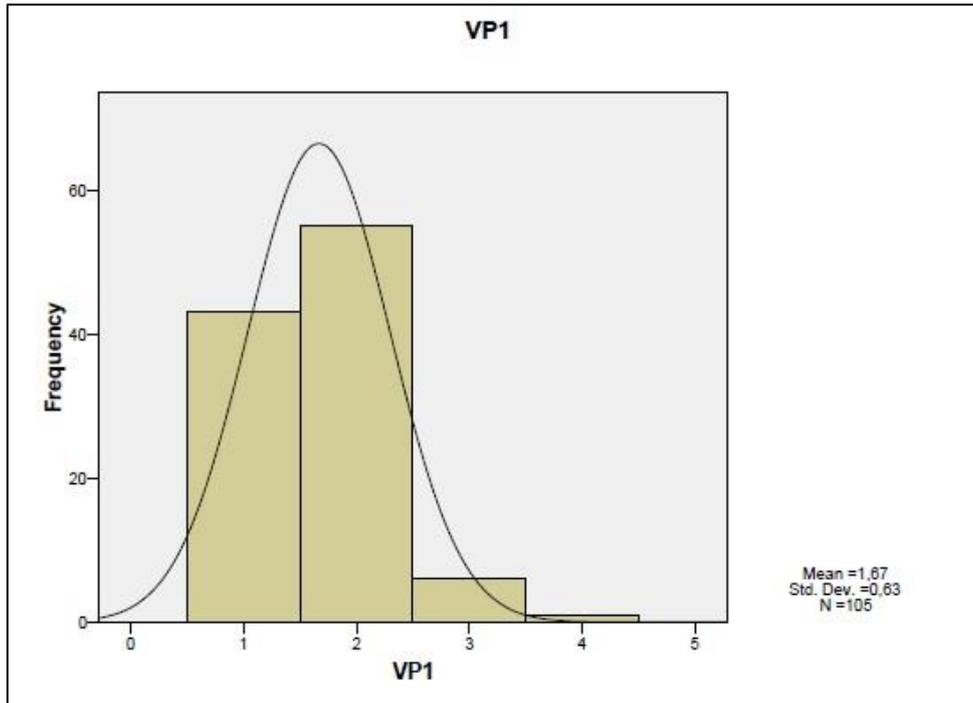
- 1) N.A. – Não se aplica;
- 2) (*) I.7, II.1 a II.11, II.13 e II.15.
- 3) Valores Mínimos de 1 a 6, referem-se a escala *Likert* de 6 pontos adotada, iniciando em Concordo Totalmente =1 e terminando em Discordo Totalmente = 6.

Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

5.7.1. Visão Pessoal sobre a Certificação APPCC dos itens do *buffet* de café da manhã do hotel

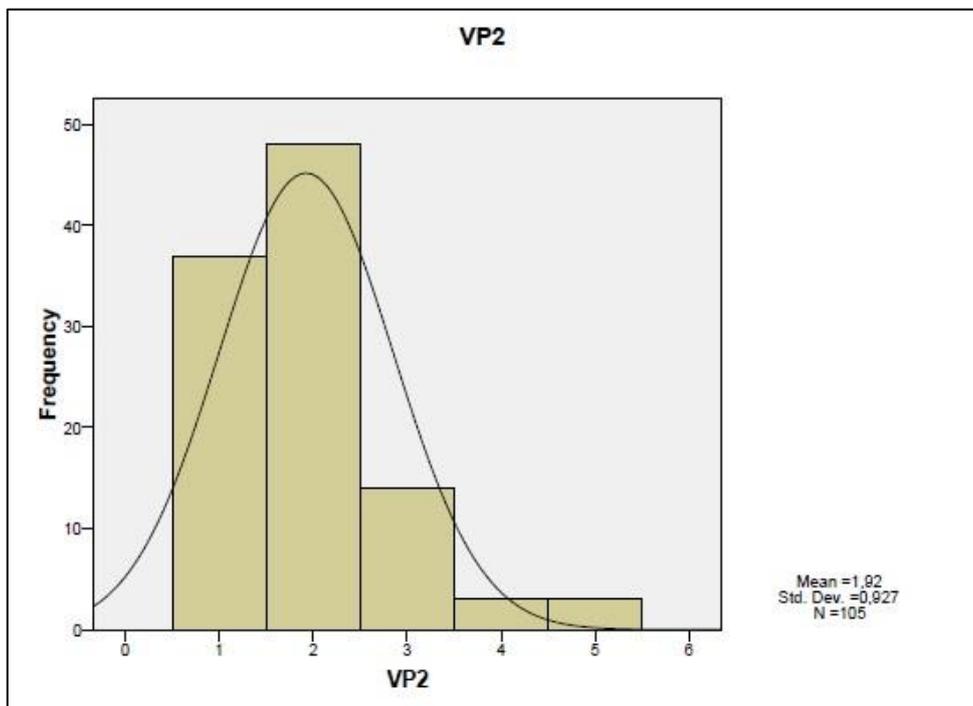
As Figuras 18, 19 e 20 apresentam os histogramas para as variáveis relacionadas ao construto Visão Pessoal sobre a Certificação APPCC dos itens do *buffet* de café da manhã do hotel (VP), representando os resultados obtidos para as respostas às questões IV.1 (VP1), IV.2 (VP2) e IV.3 (VP3) do questionário aplicado na pesquisa aos manipuladores do área de A&B do hotel (Apêndice E).

Figura 18: Histograma da variável VP1 (Valorização do *buffet* de café da manhã pelos hóspedes)



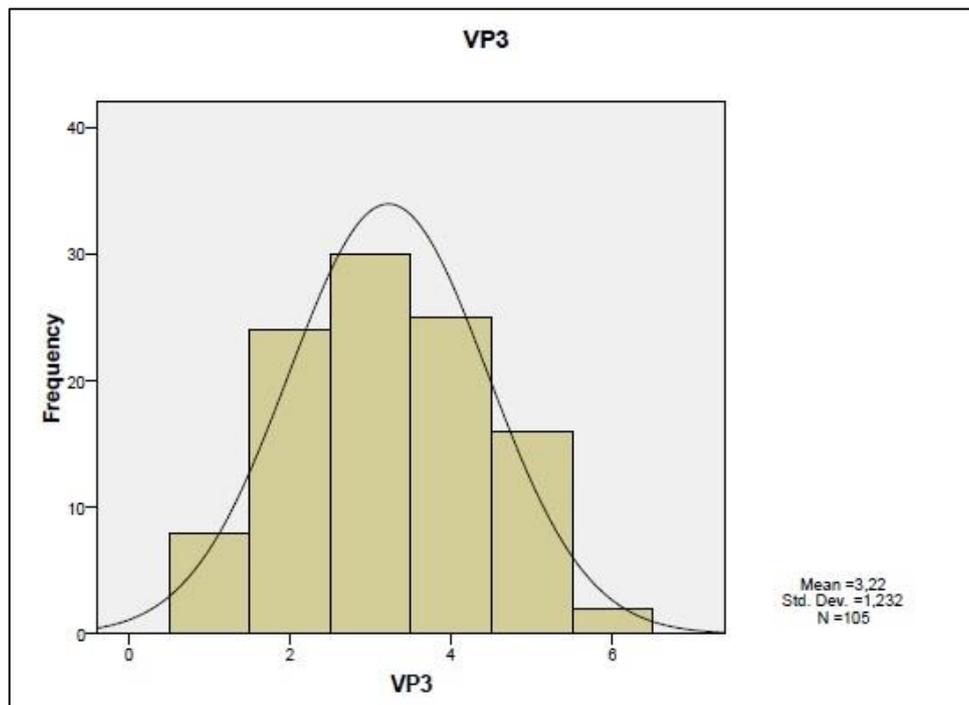
Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Figura 19: Histograma da variável VP2 (Impacto da visibilidade do quadro da Certificação APPCC)



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Figura 20: Histograma da variável VP3 (percepção da diferença dos controles APPCC)



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

A maioria dos manipuladores da amostra tendeu a concordar com as duas primeiras perguntas deste bloco (99% em VP1 e 94,3% em VP2). quer seja, concordam com a premissa de que o café da manhã é um dos itens mais valorizados pelo hóspede por estar incluído na diária e por, no caso do hotel em estudo, ser uma refeição onde ele come livremente no *buffet* e que a maior visibilidade para o hóspedes do quadro com o nome do restaurante e os alimentos certificados pelo Sistema APPCC, poderia influenciar a percepção dos hóspedes sobre o hotel – em concordância com a opinião dos gestores expressa nas entrevistas da primeira etapa da pesquisa. Já os resultados relacionados à variável VP3, que buscou avaliar se os manipuladores de alimentos conseguem perceber a diferença no controle de qualidade entre os itens do café da manhã que são certificados pelo APPCC, indicam que a maioria deles não consegue perceber esta diferença. A mais da metade da amostra (52,4% ou 55 manipuladores) respondeu entre concordo pouco e discordo pouco (faixa central da escala de concordância, classificadas como 3 e 4 e indicativas de certa neutralidade em relação à pergunta).

Este resultado aponta uma clara diferença de percepção prática da adoção da certificação dos itens do Buffet do café da manhã entre os gestores (conforme resultados obtidos das análises das entrevistas já discutidos) e os manipuladores

Uma possível explicação para essa diferença de percepção é que esta dificuldade em perceber os benefícios da certificação APPCC dos itens do café da manhã pode estar relacionada ao turno de trabalho do respondente no hotel, visto que os funcionários dos turnos da tarde e da noite na área de A&B não acompanham o preparo dos alimentos servidos no café da manhã, e, portanto, os controles de qualidade e segurança diferenciados adotados pelo hotel para os alimentos certificados pelo APPCC, não são observados pela maioria destes colaboradores. Porém como 61% dos respondentes eram funcionários do turno da manhã (Figura 11), esta explicação não é suficiente para explicar que mais da metade dos entrevistados não percebe a diferença dos controles advindos da certificação APPCC.

A inclusão da pergunta IV.2 (VP2) ao questionário foi motivada por dois motivos:

- a) O quadro mencionado com o certificado APCC obtido pelo hotel para os 25 itens do *buffet* do café da manhã encontra-se afixado na parede da sala de trabalho da nutricionista, ou seja, com visibilidade restrita apenas aos funcionários que tem acesso à sala.
- b) Os discursos dos gestores associaram a obtenção da certificação APPCC à um diferencial de mercado para o hotel, porém a vantagem competitiva que poderia levar à tal diferencial não chega ao conhecimento nem do público em geral (não se encontra divulgada no site da empresa, por exemplo) nem dos hóspedes no local.

Com tal motivação, também se efetuou uma busca para identificar quantos hotéis no Brasil possuem este tipo de certificação voluntária e como comunicam ao público esta fonte de vantagem competitiva. No entanto, não foi encontrada nenhum tipo de compilação deste tipo de informação.

A divulgação ao público da conquista da certificação em A&B pelos hotéis, até mesmo pelo PAS, é restrita a um pequeno número de hotéis, entre os quais se destacam o Hotel Sonata de Iracema, de Fortaleza-Ceará, que divulgou ter sido o primeiro estabelecimento no Brasil certificado pela Programa em dezembro de 2010, e o Hotel Planalto, localizado em Ponta Grossa no Paraná (certificado em 2014).

Com relação à implementação de SGSA baseado no Sistema APPCC, o Club Med Itaparica, na Bahia, recebeu o Selo *Latin America FoodCheck* de 2015, sendo reconhecido na ocasião como o melhor hotel em Segurança de Alimentos da região pelo *Cristal International Standards* (SANTOS, 2015).

Outro caso destacado na mídia é o do Hotel Gran Marquise, de Fortaleza-CE, que em janeiro de 2011 divulgou ser o primeiro hotel no Brasil a receber a Certificação ISO 2200 emitida pela certificadora BRTÜV Avaliações de Qualidade S.A., após também ter sido o primeiro no Brasil a receber o selo de qualidade ISSO 9001, em 1998 (GRAN MARQUISE,

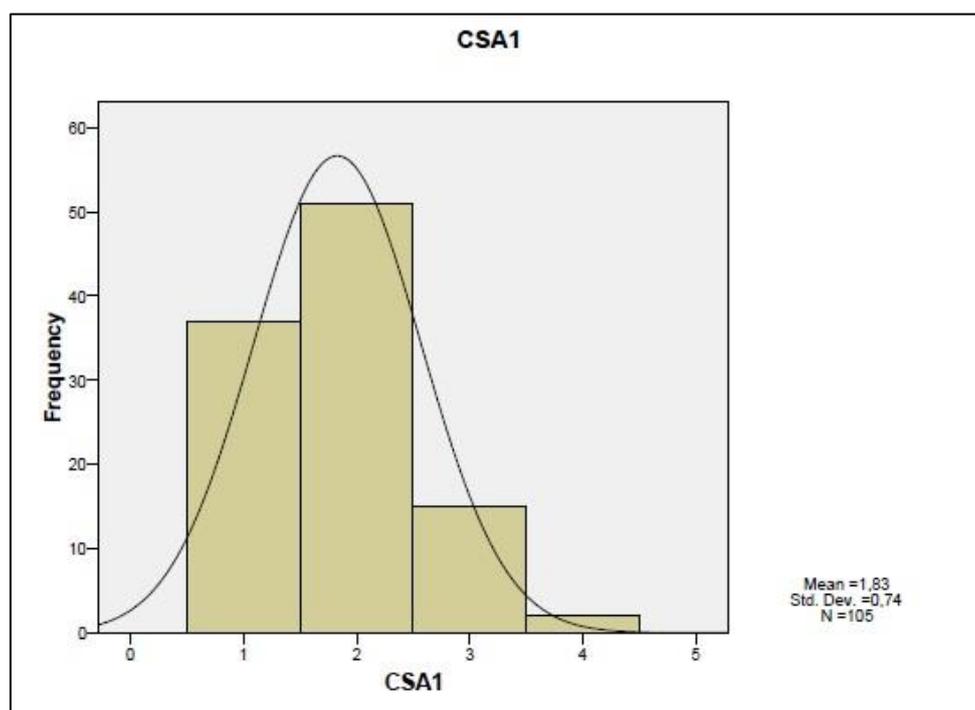
2011). Outro hotel certificado na mesma certificação ISO 22000 é o Hotel Unique, de São Paulo (LEONHARDT, 2016).

No Rio de Janeiro, a Rede Othon de hotéis possui certificação APPCC e o Hotel Belmond Copacabana Palace está em fase de implementação do mesmo sistema, sendo que o segundo tem como meta implantar também a ISO 22000 até final de 2017 (LEONHARDT, 2016).

5.7.2. Cultura de Segurança dos Alimentos do manipulador

As Figuras 21, 22 e 23 apresentam os histogramas das variáveis do construto Cultura de Segurança dos Alimentos do manipulador, referente às perguntas V.1 (variável CSA1), V.2 (CSA2) e V.3 (CAS3) do questionário aplicado na pesquisa aos manipuladores do área de A&B do hotel (Apêndice E).

Figura 21: Histograma da variável CSA1 (utilização na residência de itens não permitidos no hotel)



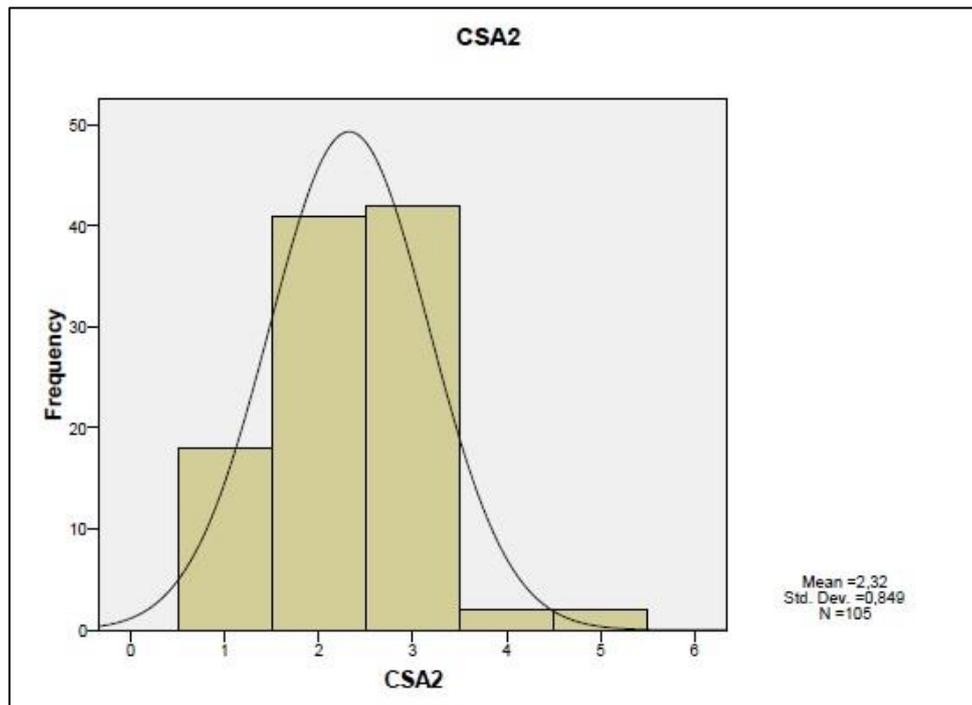
Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

As respostas das variáveis CSA1 e CSA2 mostram-se de certa forma contraditórias.

Na questão CSA2 os mesmos foram orientados a demonstrar o quanto acreditavam que os treinamentos recebidos no hotel, que abordam temas de orientação sobre segurança de alimentos, influenciaram mudanças em seus hábitos de manipulação dos alimentos em casa, o que demonstraria ter havido realmente uma conscientização e formação da Cultura

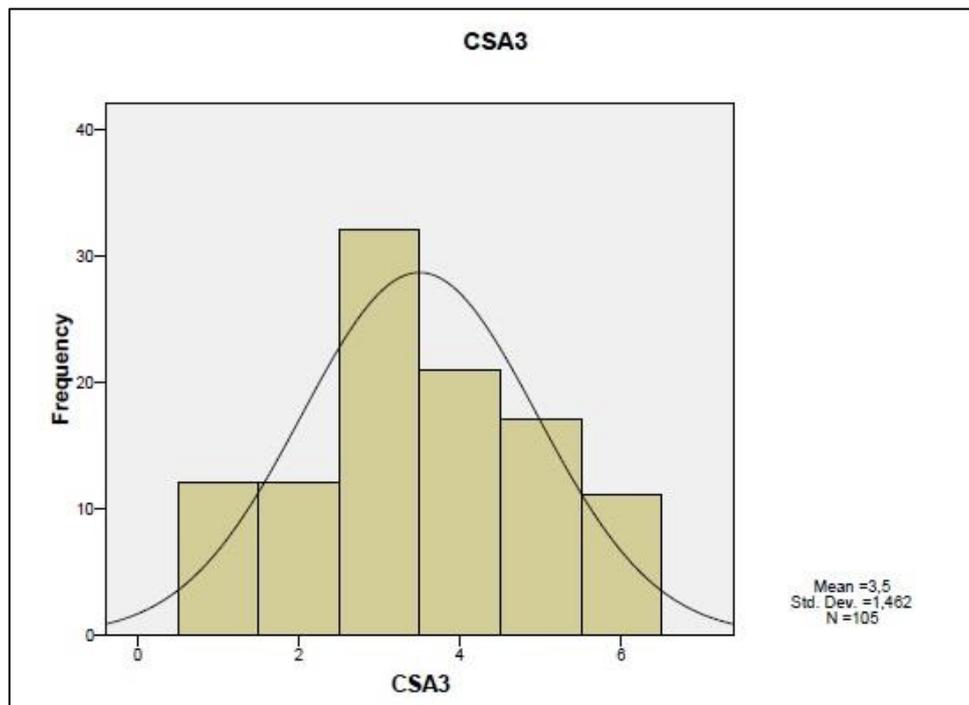
de Segurança de Alimentos no manipulador, ou seja, que os mesmos realizam os procedimentos adequados no trabalho por que de fato entendem e consideram importantes, e não somente por obrigação para cumprir exigências da empresa. Como resultado verifica-se que 96,2% concordaram com a afirmativa, dos, 42 respondentes concordaram pouco, ficando entre as opções intermediárias, estes representam 40% do percentual total e os restantes 59 manipuladores distribuíram-se entre concordar muito e totalmente (56,2%).

Figura 22: Histograma da variável CSA2 (mudança de hábitos de higiene na residência)



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Figura 23: Histograma da variável CSA3 (influência dos problemas na conduta no trabalho)



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Porém, ao avaliar a variável CSA1 verificamos também um percentual alto de concordância (98,1%) o que vai de encontro ao resultado expresso pela variável CSA2, visto que se os manipuladores entendem a importância dos cuidados com a segurança de alimentos e afirmam que isto foi capaz de modificar seus hábitos em casa, não deveriam concordar com a afirmativa da pergunta V.1 (associada à variável CSA1) que assume que nas residências, a maioria das pessoas utiliza itens que não são permitidos no hotel, como tábua de madeira e panos de prato que não são descartáveis. Um percentual alto dos respondentes (83,8%, ou seja, 88 respondentes), concordou muito ou totalmente com a afirmativa, enquanto os respondentes que optaram pela opção “concordo pouco” – considerado um valor intermediário, representaram 14,3% da amostra (15 respondentes).

Já os resultados relacionados à variável CSA3, relacionada à pergunta V.3 que buscou avaliar se problemas pessoais influenciam a conduta durante o trabalho, indicam que a metade (50,5%) dos respondentes preferiu não se posicionar, mantendo-se na faixa central de neutralidade, afirmando, as concordar pouco e discordar pouco (itens 3 e 4 da escala de concordância). Somando também todos os participantes que responderam discordando (itens 4, 5 e 6 da escala), pode-se afirmar que 46,7% da amostra discorda da hipótese levantada por um dos gestores entrevistados não sendo notada tendência em refletir insatisfações pessoais na conduta incorreta durante a manipulação de alimentos.

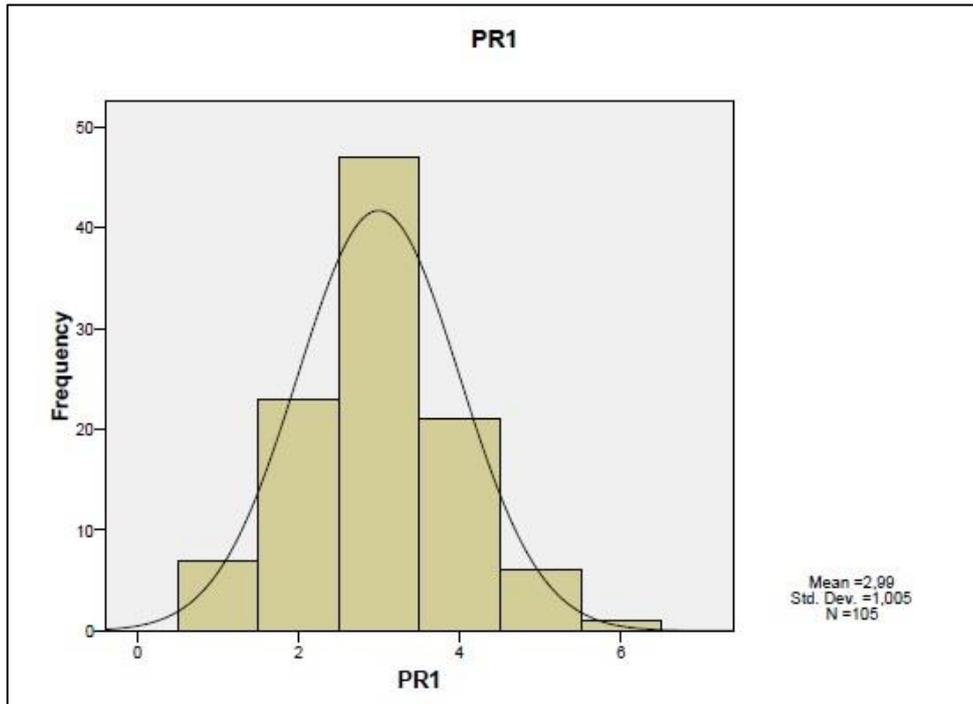
5.7.3. Percepções de Risco do manipulador

As Figuras 24, 25 e 26 apresentam os histogramas de distribuição das respostas dos manipuladores da área de A&B do hotel estudado para as três perguntas relacionadas ao construto Percepções de Risco do manipulador, respectivamente, perguntas VI.1 (variável PR1), VI.2 (PR2) e VI.3 (PR3) do questionário aplicado na pesquisa (Apêndice E).

A pergunta VI.1 do questionário (variável PR1) buscou, analisar se os manipuladores acreditavam que seguir as regras de higiene pessoal seria o suficiente para evitar a ocorrência de surtos. A maior parte dos respondentes (64,8% da amostra) posicionou-se de forma neutro, respondendo concordar e discordar pouco- (posições centrais 3 e 4, a na escala de concordância). Isolando estas duas posições intermediárias da escala, obtém-se mais 28,6% de concordância (posições 1 e 2, concordo totalmente ou muito) e apenas 6,7% de discordância (pontos 5 e 6 da escala, ou seja, discordo muito ou totalmente).

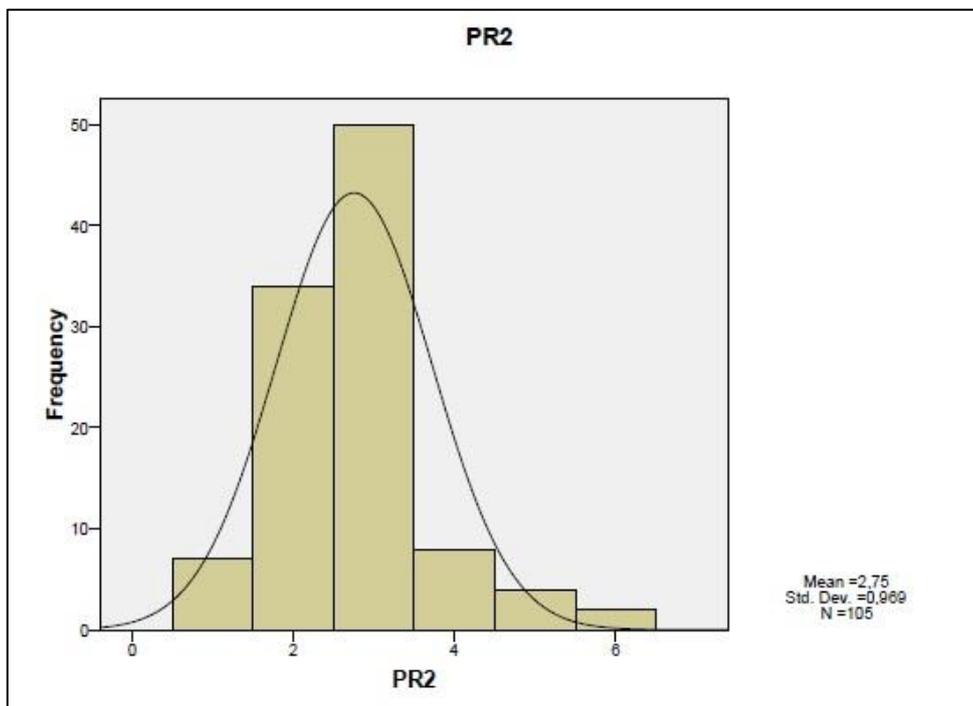
Desta forma, o grupo de manipuladores mostra-se reticentes em atribuir apenas às regras básicas de higiene na manipulação de alimentos (tais como lavar as mãos, manter o uniforme completo, unhas curtas e sem esmalte, barba e bigode aparados e cabelos protegidos) a responsabilidade pela prevenção de surtos alimentares.

Figura 24: Histograma da variável PR1 (Regras de higiene/manipulação x Surtos alimentares)



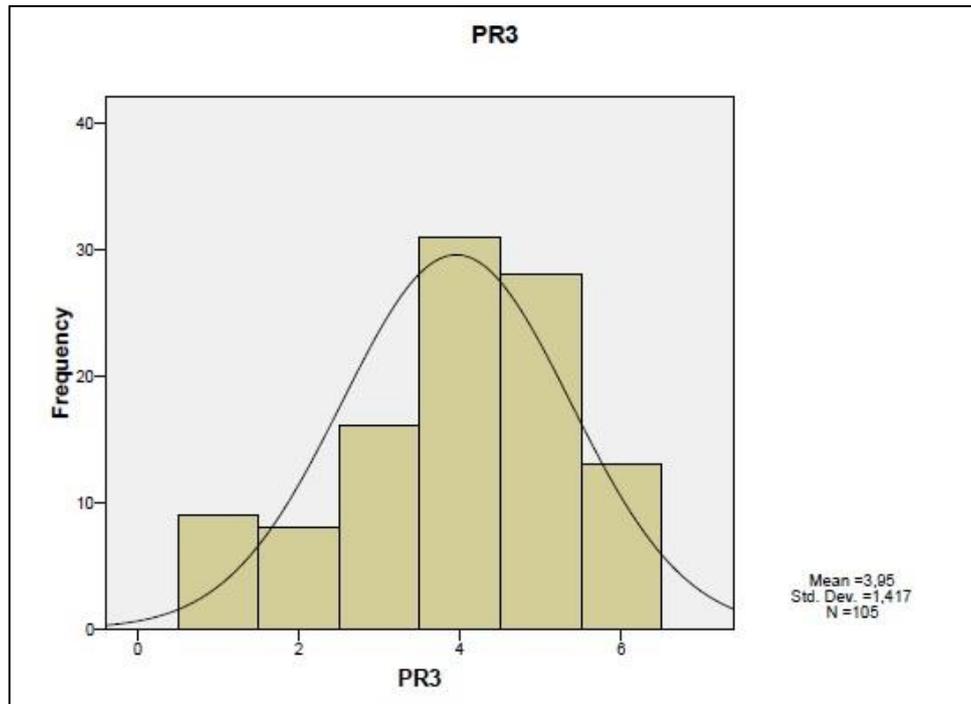
Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Figura 25: Histograma da variável PR2 (importância de lavar as mãos)



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Figura 26: Histograma da variável PR3 (estratégia de controle durante as Olimpíadas Rio 2016)



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

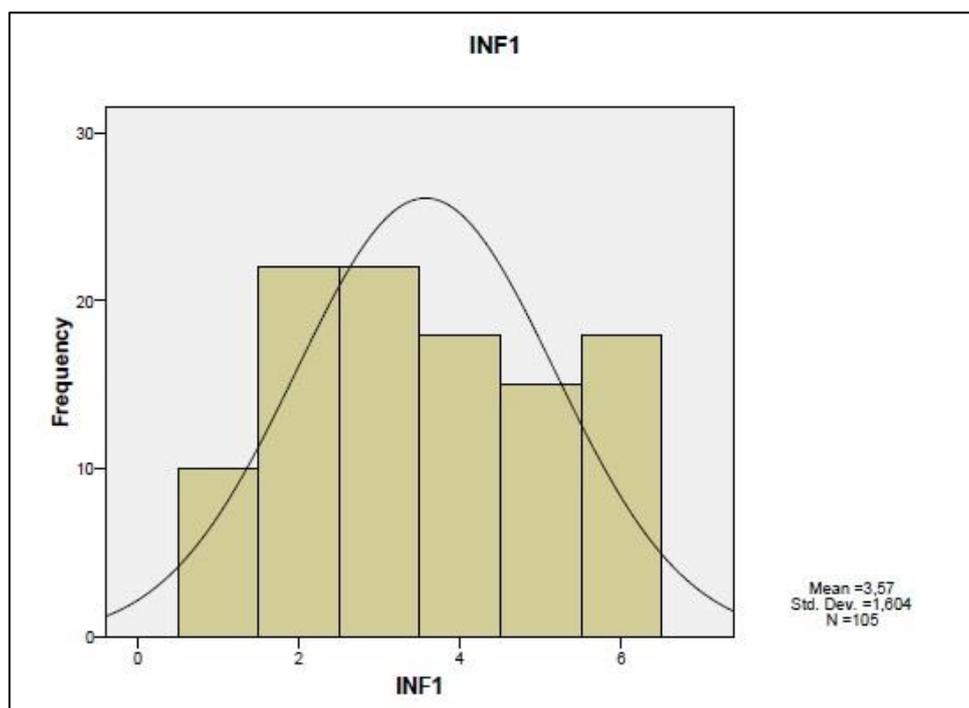
Já na pergunta VI.2 do questionário (variável PR2) que abordou a importância na segurança dos alimentos atribuída à higienização das mãos – procedimento também relacionado à higiene pessoal e apontado por um pelos gestores na etapa das entrevistas – se comparado à itens de higiene ambiental, os resultados indicam 86,7% de concordância dos manipuladores (somando-se as respostas direcionadas aos 3 pontos iniciais, 1, 2 e 3 de concordância, respectivamente 6,7%, 32,4% e 47,6% da amostra) Os resultados relacionados à pergunta VI.3 do questionário (variável PR3) indicam que a maioria dos manipuladores não considera que o risco de surtos relacionados à segurança de alimentos foi aumentado durante o período das Olimpíadas, pelo fato do hotel não ter criado estratégia de controle adicional, mantendo seus procedimentos padrões. Somando-se as respostas dos pontos de discordância (4, 5 e 6 da escala adotada), conclui-se haver um total de 68,6% de discordância para esta questão, revelando que estes manipuladores demonstram confiança nas condutas adotadas nas áreas de manipulação do hotel independente do fluxo turístico em períodos de baixa ou alta ocupação. Porém pouco menos da amostra de manipuladores (44,8%, ou 47 dos 105 respondentes), preferiu manter-se na posição de neutralidade, afirmando discordar/concordar pouco (pontos 3 e 4 da escala). Somente 16,2% (17 respondentes) concordaram muito ou totalmente que no período das Olimpíadas 2016 o hotel, sobretudo a

área de A&B, teve exposta à um risco aumentado de surtos alimentares ao optar por não criar uma estratégia diferenciada para o controle de segurança de alimentos durante este período.

5.7.4. Influência dos gestores no comportamento dos manipuladores

As Figuras 27 e 28 apresentam os histogramas para o construto Influência dos gestores no comportamento dos manipuladores (INF), associado a duas perguntas do questionário adotado na pesquisa (Apêndice E), VII.1 (INF1) e VII.2 (INF2).

Figura 27: Histograma da variável relacionadas à influência dos gestores INF1



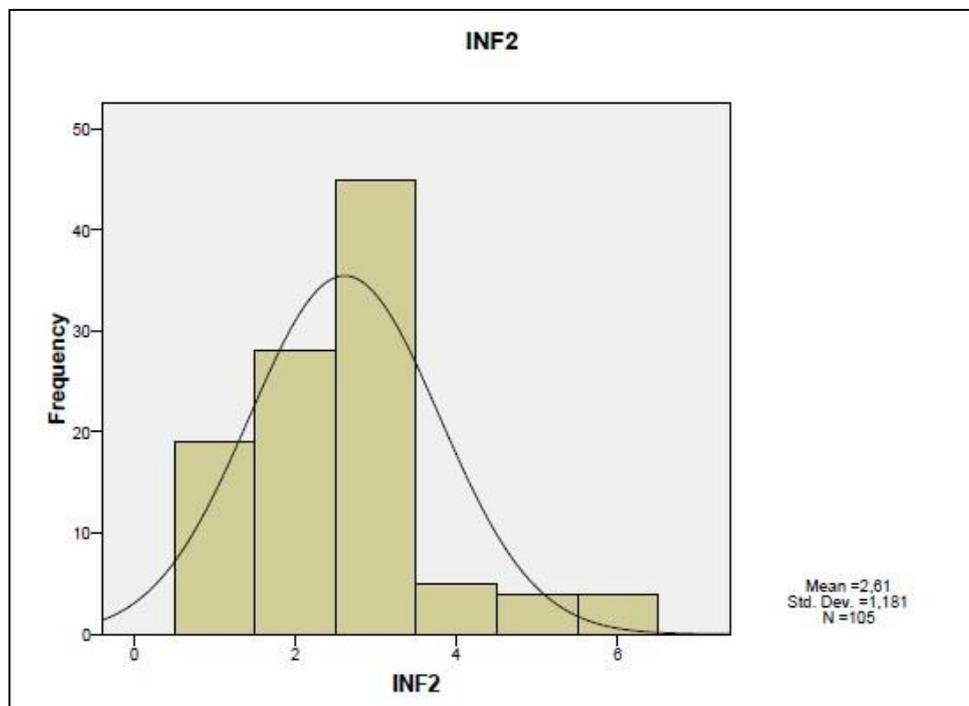
Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Em relação ao último bloco de perguntas do questionário que buscou avaliar o grau de influência dos gestores da área de A&B sobre os manipuladores de alimentos foram avaliados dois aspectos: A pergunta VII.1 (INF1) buscou avaliar a percepção dos funcionários quanto à influência da presença física dos gestores em seus respectivos setores sobre a conduta dos manipuladores durante o serviço.

Os resultados obtidos para esta pergunta (VII.1/INF1) indicam não haver nenhuma tendência acentuada na resposta, todos os percentuais obtidos para os pontos de 2 a 6 na escala são similares e, somente as respostas para o ponto 1 (concordo totalmente) estão um pouco abaixo da frequência das demais opções de resposta. Agrupando os percentuais de

concordância (pontos de 1 a 3 da escala) e discordância (pontos de 4 a 6 da escala) encontram-se os percentuais de 51,4% de concordância e 48,6% de discordância respectivamente, também similares.

Figura 28: Histograma da variável relacionadas à influência dos gestores INF2



Fonte: elaboração do autor com base nos dados da pesquisa

Já com a pergunta VII.2 (variável INF2, figura 28) o objetivo da pesquisa era avaliar o quanto, na opinião dos manipuladores, a segurança dos gestores em relação ao conhecimento sobre condutas de higiene e manipulação de alimentos influenciaria a conduta da equipe. Assim, os manipuladores foram questionados se possuindo uma gestão que tenha dúvidas sobre os procedimentos, por consequência isto também induziria dúvidas e falhas no restante da equipe. Verificou-se um alto grau de concordância (e 87,6%) mostrando que a maioria dos manipuladores acredita que se o gerente demonstra ter dúvidas frente à sua equipe, isto influencia negativamente o restante da equipe (embora o maior percentual desta concordância seja observado no item 3 da escala (concordo pouco), com 42,9%.

5.8. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Assim como no presente estudo, em pesquisa similar realizada em restaurantes de hotéis na Malásia por Jeinie e colaboradores (2016) que entrevistaram funcionários de cinco cargos relacionados à manipulação de alimentos, todos os informantes demonstraram ter percepção positiva a respeito da implantação de um SGSQA em empresas prestadoras de serviços de alimentação, concordando que sua implantação é importante para que sejam oferecidos alimentos seguros em seus locais de trabalho.

Os entrevistados dessa pesquisa realizada na Malásia (JEINIE et al, 2016) acreditavam que a percepção dos consumidores sobre a segurança alimentar é particularmente importante para os gestores e proprietários de restaurantes, uma vez que tais percepções podem resultar na perda do cliente que pode passar a comer em restaurantes "mais seguros". Esta visão reforça a opinião de um dos gestores entrevistados no presente estudo, que declarou acreditar que se os hóspedes souberem da implementação de sistemas de segurança de alimentos no hotel, poderão ter uma maior sensação de segurança, o que pode se tornar um diferencial no momento da escolha da hospedagem.

Arendt, Paez e Strohbehn (2013) em pesquisa com gerentes e futuros gerentes de serviços de alimentação da área de hotelaria da Costa Rica, verificaram que um dos principais desafios para implementação de segurança de alimentos, conforme opinião dos gestores entrevistados, é a dificuldade de superar a resistência dos funcionários em relação às práticas de segurança dos alimentos. O estudo aponta que uma das razões para essa resistência dos colaboradores é a própria descrença em seguir os procedimentos de manipulação seguros, assim como os baixos salários como um fator desmotivador dos manipuladores.

Encontrou-se cenário similar no presente estudo, com os gestores da área de A&B que informaram que muitos dos manipuladores da unidade estudada não possuem a cultura de segurança de alimentos e não veem importância nas práticas exigidas e, alguns adotam a prática apenas por obrigação. Os gestores entrevistados também creem que uma das maiores dificuldades encontradas nas cozinhas da unidade é a falta de reconhecimento dos próprios manipuladores de que podem ser veículos de DTA's.

Assim como no presente estudo, na pesquisa qualitativa de Arendt, Paez e Strohbehn (2013) os gestores reconheceram o seu papel como responsáveis pela aplicação das regras de segurança dos alimentos.

Os gestores do estudo da Costa Rica (ARENDR et al, 2013), assim como os entrevistados da presente pesquisa, informam que são os responsáveis pelo monitoramento do comportamento dos manipuladores, e por demonstrar para os mesmos que os procedimentos são importantes para a organização.

Os entrevistados do estudo de Arendt et al (2013) revelaram que a preocupação imediata é cumprir com os compromissos contratuais emergentes e diários da empresa, e afirmaram que o fornecimento de alimentos seguros a toda população depende não somente do sistema de gestão adotado para garantia da segurança de alimentos, mas também de outros fatores que a influenciam diretamente, como a cultura da empresa, entendimento dos gestores sobre segurança de alimentos e visão de melhoria contínua da qualidade, conhecimento sobre gestão de processos, adoção de programas de pré-requisitos, tratamento estruturado das não-conformidades ocorridas, liderança e planejamento de custos e despesas gerais.

Os entrevistados do estudo de Arendt e colaboradores (2013) assim como os do presente estudo de caso, revelam que os conceitos de segurança de alimentos devem estar associados à cultura da empresa e à cultura dos funcionários, para que o sistema de segurança de alimentos que for adotado funcione de maneira eficiente.

Assim como no hotel estudado nesta pesquisa, os gestores do estudo de Arendt e colaboradores (2013) acreditam que para a implantação do sistema APPCC é fundamental que os funcionários que atuam diretamente na produção dos alimentos estejam convencidos de que, fazendo controle sistemático das etapas de produção indicadas como pontos críticos de controle, haverá uma diminuição do risco de contaminação do produto (ALMEIDA, COSTA e GASPAR, 2010). Tal ponto nos remete aos discursos dos gestores durante as entrevistas neste estudo de caso, que também expressam acreditar que para a oferta de alimentos seguros é necessário que seja criada uma cultura de segurança de alimentos por parte de seus manipuladores, justamente como defende Yannas (2014).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tomando como objeto de estudo um hotel 5 estrelas localizado na orla da cidade do Rio de Janeiro que além da implantação das BP deu um passo além buscando a certificação dos alimentos de maior consumo do seu *buffet* de café da manhã pelo Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC), este trabalho objetivou avaliar as percepções de dois grupos de colaboradores do setor de Alimentos e Bebidas (A&B) (gestores e manipuladores de alimentos) comparativamente no que se refere ao desenvolvimento da cultura de segurança de alimentos e da criação de uma vantagem competitiva para a empresa por possuir o sistema APPCC.

Através da realização de um estudo de caso, que envolveu uma etapa qualitativa e outra quantitativa que foram complementares, verificou-se, sobretudo a partir dos resultados da *Survey* com os manipuladores da área de A&B do hotel objeto de estudo, – que como era de se esperar em função dos níveis salariais e perfis profissionais distintos de cada grupo–, há uma diferença considerável nas classes sociais dos gestores e dos manipuladores sob sua gerência.

Somente um dos gestores encontra-se em classe social similar à da maior parte da amostra de manipuladores (classe C2), enquanto os demais gestores encontram-se nas classes sociais B2, B1 e Classe A, de poder econômico superior. Os manipuladores em sua maioria encontram-se nas Classes C1 e C2. Essa diferença pode não apenas influenciar nas respectivas percepções a respeito das questões relacionadas à segurança dos alimentos e ao sistema APPCC, como na formação da cultura de segurança dos alimentos, pessoal e coletiva em cada um destes dois grupos e no hotel como um todo.

É recomendável que esta diferença seja levada em consideração pelos gestores da área de A&B nos treinamentos e na vivência diária de supervisão e orientação prática de sua equipe, e que mapeamentos da realidade de vida desses manipuladores (como a análise de suas classes sociais, por exemplo, como feito no presente estudo) sejam desenvolvidos e possam ser utilizados para melhor compreensão das limitações pessoais dos funcionários sob sua responsabilidade.

Da mesma forma, verificou-se através dos resultados que a diferença de escolaridade entre os dois grupos (gestores e manipuladores) – 66,6% dos gestores entrevistados possuem ensino superior, enquanto somente 1,9% dos manipuladores encontram-se no mesmo grau de escolaridade – pode ser um desafio adicional para o melhor entendimento entre ambos os grupos a respeito dos procedimentos adequados para a área de A&B, incluindo as normas de segurança de alimentos.

Em relação à valorização da certificação APPCC por gestores e manipuladores, todos os gestores concordam que é importante manter o sistema aliado à base sólida das Boas Práticas de Manipulação, sendo o APPCC visto como ponto positivo para o hotel e um adicional de controle de qualidade. Mas por outro lado, embora os manipuladores demonstrem valorizar o sistema conceitualmente, quando questionados sobre a recomendação para o hotel de expor publicamente do certificado aos hóspedes como uma forma de valorização do serviço de *buffet* de café da manhã – compartilhando da mesma opinião expressa pelos gestores – não conseguem perceber na prática diferença entre a segurança da qualidade dos alimentos certificados e os demais servidos. Esta dicotomia na percepção dos manipuladores em relação à certificação APPCC, entre a visão teórica expressa no certificado em si e a visão prática de diferenciação entre alimentos certificados e não certificados, é com certeza uma falha na condução do processo de motivação e capacitação dos manipuladores para a internalização da importância do SGQSA adotado de forma pioneira pelo hotel.

Ainda sobre este ponto é importante destacar que os dois grupos pesquisados, gestores e manipuladores da área de A&B, concordam com a necessidade do hotel buscar uma exposição ao público (hóspedes, investidores e clientes em potencial) da certificação APPCC conquistada, para que de fato esta conquista possa se transformar na prática em vantagem competitiva para o hotel, e o desejado diferencial de mercado tão presente nos discursos dos gestores torne-se uma realidade e não apenas um desejo. Muito provavelmente, se o quadro com o certificado emitido pela certificadora *Bureau Veritas*, que se encontra afixado de forma reservada na sala de trabalho da nutricionista, for transferido para um local de maior visibilidade, até sobre os próprios manipuladores pode haver um ganho perceptível que motive a ver os alimentos certificados de forma distinta como esperado.

A visibilidade da diferença do controle de qualidade dos itens certificados não foi um ponto ressaltado tanto pelos gestores, quanto pelos manipuladores. Assim como foi baixo o percentual de concordância para a questão 3 do questionário relacionada à visão pessoal sobre a certificação APPCC.

Em relação à cultura de segurança de alimentos, as análises das questões deste mesmo bloco revelaram respostas contraditórias dos manipuladores de alimentos em relação ao que exercem em suas residências e à importância que atribuem aos procedimentos de segurança de alimentos no hotel, indicando que mesmo considerando importantes os procedimentos de higiene corretos, não são todos seguidos fora do hotel fora do exercício de atividades profissionais, isto também foi ao encontro também da incerteza dos gestores quanto às práticas dos funcionários de sua equipe, visto que apesar da concordância em que os manipuladores seguiam as regras por fazer parte de sua função, alguns ainda acreditam que isto pode ocorrer em parte da equipe e outra não. De maneira unânime os gestores

citaram que acreditam que uma parte de sua equipe possui a cultura de segurança de alimentos consolidada e outra parte não. Os gestores acreditam que seus funcionários compreendem claramente quais são os procedimentos certos e errados, porém, a maioria os aplica apenas por obrigação. Tal percepção é confirmada pelo alto grau de concordância entre os manipuladores em considerar que os treinamentos recebidos no hotel foram capazes de mudar seus próprios hábitos de higiene, contrastando, porém, com a revelação que a despeito dessa mudança, ainda utilizam itens em casa que não são favoráveis à segurança dos alimentos, revelando o conflito de informações e de posicionamento quanto à sua realidade.

Em seus discursos, os gestores apontam que acreditaram que o ambiente insatisfatório, as insatisfações pessoais ou os problemas particulares dos funcionários seriam capazes de afetar o desempenho de suas atividades, porém esta hipótese não foi confirmada na segunda etapa do estudo, pois a se julgar pelas respostas dos manipuladores à perguntas do questionário que tratam deste assunto, a maioria não concorda que suas insatisfações e tristezas afetam diretamente o exercício de suas atividades profissionais.

Os gestores também concordaram que além da cultura trazida de casa, os hábitos de higiene e condições sanitárias dos manipuladores em suas residências poderia ser um fator determinante para a conduta dos funcionários nas cozinhas e setores que envolvessem alimentos e bebidas no hotel, confirmando mais uma vez que para conscientização sobre os procedimentos corretos e seguros é necessária a criação da cultura de segurança dos alimentos. Segundo os resultados da *survey*, verificou-se que as condições de moradia da maioria dos manipuladores da amostra não revelam dados precários, com mais de 90% tendo acesso a serviço de abastecimento de água, destinação de esgoto e lixo urbano, providos por distribuição pública, revelando condições adequadas de moradia quanto à saneamento básico. Somente a condição do trecho da rua obteve percentual um pouco menor em relação aos serviços citados (69,5%) para condição de asfalto/pavimentação. Todos estes resultados então tendem a colaborar com a formação de hábitos higiênicos também no hotel.

A higiene pessoal e, sobretudo, a higienização das mãos foi valorizada pelos gestores na primeira etapa da pesquisa e pelos manipuladores na segunda etapa, quando para as perguntas duas primeiras perguntas que os questionavam sobre percepções de riscos os mesmos demonstraram a valorização da higiene pessoal como fator que colabora à prevenção de surtos, e que a higienização das mãos é o mais importante procedimento nas cozinhas.

Em relação ao impacto do maior fluxo turístico, relacionado na pesquisa ao período de realização dos Jogos Olímpicos de 2016 na cidade do Rio de Janeiro, dois dos gestores demonstraram nos seus discursos que não consideravam aumentado o risco de surtos alimentares, já a parcela restante informou estar insegura na ocasião, pois não houve nenhum

tipo de operação especial para o período e os mesmos acreditavam que os procedimentos para garantir a segurança de alimentos deveriam ter sido intensificados devido ao maior movimento turístico. Já a maioria dos manipuladores revelou não concordar com a maior parte da gestão, mostrando-se inseguros quanto a ausência de estratégia de reforço do controle habitual, que na opinião deles expôs os hóspedes a um maior risco de ocorrência de surtos alimentares.

Quanto à influência do conhecimento da gestão, os dois grupos pesquisados, gestores e manipuladores reconhecem que os cargos superiores devem ser formadores de opinião, dando sempre o exemplo à equipe e demonstrando possuir conhecimento sobre as normas de segurança de alimentos e a execução destas na unidade hoteleira. Os manipuladores revelam que se a gestão demonstra insegurança quanto a estes procedimentos e seu próprio conhecimento sobre o tema, isto por consequência induz falhas no restante da equipe.

É importante ressaltar ainda que na orientação aos manipuladores e gestores de A&B, a abordagem seja realizada de acordo com o público específico, pois verificamos através deste estudo de caso que no mesmo cenário de implementação e certificação do APPCC encontramos diferenças de classe social e escolaridade, o que impacta diretamente no entendimento dos indivíduos envolvidos.

Verificou-se também através da revisão bibliográfica sobre o tema, que no Brasil a produção acadêmica sobre a implementação e certificação do APPCC em unidades hoteleiras é ainda bastante restrita, assim como dados consolidados sobre a adoção desta prática. O próprio setor indica estar ainda se organizando em torno do tema, tendo realizado o I Workshop de Segurança de Alimentos na Hotelaria em novembro de 2016 com profissionais da área (LEONHARDT, 2016) abordando experiências dos desafios da implantação da implantação das Boas Práticas, passando pelo APPCC até a certificação pela ISO 22000. Desta forma, a presente pesquisa vem contribuir com esta lacuna na literatura.

A pesquisa indica ainda que o hotel estudado planeja obter futuramente a certificação APPCC para todos os produtos do seu *buffet* de café da manhã, visando proporcionar maior qualidade aos serviços prestados e consolidar seu compromisso com a segurança dos alimentos. Esta postura pode ser considerada um pioneirismo na área de hotelaria e de A&B, visto que relatos de serviços de alimentação brasileiros em busca de tal certificação são escassos, ainda que seja um tema de ampla aplicação na indústria de alimentos na qual possui caráter obrigatório pela legislação sanitária vigente no país

A implementação do sistema APPCC é um estímulo para o desenvolvimento da cultura de segurança dos alimentos no ramo de serviços de alimentação e mais especificamente na hotelaria, que alia a alimentação à gastronomia. A comparação direta com a experiência sobre o tema na indústria alimentícia não se aplica a este segmento, devido ao número de preparos

e variabilidade de produtos servidos nestes locais. Mas espera-se que, como já vem sendo observado nesta indústria, a construção de base científica mais sólida no tema possa subsidiar a aplicação não apenas deste sistema de controle da qualidade e segurança dos alimentos nos serviços de alimentação, mas ajudá-los a avançar em direção a sistemas de controle ainda mais seguros e complexos, como por exemplo a ISO 22000, agregando ainda maior valor aos serviços prestados.

Ao mesmo tempo, espera-se que os esforços administrativos e operacionais necessários para a certificação e a manutenção destes sistemas de controle da segurança em alimentos na hotelaria, comecem a ser, estrategicamente e explicitamente, comunicados ao público e, sobretudo, aos hóspedes, a fim de que as empresas do setor possam de fato contabilizá-los como vantagem competitiva frente à cada vez mais acirrada concorrência no setor.

Sugere-se que outros estudos aplicados a esta área de conhecimento sejam realizados para que se amplie a base científica sobre o tema, assim como que tais estudos busquem o aprofundamento de etapas posteriores ao Sistema APPCC, como a implantação de normas certificadoras mais rígidas, a exemplo da norma ISSO 22000.

REFERÊNCIAS

ABDULLAH, S. N; SIOW, O. N. Knowledge, attitudes and practices of food handlers on food safety in food service operations at the Universiti Kebangsaan Malaysia. **Food Control**, n.37, p.210–217, 2014.

ABHINAV. What is HACCP and the importance of Food Safety for the Hospitality Industry? **DJUBO. COM**. April 7, 2016. Disponível em: <<http://www.djubo.com/blog/haccp-importance-food-safety-hospitality-industry/>>. Acesso em: 30 jul., 2016.

AGUIAR, E. P. S; CARVALHO, S. M. S. Turistas de São Raimundo Nonato – PI: perfil e grau de satisfação quanto aos serviços de alimentação. **Turismo em Análise**, v.23, n.3, p.600-622, 2012.

AKUTSU, R. C; BOTELHO, R. A; CAMARGO, E. B. et al. Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação. **Revista Nutrição**, Campinas, v.18, n.3, p.419-427, 2005.

ALEXANDRE, J. W. C. ANDRADE, D. F. VASCONCELOS, A. P. et al. Análise do número de categorias da escala de *Likert* aplicada à gestão pela qualidade total através da teoria da resposta ao item. In: XXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), **Anais eletrônicos...** Associação Brasileira de Engenharia de Produção (ABEPRO), 21 a 24 de Outubro de 2003, Ouro Preto-MG, 2003. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2003_tr0201_0741.pdf>. Acesso em: Acesso em: 30 jul., 2016.

ALMEIDA, E. B; HOSTINS, R. C. L. O comportamento alimentar do turista e sua segurança no consumo de milho verde e churros à beira-mar. **Revista Turismo Visão e Ação**, v.13, n.3, p.347–361, 2011.

ALMEIDA, G. L; COSTA, S. R. R; GASPAR, A. A questão da gestão da segurança de alimentos em restaurantes comerciais do tipo self-service: o estudo de um caso. **Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 5, n. 2, p. 11-26, abr-jun 2010.

ALVES, E; GIARETTA, A. G; COSTA, F. M. Higiene pessoal dos manipuladores de alimentos dos *shoppings centers* da região da grande Florianópolis. **Revista Técnico Científica**, v.3, n.1, 2012.

ALVES, S. Estratégias de Diferenciação em Mercados Maduros: Um olhar a partir do Segmento de Serviços de Hotelaria. **Revista Eletrônica Sistemas & Gestão**, v.6, n.2, p.130-145, 2011.

ANDRADE, M. L. **Segurança dos alimentos no setor hoteleiro: caracterização das empresas e avaliação da percepção dos agentes envolvidos - estudo de caso.** 2014. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciência e Tecnologia de Alimentos) – Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz”, Universidade de São Paulo, Piracicaba, SP, 2014. Disponível em: http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/11/11141/tde-10112014-134301/publico/Marcel_Levy_de_Andrade.pdf. Acesso em: 30 jul., 2016.

ANDRADE, M. L; STURION, G. L. Segurança dos alimentos em serviços de alimentação do setor de turismo. **Segurança Alimentar e Nutricional**, n. 22, v.1, p.618-632, 2015.

ARAÚJO, R. M; GONÇALVES, S; MATIAS, I. Hospitalidade Comercial nos Serviços de Restauração: Uma Análise em Mossoró/RN. **Revista de Cultura e Turismo**, ano 8, n.1, 2014.

ARENDRT, S. W; PAEZ, P; STROHBEHN, C. Food Safety Practices and Managers' Perceptions: A Qualitative Study in Hospitality. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 25, n. 1, p. 124-139. 2013.

ASSOCIAÇÃO Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP). **Critério Brasil 2015 e atualização da distribuição de classes para 2016.** Disponível em: <<http://www.abep.org/Servicos/Download.aspx?id=12>>. Acesso em: 01 jul., 2017.

BELÉM, J.C. **Estudo preliminar sobre o Diagnóstico Situacional em relação às Boas Práticas no setor de Alimentos e Bebidas de Hotéis localizados no Setor Hoteleiro Norte e Sul de Brasília, DF.** 2013. 20f. Trabalho de conclusão de curso – Faculdade de Ciências da Saúde (Departamento de Nutrição) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2013. Disponível em: http://bdm.unb.br/bitstream/10483/6309/1/2013_JaquelineCintraBelem.pdf. Acesso em: 01 jul., 2017.

BERNARDO, P. V; VALENTIM, E. C. N; OLIVEIRA, A. E. S.; RAMOS, S. A. Avaliação das Boas Práticas na Produção de Refeições na Rede Hoteleira de Belo Horizonte, MG. **UNOPAR Científica Ciências Biológicas e da Saúde**, v.16, n.4, p.265-270, 2014. Disponível em: <http://www.pgsskroton.com.br/seer/index.php/JHealthSci/article/view/356/337>. Acesso em: 01 jul., 2017.

BINZ, P; THEODORO, H; BERNARDI, J. R. Qualidade higiênico-sanitária na produção de refeições em hotéis. In: 5º Simpósio de Segurança Alimentar, Alimentação e Saúde, 2015, Bento Gonçalves. **Anais eletrônicos...** Sociedade Brasileira de Ciência e Tecnologia de Alimentos – Regional RS, 26 a 29 de maio. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/sbctars-eventos/ssa5/anais/trabalhos.php>>. Acesso em: 24 jul., 2016.

BRASIL. Associação Brasileira de Normas técnicas (ABNT). Norma Regulamentadora Brasileira - NBR 15635 de 2008. Serviços de alimentação - Requisitos de boas práticas higiênico-sanitárias e controles operacionais essenciais.

BRASIL. INSTITUTO de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). **Relatório com as estimativas da caracterização da ocupação formal e informal do turismo, com base nos dados da RAIS e da PNAD 2013, para o Brasil e regiões**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. 2015c. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/150317_estimativas_ocupacao-2015.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2016.

_____. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). **Portaria nº 1.428, de 26 de novembro de 1993**. Brasília: Ministério da Saúde, 1993. Regulamento técnico para inspeção sanitária de alimentos. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br>>. Acesso em: 16 jul. 2016.

_____. **Portaria nº 326, de 30 de julho de 1997**. Regulamento técnico sobre as condições higiênico-sanitárias e de boas práticas de elaboração para estabelecimentos elaboradores/industrializadores de alimentos. 1997a. Disponível em: <<http://www.cidasc.sc.gov.br/inspecao/files/2012/08/PORTARIA-368.pdf>>. Acesso em: 04 jun. 2016.

_____. **Portaria nº 46, de 10 de fevereiro de 1998**. Manual genérico de procedimentos para APPCC em indústrias de produtos de origem animal. Brasília: Ministério da Agricultura e do Abastecimento. 1998. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br>>. Acesso em: 18 jun. 2016.

_____. **Resolução RDC no 12, de 02 de janeiro de 2001**. Aprova o regulamento técnico sobre padrões microbiológicos para alimentos. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2001/res0012_02_01_2001.html>. Acesso em: 03 abr., 2017.

_____. **Resolução RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002**. Dispõe sobre o regulamento técnico de procedimentos operacionais padronizados aplicados aos estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos e a lista de verificação das boas práticas de fabricação em estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br>>. Acesso em: 24 jul. 2016.

_____. **Circular nº 369, de 2 de junho de 2003**. Instruções para elaboração e implantação dos sistemas PPHO e APPCC nos estabelecimentos habilitados à exportação de carnes. Brasília: Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. 2003. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br>>. Acesso em: 16 jul. 2016.

_____. **Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004**. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. 2004. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br>>. Acesso em: 16 jul. 2016.

_____. _____. _____. **Resolução RDC nº 43, de 02 de setembro de 2015.** Dispõe sobre a prestação de serviços de alimentação em eventos de massa, 2015. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

_____. _____. Conselho Nacional de Saúde (CNS). **Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016.** Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana. Brasília: Ministério da Saúde. 2016. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>>. Acesso em: 16 mai. 2017.

_____. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). **Portaria nº 368, de 04 de setembro de 1997.** Regulamento técnico sobre as condições higiênico-sanitárias e de boas práticas de fabricação para indústrias de alimentos. 1997b. Disponível em: <<http://www.cidasc.sc.gov.br/inspecao/files/2012/08/PORTARIA-368.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2017.

_____. _____. **Portaria nº 46, de 10 de fevereiro de 1998.** Manual Genérico de Procedimentos para APPCC em Indústrias de produtos de origem animal. Brasília: Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. 1998. Disponível em: <https://www.agencia.cnptia.embrapa.br/Repositorio/PRT_046_10_02_1998_MANUAL_GENERICO_DE_PROCEDIMENTOS_APPCCID-f4POhN0ufV.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2017.

_____. _____. **Circular nº 369, de 2 de junho de 2003.** Instruções para elaboração e implantação dos sistemas PPHO e APPCC nos estabelecimentos habilitados à exportação de carnes. Brasília: Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. 2003. Disponível em: <<http://dzetta.com.br/info/wp-content/uploads/2011/06/dzetta-Circular-369-de-02-de-junho-de-2003.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

_____. Ministério do Turismo. **A importância da alimentação na escolha do hotel.** 2014. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/895-a-importancia-da-alimentacao-na-escolha-do-hotel.html>>. Acesso em: 02 mai. 2016.

_____. _____. **Estatísticas Básicas de Turismo Brasil – Ano base 2014.** Brasília, DF. 2015a. Disponível em <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/estatisticas_indicadores/estatisticas_basicas_turism/>. Acesso em: 24 jul. 2016.

_____. _____. **Setor hoteleiro planeja investir R\$ 12,8 bi até 2020.** 2015b. Disponível em <<http://www.brasil.gov.br/turismo/2015/03/setor-hoteleiro-planeja-investir-r-12-8-bi-ate-2020>>. Acesso em: 02 de mai. 2016.

_____. _____. **Pesquisa anual de conjuntura econômica do turismo.** FGV Projetos 2016. 12^a edição. 2016b. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/conjuntura_economica/pesquisa_conjuntura_turismo/downloads_pesquisa_conjuntura_turismo/Pesquisa_Anual_Desempenho_Economico_Turismo_Junho_2016_Ano_XII_N_12.pdf>. Acesso em: 24 jul., 2016.

_____. _____. **Rio de Janeiro e São Paulo são as mais visitadas por estrangeiros.** 2016c. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/ultimas-noticias/2618-rio-de-janeiro-e-s%C3%A3o-paulo-s%C3%A3o-as-mais-visitadas-por-estrangeiros.html>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

_____. _____. **Destinos nacionais estão em alta entre os viajantes.** 2016d. Disponível em <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/6337-destinos-nacionais-est%C3%A3o-em-alta-entre-os-viajantes.html>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

_____. _____. **Anuário Estatístico de Turismo – 2016.** 2017. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-53-05.html>>. Acesso em: 12 jul. 2017.

CAREGNATO, R. C. A; MUTTI, R. Pesquisa Qualitativa: análise de discurso *versus* análise de conteúdo. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v.15, n.4, p.679-684, 2006.

CASTELLI, G. **Gestão Hoteleira.** São Paulo: Saraiva, 2006.

CASTRO, F. T; BARBOSA, C. G; TABAI, K. C. Perfil de manipuladores de alimentos e a ótica desses profissionais sobre alimento seguro no Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Economia Doméstica**, v.22, n.1, p.153-170, 2011.

CONCEIÇÃO, M. S; NASCIMENTO, K. O. Prevenção da transmissão de patógenos por manipuladores de alimentos. **Revista Verde**, Pombal, PB, v.9, n.5, p.91-97, 2014.

CUNHA, L. F; AMICHI, K. R. Relação entre a ocorrência de enteroparasitoses e práticas de higiene de manipuladores de alimentos: revisão da literatura. **Revista Saúde e Pesquisa**, v.7, n.1, p.147-157, 2014.

CODEX ALIMENTARIUS. **Código Internacional Recomendado de Práticas** – Princípios Gerais de Higiene dos Alimentos. Versão Portuguesa. CAC/RCP 1-1969 Rev. 4, Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO), World Health Organization (WHO) Food Standards 2003. Disponível em: <http://www.actionlive.pt/docs/actionalimentar/codex_alimentarius_VersaoPortuguesa_2003.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2017.

DALMORO, M; VIEIRA, K. M. Dilemas na construção de escalas tipo *Likert*: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados? **Revista Gestão Organizacional**, v. 6, p.161-174, 2014.

DEON, B. C; MEDEIROS, L. B; HECKTHEUER, L. H. et al. Perfil de manipuladores de alimentos em domicílios. **Ciência & Saúde Coletiva**, n.19, v.5, p.1553-1559, 2014.

DJEKIC, I; SMIGIC, N; KALOGIANNI, E. P. et al. Food hygiene practices in different food establishments. **Food Control**, v.39, p.34-40, 2014.

FLETCHER, S. M; MAHARAJ, S. R; JAMES, K. Description of the Food Safety System in Hotels and How It Compares With HACCP Standards. **Journal of Travel Medicine**, v.16, p.35-41, 2009.

FONTANA, R. F. A restauração nos meios de hospedagem: uma abordagem teórica sobre a importância da garantia da qualidade nos alimentos. **Revista de Comportamento, Cultura e Sociedade**, v.1, n.2, 2012.

FREITAS, H; OLIVEIRA, M; SACCOL, A. Z; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa *Survey*. **Revista de Administração**. São Paulo, v.35, n.3, p.105-112, julho/setembro, 2000.

GARLAND, R. The mid-point on a rating scale: is it desirable? **Marketing Bulletin**, n. 2, p. 66-70, Research Note 3, 1991. Disponível em: <http://marketing-bulletin.massey.ac.nz/v2/mb_v2_n3_garland.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2017.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de empresas**, São Paulo, v.35, n.2, p.57-63, 1995.

GOMES, C. C. B. **Elaboração de material de treinamento de manipuladores de alimentos para uma rede hoteleira**. Dissertação (Mestrado em Ciência e Tecnologia de Alimentos) – Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2013. Disponível em: http://www.ifrj.edu.br/webfm_send/5888. Acesso em: 16 jun., 2017.

GOUVEIA, C. I. V. **Motivação VS Organização, o caso do F&B** – Estágio Pestana Carlton Madeira Hotel. Dissertação (Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira) – Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, Portugal, 2017. Disponível em: <https://iconline.iplleiria.pt/bitstream/10400.8/2591/1/Tese%20final.pdf>. Acesso em: 16 jun., 2017.

Gran Marquise é o primeiro hotel do Brasil a receber a certificação ISO 22000. Release. **Hotel Gran Marquise**. Disponível em: <<http://www.granmarquise.com.br/releases/certificacao-iso-22000/>>. Acesso em: 16 jun. 2017.

HILBIG, J. **Operacionalidade do Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle**: recomendações para sua aplicação em unidades de alimentação e nutrição. 2012. 138 f. Dissertação (Mestrado em Nutrição), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/100647/310118.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16 jun., 2017.

JEINIE, M. H; SHARIF, M. S. M; SAAD, M; NOR, N. M. Food Safety and Hygiene Practice among Hotel in Malaysia: Qualitative Approach. In: 7th Asian Conference on Environment-Behaviour Studies. 09-10 April, 2016, National Taiwan University, Taipei, Taiwan. **Environment Behaviour Proceedings Journal**, v. 1, n. 3, p. 150-155, 2016. Disponível em: <https://ebpj.eiph.co.uk/index.php/EBProceedings/article/viewFile/360/266>. Acesso em: 16 jun., 2017.

KRAEMER, F. B. SADDY, M. A. **Guia de Elaboração do Manual de Boas Práticas para Manipulação de Alimentos 2007**. Rio de Janeiro: Conselho Regional de Nutricionistas – 4^a Região, 2007. Disponível em: <http://www.crn4.org.br/cms/upl/arqs/guia-de-elaboracao-do-manual-de-boas-praticas-para-manipulacao-de-alimentos.pdf>. Acesso em: 16 jun., 2017.

LARENTIS, B. Z. **Sistematização do APPCC para uso nas vinícolas**: o caso do vinho merlot da vinícola Larentis. Dissertação (Mestrado em Biotecnologia) – Instituto de Biotecnologia, Universidade de Caxias do Sul, RS, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/825/Dissertacao%20Bruno%20Zorner%20Larentis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16 jun., 2017.

LEE, J. E; ALMANZA, B. A; JANG, S; NELSON, D. C; GHISELLI, R. F. Does transformational leadership style influence employees attitudes toward food safety practices? **International Journal Hospitality Management**, n. 33, v. 1, p.282–293, 2013.

LEONHARDT, C. I Workshop de Segurança de Alimentos na Hotelaria. **Food Safety Brasil**. 15 de dezembro, 2016. Disponível em: <<http://foodsafetybrazil.org/i-workshop-de-seguranca-de-alimentos-na-hotelaria/>>. Acesso em: 16 jun. 2017.

LOPES, L. L; SILVEIRA, J. T; FLORIANO, J. M. Condições higiênico-sanitárias de serviços de alimentação em hotéis de Uruguaiana, Rio Grande do Sul. **Nutrivisa – Revista de Nutrição e Vigilância em Saúde**, v.2, n.1, 2015.

MAYRA, N; SILVA, M. G; BEZERRA, M. J. et al. Condições higiênico-sanitárias das unidades produtoras de alimentos em hotéis do município de Caruaru, Pernambuco. **Revista eletrônica de Ciências Veredas**, ano 10, v.7, n.2, p.109-122, 2014.

MELLO, S. C. B; LEÃO, A. L. M. S; SOUZA NETO, A. F. Uso conjunto de dois modelos cognitivos para a compreensão do processo de escolha do consumidor. **Revista Produção**, São Paulo, v.15, p.8-22, 2005.

MENDES, T. M. A. S; LEMOS, R. S; NASCIMENTO, F. C. A. Perfil socioeconômico e percepção de higiene por manipuladores de alimentos em rede hoteleira. **Revista Higiene alimentar**, v.26, n.212/213, p. 22-26, setembro/outubro, 2012.

MOZZATO, A. R; GRZYBOVSKI, D. Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração: Potencial e Desafios. **Revista de Administração Contemporânea**, v.15, n. 4, p.731-747, julho/agosto, 2011.

MOYSÉS, G. L. R; MOORI, R. G. A qualidade em serviços e a gestão da capacidade: um estudo das percepções do hóspede e do gestor do hotel. In: XXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), 2006, Fortaleza, CE, **Anais eletrônicos...** Associação Brasileira de Engenharia de Produção (ABEPRO), 09 a 11 de outubro. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr530358_7095.pdf>. Acesso em 25 jul., 2016.

NASCIMENTO, L. B. **Aplicação das Boas Práticas de Fabricação no preparo de refeições como garantia de qualidade do produto final oferecido aos hóspedes nos hotéis dos setores hoteleiros norte e sul da cidade de Brasília**. 2003. 66 f. Monografia (Especialização em Qualidade em Alimentos) – Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília, 2003. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/252/1/2003_LucileneBentesNascimento.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2016.

NIEVES, J; QUINTANA, A; OSORIO, J. Knowledge-based resources and innovation in the hotel industry. **International Journal Hospitality Management**. v.38, p.65–73, 2014.

NOGUEIRA, R. Elaboração e análise de questionários: uma revisão da literatura básica e a aplicação dos conceitos a um caso real. Universidade Federal do Rio de Janeiro – COPPEAD. **Relatórios Coppead**, n. 350. Rio de Janeiro. 2002.

PARADA, G. A. R. **A rotatividade de funcionários em um hotel de luxo na cidade do Rio de Janeiro**. 2013. 75 f. Monografia (Graduação em Turismo) – Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, 2013. Disponível em: <<http://www.repositorio.uff.br/jspui/handle/1/611>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

Pioneiro – Hotel cearense recebe certificado de qualidade. **O Estado do Ceará**. Sexta feira, 10 de dezembro de 2010. Disponível em: <<http://www.oestadoce.com.br/geral/pioneiro-hotel-cearense-recebe-certificado-de-qualidade>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

QUEIROZ, D. T.; VALL, J.; SOUZA, A. M. A.; VIEIRA, N. F. C. Observação participante na pesquisa qualitativa: Conceitos e aplicações na área da Saúde. **Revista de Enfermagem da UERJ**, Rio de Janeiro, abr/jun; v. 15, n. 2, p.276-83, 2007.

REBOUÇAS, L. T. SANTIAGO, L. B. MARTINS, L. S. et al Food safety knowledge and practices of food handlers, head chefs and managers in hotels' restaurants of Salvador, Brazil. **Food Control**, n. 73, p. 372-381, 2017.

RECK, M. C; GONZAGA, A. R; MACHADO, M. B. Restrições alimentares nos eventos sociais e corporativos: a percepção de gestores de uma rede global de hotéis. **Revista Competência**, Porto Alegre, v.8, n.1, p.153-166, 2015.

RIBEIRO, A. P. Jones Lang LaSalle aponta crescimento da rede hoteleira. **Exame.com**, 24 de outubro de 2013. São Paulo: Abril, 2013. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/brasil/noticias/joneslang-lasalle-aponta-crescimento-da-rede-hoteleira>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

ROCHA, M. M. F; MELO, M. E; ALVES, S. Sustentabilidade e desenvolvimento turístico: um estudo de caso do destino Santa Teresa – RJ, In: **Observatório de Inovação do Turismo**. Núcleo de Turismo, Fundação Getúlio Vargas (FGV), p. 154-216, Rio de Janeiro, 2011.

SACCOL, A. L. F; GIACOMELLI, S. C; MESQUITA, M. O. et al. Sanitary legislation governing Food Services in Brazil. **Food Control**, n. 52, p. 27-33, 2015.

SANTOS, R. O. Gestão de A&B: Uma questão de segurança alimentar. **Revista Hotéis**, 7 de julho de 2015. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/gestao-de-ab-uma-questao-de-seguranca-alimentar/>>. Acesso em: 05 ago. 2016.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL (SENAI). **Guia para elaboração do Plano APPCC**: Série Qualidade e Segurança Alimentar. 2 ed. Brasília-DF: Convênio CNI/Senai/Sebrae, 2000.

SERAFIM, A. L. **Avaliação dos procedimentos de Boas Práticas na área de alimentos e bebidas em hotéis**. 2010. 70 f. Dissertação (Mestrado em Ciência e Tecnologia dos Alimentos) – Programa de Pós-Graduação do Centro de Ciências Rurais, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2010. Disponível em: http://cascavel.ufsm.br/tede/tde_arquivos/22/TDE-2011-11-25T133030Z-3351/Publico/SERAFIM,%20ANA%20LUCIA.pdf. Acesso em: 05 ago. 2016.

SIGUAW, J. A; ENZ, C. A. Best practices in food and beverage management. **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v.40, n.5, p.50-5, 1999.

SILVA, A. P. F. **Pré-requisitos para implantação do sistema APPCC de produtos cárneos em um restaurante hoteleiro**. 2009. Monografia (Especialização para Formação no Magistério Superior) – Programa de Gerência de Pós-Graduação, Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Itajaí, SC, 2009. Disponível em: <http://siaibib01.univali.br/pdf/Ana%20Paula%20Ferreira%20da%20Silva.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2016.

SILVA, G. P. **Avaliação das boas práticas em unidades produtoras de refeição dos hotéis do município de Caruaru-PE**. 2010. 45 f. Monografia (Graduação em Nutrição) –Faculdade do Vale do Ipojuca, Caruaru, PE, 2010. Disponível em: <<http://repositorio.favip.edu.br:8080/bitstream/123456789/1200/1/AVALIA%C3%87%C3%83O+DAS+BOAS+PR%C3%81TICAS+EM+UNIDADES+PRODUTORAS+DE+REFEI%C3%87.pdf>>. Acesso em: 05 de ago. 2016.

SILVA, G. P. Avaliação das boas práticas em unidades produtoras de refeição dos hotéis do município de Caruaru-PE. **Higiene Alimentar**, v.26, n.214/215, p.40-44, 2012.

SHINOHARA, N. K. S; LIRA, M. M. Z.; LOPES, F. E. V. SILVA, M. J. V.; PADILHA, M. R. F.; CABRAL, J. V. B.; SOUSA, T. L. T. L.. Atuação da Vigilância Sanitária em serviços de alimentação. In: XIII Jornada de Ensino, Pesquisa e Extensão (JEPEX), Recife, 2013. **Anais eletrônicos...** Universidade Federal Rural de Pernambuco, 09 a 13 de dezembro. Disponível em: <<http://www.eventosufrpe.com.br/2013/cd/resumos/R1144-2.pdf>>. Acesso em: 21 mai. 2016.

SOARES, C. M. P; COSTA, C. Food safety as an indicator of hospitality in tourism. **International Journal of Safety and Security in Tourism/Hospitality**, v.1, n.8, p.48-66, 2014.

TOBIAS, W; PONSANO, E. H. G; PINTO, M. F. Elaboração e implantação do sistema de análise de perigos e pontos críticos de controle no processamento de leite pasteurizado tipo A. **Ciência Rural**, v.44, n.9, p.1608-1614, set. 2014.

TONDO, E. C.; BARTZ, S. **Microbiologia e Sistemas de Gestão da Segurança de Alimentos**. Porto Alegre: Sulina, 2014.

TROJAN, R. M; SIPRAKI, R. Perspectivas de estudos comparados a partir da aplicação da escala Likert de 4 pontos: um estudo metodológico da pesquisa TALIS. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, v. 10, n.2, Araraquara, SP, Brasil, abr./jun. 2015.

VICENTE, J. S; RAMOS, R. J. Auditorias internas ao sistema de segurança alimentar implementado nas cozinhas de um resort de praia em SC, Brasil. **Revista Eletrônica Estácio Saúde**, v.3, n.1, 2014.

WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL (WTTC). **Travel and tourism economic impact 2016 Brazil**. London: WTTC. Disponível em: <<http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2016/brazil2016.pdf>>. Acesso em: 24 jul. 2016.

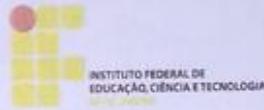
WU, S. Innovative Food Safety Strategies in a Pioneering Hotel. **Food and Nutrition Sciences**, v.4, p.1054-1059, 2013.

_____. Factors influencing the implementation of food safety control systems in Taiwanese international tourist hotels. **Food Control**. v.28, n.2, p.265-272, dezembro, 2012.

YANNAS, F. **Cultura de segurança de alimentos**: criando um sistema de gestão de segurança de alimentos baseado em comportamento. Tradução de Ellen Lopes. São Paulo: Food Design, 2014.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5 ed., Porto Alegre: Bookman, 2015.

APÊNDICE A - Autorização para realização da pesquisa de campo na unidade hoteleira



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IFRJ
MESTRADO PROFISSIONAL EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS - PCTA

Ao Hotel [redacted]
A/C Sra. [redacted]

Ref.: Pesquisa - A importância dos sistemas de segurança de alimentos na hotelaria sob o olhar de manipuladores: Um estudo de caso em hotel 5 estrelas no Rio de Janeiro.

Prezado Sra. Anna,

Estamos realizando uma pesquisa acadêmica intitulada "A importância dos sistemas de segurança de alimentos na hotelaria sob o olhar de manipuladores: Um estudo de caso em hotel 5 estrelas no Rio de Janeiro", para o Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia de Alimentos/RJ.

Os principais objetivos da pesquisa são: proporcionar maior entendimento da percepção dos gestores entrevistados sobre os conceitos de segurança dos alimentos, e também verificar a percepção dos manipuladores do estabelecimento, contribuindo para o serviço na rede hoteleira e para a bibliografia referente ao tema no Brasil, ainda contribuindo para que este trabalho possa no futuro vir a servir de base para outros estudos e pesquisas.

Para a realização da pesquisa, pretendemos realizar entrevistas com gestores de um hotel, localizado na cidade do Rio de Janeiro, que adota o modelo de gestão própria. Os entrevistados serão convidados pelo grupo de pesquisa a participar do trabalho, cabendo a cada um deles aceitar ou não. Posteriormente serão aplicados questionários fechados aos manipuladores de alimentos, com perguntas baseadas nos resultados das entrevistas realizadas anteriormente.

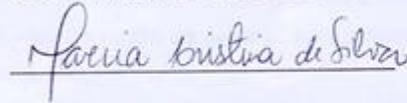
O Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia de Alimentos proporciona aos seus alunos a imersão na pesquisa, buscando formar um profissional com base científica e com capacidade para utilizar a pesquisa de modo a agregar valor às suas atividades profissionais. Desta forma os projetos de pesquisa são direcionados a partir de casos de aplicação do conhecimento científico no ambiente profissional ou das necessidades diagnosticadas em organizações da cadeia produtiva de alimentos.

Todas as informações resultantes das entrevistas e questionários serão de uso exclusivo para a realização do trabalho em questão, do qual será entregue uma cópia ao hotel para seu conhecimento. Será garantido total sigilo quanto ao nome dos funcionários entrevistados, bem como ao do hotel em qualquer publicação relacionada a presente pesquisa.

Colocamo-nos a disposição para qualquer esclarecimento e agradecemos, desde já, a atenção.

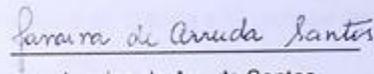
Atenciosamente,

COORDENAÇÃO DO MESTRADO PCTA:



Marcia Cristina da Silva
Matrícula: 2465852
Coordenação Mestrado Profs. C & T Alimentos
Instituto Federal do Rio de Janeiro - IFRJ

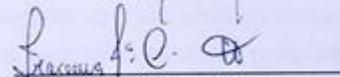
GRUPO DE TRABALHO:



Janaina de Arruda Santos



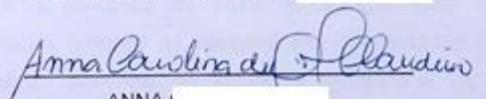
Simone Alves



Iracema Hora

RIO DE JANEIRO, 26 DE julho DE 2016.

RESPONSÁVEL DE HOTÉIS



ANNA

COORDENADORA

APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para as entrevistas

Você está sendo convidado para participar da minha pesquisa de mestrado do Programa de Ciência e Tecnologia de Alimentos (PCTA), do Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ), que é sobre segurança de alimentos em hotéis e para isso eu gostaria de contar com a sua participação. A pesquisa terá como objeto de estudo este hotel, em que você trabalha e foi previamente aprovada pela empresa. Você foi selecionado para participar da primeira fase da pesquisa que consiste em uma entrevista com perguntas abertas sobre este tema, direcionadas aos gestores da área de Alimentos & Bebidas do hotel, cujo áudio será gravado e posteriormente transcrito para análise. Sua participação não é obrigatória e a qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação comigo como pesquisadora e nem com qualquer setor desta Instituição.

O objetivo deste estudo é avaliar a importância da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança de Alimentos (SGQSA) de caráter não-obrigatório pela legislação nacional, a partir do olhar de colaboradores que atuam diretamente na manipulação de alimentos no setor de Alimentos & Bebidas de um hotel.

As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre a sua participação. Todos os dados coletados na pesquisa serão divulgados de forma a não possibilitar a sua identificação. Os resultados serão divulgados em apresentações ou publicações com fins científicos ou educativos. Você tem direito de conhecer e acompanhar os resultados dessa pesquisa.

Participar desta pesquisa **não** implicará nenhum custo para você, e, como voluntário, você também não receberá qualquer valor em dinheiro como compensação pela participação. Você será ressarcido de qualquer custo que tiver relativo à pesquisa e será indenizado por danos eventuais decorrentes da sua participação na pesquisa.

Você receberá uma via deste termo com o e-mail de contato dos pesquisadores que participarão da pesquisa e do Comitê de Ética em Pesquisa que a aprovou, para maiores esclarecimentos.

Janaína de Arruda Santos (aluna do PCTA-IFRJ)/Pesquisadora

Instituição: IFRJ

Nome do pesquisador: Janaína de Arruda Santos

Tel: (21) XXXXX-XXXX / E-mail: janainadeas@gmail.com

CEP Responsável pela pesquisa: CEP IFRJ

End.: Rua Pereira de Almeida, 88 - Praça da Bandeira - Rio de Janeiro, RJ CEP: 20260-100

Tel: (21) 3293 6026 / E-mail: cep@ifrj.edu.br

Declaro que entendi os objetivos, os riscos e os benefícios da pesquisa, e os meus direitos como participante da pesquisa e concordo em participar.

Nome do Participante da pesquisa

Data ____/____/____
(assinatura do participante)

APÊNDICE C - Roteiro para as entrevistas

Identificação do entrevistado

Nome:
Idade:
Cargo/Tempo que exerce:
Formação:
Trabalha com hotelaria desde:
Possui algum curso(s) na área de Higiene/Manipulação/Boas Práticas – Instituição responsável?
Data da Entrevista:

1. Em sua opinião, qual a importância da implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade para garantia da segurança dos alimentos em um hotel? Por que?
2. Para você, o que é um alimento de qualidade?
3. O que significa para você servir um alimento seguro?

A cultura de segurança dos alimentos é a percepção do indivíduo sobre o quanto o mesmo pode influenciar na segurança do alimento sem que isso seja imposto a ele.

4. Você acredita que a cultura de segurança dos alimentos já existe no hotel? Porque acha isso?
 - 4.1. Se não, acredita que a mesma possa ser criada? Como?
5. Na sua visão, qual é o seu papel como gestor na cultura de segurança dos alimentos no hotel?
6. Você acredita que as suas atitudes influenciam as atitudes dos funcionários?
7. O que você acredita que pode fazer como gestor para motivar e melhorar o desempenho dos manipuladores no que se refere à segurança dos alimentos?

Muitas DTA ocorrem devido à contaminação por parte dos manipuladores durante a preparação e produção ou fabricação de alimentos. O manipulador de alimentos não é apenas a pessoa que prepara o alimento, ele está relacionado também com as outras pessoas que participam de todo ou qualquer parte do processo de preparação dos alimentos.

8. Quais os problemas mais frequentes que você enfrenta ou já enfrentou no que se refere aos manipuladores de alimentos e a segurança de alimentos?
9. Pela sua experiência, após os treinamentos os funcionários seguem as regras de higiene e segurança dos alimentos?
 - 9.1 Se sim, por se conscientizarem ou por ser exigência da empresa e da legislação? Se não, como acha que poderiam vir a segui-las de fato?

No hotel, há implementados os sistemas de Boas Práticas de Manipulação de alimentos e o APPCC para alguns produtos oferecidos no café da manhã. Sabemos que as Boas Práticas são exigidas por legislação, já o sistema APPCC trata-se de um sistema não mandatário para serviços de alimentação.

10. A implementação do APPCC na indústria alimentícia é obrigatória, mas não é para serviços de alimentação, como os prestados pelo hotel. Você acha a adesão voluntária importante para o segmento de serviços de alimentação ou dispensável? E para a hotelaria? Por que?

11. No caso da implantação do sistema APCC pelo hotel, você percebeu alguma mudança efetiva em decorrência da implementação desse sistema, sendo positiva ou negativa? Quais?

Casos de DTA relacionados a eventos de massa já foram notificados na Copa do Mundo realizada na Alemanha em 2006 e nos jogos Olímpicos de 2012 em Londres. Na Copa do Mundo realizada no Brasil em 2014, tivemos, por exemplo, um caso de intoxicação alimentar com voluntários, um grupo de 36 pessoas passou mal após consumir uma refeição fornecida pela prestadora de serviços à FIFA às vésperas do jogo entre Suíça e Equador em Brasília.

12. Você considera que há risco de ocorrer um surto alimentar no hotel? Porque?

13. Durante a realização de megaeventos na cidade, como as Olimpíadas de 2016, que costumam elevar a taxa de ocupação do hotel, às vezes até seu limite de capacidade (100% de ocupação), você acredita que aumentam de fato as chances de ocorrência de problemas relacionados à contaminação dos alimentos?

13.1.1. *(se a pessoa responder sim)* O que contribuiria para aumentar esse risco na sua opinião e que tipos de ações devem ser tomadas para evitar o problema?

13.1.2. O fato do hotel ter implantado voluntariamente o APPCC pode colaborar para evitar a ocorrência de um possível surto por contaminação alimentar neste momento?

14. O Sr (a) tem mais alguma sugestão para que possamos melhorar o controle da segurança dos alimentos servidos pelo hotel?

APÊNDICE D – Questionário aplicado aos manipuladores no Pré-Teste – Modelo A (escala de 5 pontos).

QUESTIONÁRIO – MANIPULADORES (Modelo A)

Prezado, obrigado por participar desta pesquisa!

Este questionário faz parte da minha pesquisa de mestrado no Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ), que é sobre segurança de alimentos em hotéis e para isso eu gostaria de contar com a sua participação.

Por razões éticas inerentes à pesquisa, todas as respostas dadas por você são estritamente confidenciais e serão analisadas de forma consolidada, preservando-se assim a privacidade e o sigilo de cada respondente.

Não existem respostas certas ou erradas e sim respostas que demonstram como o respondente vê determinado assunto ou tema.

I. PERFIL DO RESPONDENTE (Manipulador)

I.1. Setor de Atuação no hotel

- Cozinhas (3° andar, 30° andar, Padaria, Confeitaria, Açougue)
- Salão/Restaurante
- Steward
- Room Service
- Bares
- Almojarifado

I.2. Há quanto tempo você já trabalha na área de alimentos e bebidas deste hotel?

|__|__| anos |__|__| meses

I. 3. Já trabalhou na área de alimentos e bebidas de outros hotéis antes? Se sim, por quanto tempo?

- Não
- Sim |__|__| anos |__|__| meses

I.4. Qual é o seu turno de trabalho no hotel?

- Manhã/Tarde
- Tarde/Noite
- Noite/Madrugada

I.5. Qual é a sua idade? |__|__| anos

I.6. Sexo

- Feminino
- Masculino

I.7. Qual é o seu maior grau da sua escolaridade (grau de instrução)? E o do chefe da família? (Considere como chefe da família a pessoa que contribui com a maior parte da renda do domicílio).

	Grau de Instrução	Respondente (você)	Chefe da Família
1	Analfabeto/Fundamental incompleto		
2	Fundamental I completo/Fundamental II		
3	Fundamental completo/Médio incompleto		
4	Médio completo/Superior incompleto		
5	Superior completo		

I.8. Quantas pessoas moram na sua casa contando com você?

|_|_|

II. Classificação por classe social

Agora vou fazer algumas perguntas sobre itens do seu domicílio para efeito de classificação econômica. Todos os itens de eletroeletrônicos que vou citar devem estar funcionando, incluindo os que estão guardados. Caso não estejam funcionando, considere apenas se tiver intenção de consertar ou repor nos próximos seis meses.

	Bem/Serviço	Não possui	1	2	3	4 ou mais
II.1	Automóveis de passeio					
II.2	Empregados mensalistas que					
II.3	Máquina de lavar roupas					
II.4	Banheiros					
II.5	Aparelhos de DVD e/ou					
II.6	Geladeiras					
II.7	Freezers					
II.8	Computadores e notebooks					
II.9	Lava-louças					
II.10	Micro-ondas					
II.11	Motocicletas de uso particular					
II.12	Máquina secadora de roupas					

II.13 A água utilizada em sua residência é proveniente de?

- Rede Pública
 Poço ou Nascente
 Outro meio

II.14 Considerando o trecho da rua de sua casa, você diria que a rua é:

- Asfaltada/Pavimentada
 Terra/Cascalho

III. Acesso à Saneamento Básico**III.1 Destino das fezes e urina:**

- Sistema de Esgoto (Rede)
 Fossa
 Céu aberto

III.2 Destino do Lixo:

- Coletado
 Queimado
 Céu aberto

IV. Visão pessoal sobre a Certificação APPCC dos itens do Buffet de café da manhã do hotel

Para as próximas perguntas você deve responder se discorda (totalmente ou parcialmente) ou se concorda (totalmente ou parcialmente) com o que for afirmado

IV.1. O café da manhã é um dos itens mais valorizados pelo hóspede por estar incluído na diária e por ser uma refeição onde ele come livremente no *Buffet*.

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

IV.2. Após a certificação do APPCC, o hotel recebeu um quadro com o nome do restaurante e os alimentos certificados. Se este quadro ficasse no restaurante de forma visível para os hóspedes, isso poderia mudar a visão deles sobre a qualidade do *buffet* do café da manhã.

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

IV. 3. É possível perceber diferença no controle de qualidade entre os itens do *buffet* certificados pelo APPCC, como o ovo mexido, algumas frutas e alguns frios e os demais itens não certificados.

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

V. Cultura de Segurança dos Alimentos do manipulador

V.1. Em casa a maioria das pessoas utiliza itens que não são permitidos no hotel como tábua de madeira e panos de prato, por exemplo.

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

V.2. Por causa dos treinamentos que recebi no hotel e do meu trabalho na área de alimentos, eu acabei mudando meus hábitos na manipulação dos alimentos em casa também.

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

V.3. Quando nós temos problemas pessoais fora do trabalho, como insatisfações e/ou tristezas, isso acaba influenciando nossa conduta durante a manipulação dos alimentos.

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

VI. Percepções de Risco do manipulador

VI.1. Se o manipulador de alimentos seguir todas as regras de higiene no hotel - como lavar as mãos, manter o uniforme completo, unhas curtas e sem esmalte, barba e bigode aparados e cabelos protegidos-, isto é o suficiente para evitar surtos relacionados à alimentos aqui.

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

VI.2. Acredito que o cuidado de lavar as mãos é o mais importante para a segurança do alimento e que traz mais segurança do que outros procedimentos da cozinha como limpar as bancadas e panelas.

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

VI.3. O hotel não criou nenhuma estratégia especial para aumentar a segurança dos alimentos durante as Olimpíadas Rio 2016, por causa do aumento da ocupação do hotel. Você acha que por isso corremos um risco maior de ocorrer um surto alimentar no hotel na época?

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

VII. Influência dos gestores no comportamento dos manipuladores

VII.1. Mesmo conhecendo as regras de manipulação de alimentos, a presença do meu gerente me influencia na hora de eu executar minhas tarefas na cozinha.

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

VII.2. Acho que quando um gerente do hotel tem dúvidas sobre as leis de higiene e de manipulação de alimentos ou sobre os procedimentos também de manipulação de alimentos corretos na cozinha, isso acaba induzindo falhas técnicas e erros de toda a equipe.

Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1	2	3	4	5

APÊNDICE E – Questionário aplicado aos manipuladores no Pré-Teste – Modelo B (escala de 6 pontos).

QUESTIONÁRIO – MANIPULADORES (Modelo B)

Prezado, obrigado por participar desta pesquisa!

Este questionário faz parte da minha pesquisa de mestrado no Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ), que é sobre segurança de alimentos em hotéis e para isso eu gostaria de contar com a sua participação.

Por razões éticas inerentes à pesquisa, todas as respostas dadas por você são estritamente confidenciais e serão analisadas de forma consolidada, preservando-se assim a privacidade e o sigilo de cada respondente.

Não existem respostas certas ou erradas e sim respostas que demonstram como o respondente vê determinado assunto ou tema.

I. Perfil do Respondente (Manipulador)

I.1. Setor de Atuação no hotel

- Cozinhas (3° andar, 30° andar, Padaria, Confeitaria, Açougue)
- Salão/Restaurante
- Steward
- Room Service
- Bares
- Almojarifado

I.2. Há quanto tempo você já trabalha na área de alimentos e bebidas deste hotel?

|__|__| anos |__|__| meses

I. 3. Já trabalhou na área de alimentos e bebidas de outros hotéis antes? Se sim, por quanto tempo?

- Não
- Sim |__|__| anos |__|__| meses

I.4. Qual é o seu turno de trabalho no hotel?

- Manhã/Tarde
- Tarde/Noite
- Noite/Madrugada

I.5. Qual é a sua idade? |__|__| anos

I.6. Sexo

- Feminino
- Masculino

I.7. Qual é o seu maior grau da sua escolaridade (grau de instrução)? E o do chefe da família? (Considere como chefe da família a pessoa que contribui com a maior parte da renda do domicílio).

Grau de Instrução		Respondente (você)	Chefe da Família
1	Analfabeto/Fundamental incompleto		
2	Fundamental I completo/Fundamental II		
3	Fundamental completo/Médio incompleto		
4	Médio completo/Superior incompleto		
5	Superior completo		

I.8. Quantas pessoas moram na sua casa contando com você?

|_|_|

II. Classificação por classe social

Agora vou fazer algumas perguntas sobre itens do seu domicílio para efeito de classificação econômica. Todos os itens de eletroeletrônicos que vou citar devem estar funcionando, incluindo os que estão guardados. Caso não estejam funcionando, considere apenas se tiver intenção de consertar ou repor nos próximos seis meses.

Bem/Serviço	Não possui	1	2	3	4 ou mais
II.1	Automóveis de passeio				
II.2	Empregados mensalistas que				
II.3	Máquina de lavar roupas				
II.4	Banheiros				
II.5	Aparelhos de DVD e/ou				
II.6	Geladeiras				
II.7	Freezers				
II.8	Computadores e notebooks				
II.9	Lava-louças				
II.10	Micro-ondas				
II.11	Motocicletas de uso particular				
II.12	Máquina secadora de roupas				

II.13 A água utilizada em sua residência é proveniente de?

- () Rede Pública
 () Poço ou Nascente
 () Outro meio

II.14 Considerando o trecho da rua de sua casa, você diria que a rua é:

- () Asfaltada/Pavimentada
 () Terra/Cascalho

III. Acesso à Saneamento Básico

III.1 Destino das fezes e urina:

- () Sistema de Esgoto (Rede)
 () Fossa
 () Céu aberto

III.2 Destino do Lixo:

- () Coletado
- () Queimado
- () Céu aberto

IV. Visão pessoal sobre a Certificação APPCC dos itens do Buffet de café da manhã do hotel

Para as próximas perguntas você deve responder se discorda (totalmente ou parcialmente) ou se concorda (totalmente ou parcialmente) com o que for afirmado

IV.1. O café da manhã é um dos itens mais valorizados pelo hóspede por estar incluído na diária e por ser uma refeição onde ele come livremente no *Buffet*.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

IV.2. Após a certificação do APPCC, o hotel recebeu um quadro com o nome do restaurante e os alimentos certificados. Se este quadro ficasse no restaurante de forma visível para os hóspedes, isso poderia mudar a visão deles sobre a qualidade do *buffet* do café da manhã.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

IV. 3. É possível perceber diferença no controle de qualidade entre os itens do *buffet* certificados pelo APPCC, como o ovo mexido, algumas frutas e alguns frios e os demais itens não certificados.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

V. Cultura de Segurança dos Alimentos do manipulador

V.1. Em casa a maioria das pessoas utiliza itens que não são permitidos no hotel como tábua de madeira e panos de prato, por exemplo.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

V.2. Por causa dos treinamentos que recebi no hotel e do meu trabalho na área de alimentos, eu acabei mudando meus hábitos na manipulação dos alimentos em casa também.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

V.3. Quando nós temos problemas pessoais fora do trabalho, como insatisfações e/ou tristezas, isso acaba influenciando nossa conduta durante a manipulação dos alimentos.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

VI. Percepções de Risco do manipulador

VI.1. Se o manipulador de alimentos seguir todas as regras de higiene no hotel – como lavar as mãos, manter o uniforme completo, unhas curtas e sem esmalte, barba e bigode aparados e cabelos protegidos–, isto é o suficiente para evitar surtos relacionados à alimentos aqui.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

VI.2. Acredito que o cuidado de lavar as mãos é o mais importante para a segurança do alimento e que traz mais segurança do que outros procedimentos da cozinha como limpar as bancadas e panelas.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

VI.3. O hotel não criou nenhuma estratégia especial para aumentar a segurança dos alimentos durante as Olimpíadas Rio 2016, por causa do aumento da ocupação do hotel. Você acha que por isso corremos um risco maior de ocorrer um surto alimentar no hotel na época?

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

VII. Influência dos gestores no comportamento dos manipuladores

VII.1. Mesmo conhecendo as regras de manipulação de alimentos, a presença do meu gerente me influencia na hora de eu executar minhas tarefas na cozinha.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

VII.2. Acho que quando um gerente do hotel tem dúvidas sobre as leis de higiene e de manipulação de alimentos ou sobre os procedimentos também de manipulação de alimentos corretos na cozinha, isso acaba induzindo falhas técnicas e erros de toda a equipe.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

APÊNDICE F. Questionário aplicado aos Manipuladores de Alimentos

QUESTIONÁRIO – MANIPULADORES

Prezado, obrigado por participar desta pesquisa!

Este questionário faz parte da minha pesquisa de mestrado no Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ), que é sobre segurança de alimentos em hotéis e para isso eu gostaria de contar com a sua participação. Por razões éticas inerentes à pesquisa, todas as respostas dadas por você são estritamente confidenciais e serão analisadas de forma consolidada, preservando-se assim a privacidade e o sigilo de cada respondente.

Não existem respostas certas ou erradas e sim respostas que demonstram como o respondente vê determinado assunto ou tema.

I. Perfil do Respondente (Manipulador)

I.1. Setor de Atuação no hotel

- Cozinhas (3º andar, 30º andar, Padaria, Confeitaria, Açougue)
- Salão/Restaurante
- Steward
- Room Service
- Bares
- Almojarifado

I.2. Há quanto tempo você já trabalha na área de alimentos e bebidas deste hotel?

- até 1 ano
- entre 1 e 3 anos
- entre 3 e 6 anos
- entre 6 e 10 anos
- mais de 10 anos

I.3. Já trabalhou na área de alimentos e bebidas de outros hotéis antes? Se sim, por quanto tempo?

- Não Sim

Se sim:

- até 1 ano
- entre 1 e 3 anos
- entre 3 e 6 anos
- entre 6 e 10 anos
- mais de 10 anos

I.4. Qual é o seu turno de trabalho no hotel?

- Manhã/Tarde
- Tarde/Noite
- Noite/Madrugada

I.5. Qual é a sua idade? ____|____| anos

I.6. Sexo

- Feminino

() Masculino

I.7. Qual é o seu maior grau da sua escolaridade (grau de instrução)? E o do chefe da família? (Considere como chefe da família a pessoa que contribui com a maior parte da renda do domicílio).

Grau de Instrução		Respondente (você)	Chefe da Família
1	Analfabeto/Fundamental incompleto		
2	Fundamental I completo/Fundamental II		
3	Fundamental completo/Médio incompleto		
4	Médio completo/Superior incompleto		
5	Superior completo		

I.8. Quantas pessoas moram na sua casa contando com você?

□□□□

Classificação por classe social

Agora vou fazer algumas perguntas sobre itens do seu domicílio para efeito de classificação econômica. Todos os itens de eletroeletrônicos que vou citar devem estar funcionando, incluindo os que estão guardados. Caso não estejam funcionando, considere apenas se tiver intenção de consertar ou repor nos próximos seis meses.

Bem/Serviço		Não possui	1	2	3	4 ou mais
II.1	Automóveis de passeio					
II.2	Empregados mensalistas que					
II.3	Máquina de lavar roupas					
II.4	Banheiros					
II.5	Aparelhos de DVD e/ou					
II.6	Geladeiras					
II.7	Freezers					
II.8	Computadores e notebooks					
II.9	Lava-louças					
II.10	Micro-ondas					
II.11	Motocicletas de uso particular					
II.12	Máquina secadora de roupas					

II.13 Abastecimento de água:

- () Rede Pública
() Poço ou Nascente
() Outro meio

II.15 Considerando o trecho da rua de sua casa, você diria que a rua é:

- () Asfaltada/Pavimentada
() Terra/Cascalho

II. Acesso à Saneamento Básico

III.1 Destino das fezes e urina:

- Sistema de Esgoto (Rede)
 Fossa
 Céu aberto

III.2 Destino do lixo:

- Coletado
 Queimado
 Céu aberto

III. Visão pessoal sobre a Certificação APPCC dos itens do Buffet de café da manhã do hotel

Para as próximas perguntas você deve responder se concorda (pouco, muito ou totalmente) ou se discorda (pouco, muito ou totalmente) com o que for afirmado

IV.1. O café da manhã é um dos itens mais valorizados pelo hóspede por estar incluído na diária e por ser uma refeição onde ele come livremente no *Buffet*.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

IV.2. Após a certificação do APPCC, o hotel recebeu um quadro com o nome do restaurante e os alimentos certificados. Se este quadro ficasse no restaurante de forma visível para os hóspedes, isso poderia mudar a visão deles sobre a qualidade do *buffet* do café da manhã.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

IV. 3. É possível perceber diferença no controle de qualidade entre os itens do *buffet* certificados pelo APPCC, como o ovo mexido, algumas frutas e alguns frios e os demais alimentos não certificados.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

V. Cultura de Segurança dos Alimentos do manipulador

V.1. Em casa a maioria das pessoas utiliza itens que não são permitidos no hotel como tábua de madeira e panos de prato, por exemplo.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

V.2. Por causa dos treinamentos que recebi no hotel e do meu trabalho na área de alimentos, eu acabei mudando meus hábitos na manipulação dos alimentos em casa também.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

V.3. Quando nós temos problemas pessoais fora do trabalho, como insatisfações e/ou tristezas, isso acaba influenciando nossa conduta durante a manipulação dos alimentos.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

VI. Percepções de Risco do manipulador

VI.1. Se o manipulador de alimentos seguir todas as regras de higiene no hotel – como lavar as mãos, manter o uniforme completo, unhas curtas e sem esmalte, barba e bigode aparados e cabelos protegidos–, isto é o suficiente para evitar surtos relacionados à alimentos aqui.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

VI.2. Acredito que o cuidado de lavar as mãos é o mais importante para a segurança do alimento e que traz mais segurança do que outros procedimentos da cozinha como limpar as bancadas e panelas.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

VI.3. O hotel não criou nenhuma estratégia especial para aumentar a segurança dos alimentos durante as Olimpíadas Rio 2016, por causa do aumento da ocupação do hotel. Você concorda que por isso corremos um risco maior de ocorrer um surto alimentar na época aqui?

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

VII. Influência dos gestores no comportamento dos manipuladores

VII.1. Mesmo conhecendo as regras de manipulação de alimentos, a presença do meu gerente me influencia na hora de eu executar minhas tarefas se ele estiver no setor.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

VII.2. Acho que quando um gerente do hotel tem dúvidas sobre as leis de higiene e de manipulação de alimentos ou sobre os procedimentos também de manipulação de alimentos corretos na cozinha, isso acaba induzindo falhas técnicas e erros de toda a equipe.

CONCORDO			DISCORDO		
Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente
1	2	3	4	5	6

ANEXOS

ANEXO A – Aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa do IFRJ através da Plataforma Brasil

The screenshot displays the 'Plataforma Brasil' web application. The browser address bar shows the URL: `plataformabrasil.saude.gov.br/visao/pesquisador/gerirPesquisa/gerirPesquisaAgrupador.jsf`. The user is logged in as 'SIMONE ALVES - Pesquisador | V3.0' with a session expiration of 38min 44.

The main content area is titled 'DETALHAR PROJETO DE PESQUISA'. Under the 'DADOS DA VERSÃO DO PROJETO DE PESQUISA' section, the following information is displayed:

- Título da Pesquisa:** A IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA DE ALIMENTOS NA HOTELARIA SOB O OLHAR DOS MANIPULADORES: Um estudo de caso em um hotel 5 estrelas no Rio de Janeiro
- Pesquisador Responsável:** SIMONE ALVES
- Área Temática:** Versão 1
- CAAE:** 70239517.9.0000.5268 (highlighted with a red box)
- Submetido em:** 17/06/2017
- Instituição Proponente:** INSTITUTO FEDERAL DE EDUCACAO, CIENCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
- Situação da Versão do Projeto:** Aprovado
- Localização atual da Versão do Projeto:** Pesquisador Responsável
- Patrocinador Principal:** INSTITUTO FEDERAL DE EDUCACAO, CIENCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

A circular stamp from the 'COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA' of the 'INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO' is visible, with a signature strip that reads 'COORDENADOR'. Below the project details, the 'Comprovante de Recepção' is shown as 'PB_COMPROVANTE_RECEPCAO_927256'.

The 'DOCUMENTOS DO PROJETO DE PESQUISA' section shows a tree view of documents under 'Versão Atual Aprovada (PO) - Versão 1'. A table with columns 'Tipo de Documento', 'Situação', 'Arquivo', 'Postagem', and 'Ações' is partially visible.

ANEXO C – Visualização da página inicial do questionário na Plataforma *Survey Monkey*



**INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**
Rio de Janeiro

QUESTIONÁRIO - PERFIL DOS MANIPULADORES

Perfil do Respondente (Manipulador)

Prezado, obrigado por participar desta pesquisa!

Este questionário faz parte da minha pesquisa de mestrado no Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ), que é sobre segurança de alimentos em hotéis e para isso eu gostaria de contar com a sua participação.

Por razões éticas inerentes à pesquisa, todas as respostas dadas por você são estritamente confidenciais e serão analisadas de forma consolidada, preservando-se assim a privacidade e o sigilo de cada respondente.

Não existem respostas certas ou erradas e sim respostas que demonstram como o respondente vê determinado assunto ou tema.

1. Setor de Atuação no hotel

- Cozinhas (3º andar, 30º andar, Padaria, Confeitaria, Açougue)
- Salão/Restaurante
- Steward
- Room Service
- Bares
- Almoarifado

2. Há quanto tempo você já trabalha na área de alimentos e bebidas deste hotel?

- até 1 ano
- entre 1 e 3 anos
- entre 3 e 6 anos
- entre 6 e 10 anos
- mais de 10 anos

3. Já trabalhou na área de alimentos e bebidas de outros hotéis antes? Se sim, por quanto tempo?

- Não
- Sim

Seguinte

Desenvolvido pela
 **SurveyMonkey**
Veja como é fácil [criar um questionário](#).

ANEXO D - Exemplo da Estrutura de um Plano APPCC da unidade – Preparação “Ovo Mexido”

PLANO APPCC OVO MEXIDO

1. OBJETIVO

Avaliar os perigos e riscos envolvidos na preparação dos ovos mexidos servidos no café da manhã do Hotel X, e implementar medidas de controle para garantir a inocuidade desta preparação.

2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

- Razão Social:
- Identidade:
- Telefone:
- CNPJ:
- Inscrição Estadual:
- Inscrição Municipal:
- Atividade Econômica:
- Endereço:
- Gerente Geral:
- Nutricionista e Responsável Técnica:

3. EQUIPE APPCC

Descrição dos nomes e cargos

4. DESCRIÇÃO DE CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE PERIGOS E DOS RISCOS

É realizada a descrição da lógica de avaliação dos perigos e riscos, conforme descrito no item 5.2. desta pesquisa.

5. CRITÉRIO MICROBIOLÓGICO ACEITÁVEL NO PRODUTO FINAL

Perigo	Biológico, Químico ou Físico	Nível Aceitável	Referência
E. coli enteropatogênica	Biológico	2x10 UFC/g	RDC 12/2001* - ANVISA
S. aureus	Biológico	10 ³ UFC/g	RDC 12/2001 - ANVISA
Enterotoxina do S. aureus	Biológico	1ng/g	Jay, 2005
C. perfringens	Biológico	10 ³ UFC/g	RDC 12/2001 - ANVISA
Salmonella sp.	Biológico	Ausência em 25g	RDC 12/2001 - ANVISA
B. cereus	Biológico	10 ³ UFC/g	RDC 12/2001 - ANVISA

RDC12/2001 – ITEM 22- PRATOS PRONTOS PARA O CONSUMO: ALIMENTOS PRONTOS DE COZINHAS, RESTAURANTES E SIMILARES, Subitem a- a base de carnes, pescados, ovos e similares cozidos.

6. DESCRIÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DA PREPARAÇÃO

- Tipo de preparação contemplada neste plano: ovo de galinha cozido de forma comumente chamado como “mexido”.

- Substâncias alergênicas: ovo.
- Característica do produto final e forma de distribuição: Todas as preparações sofrem tratamento térmico adequado e são distribuídas em temperatura superior a 60°C, em réchauds.
- Prazo de validade: Até 6 horas se a temperatura for superior a 60°.
- Instruções no rótulo: Não se aplica.
- Controles Especiais durante distribuição e comercialização:
 - Monitorar e registrar a temperatura do alimento, que não deve ser inferior a 60°C.
 - Monitorar que o consumo do alimento ocorra em até 6 horas (a temperatura >60°C).

7. FLUXOGRAMA



Figura 1: Fluxo Produtivo dos Ovos Mexidos

Confirmação do fluxograma: _____.

8. DESCRIÇÃO DO FLUXOGRAMA

OVO

Os ovos utilizados são do tipo “integral” e “pasteurizado” e são acondicionados em embalagens tetra-Pack de 1 Kg. Os fornecedores selecionados são qualificados e possuem reconhecida capacidade técnica, são avaliados itens como condições do estabelecimento fornecedor, capacidade real de fornecimento, qualidade dos produtos e condições do veículo utilizado no momento da entrega. Também é feito um programa de qualificação de fornecedores, e assinada uma carta de compromisso pela empresa a qual descreve todas as condições ideais de recebimento dos produtos.

AZEITE

O azeite utilizado é do tipo extra-virgem. Os fornecedores selecionados são qualificados e possuem reconhecida capacidade técnica, são avaliados itens como condições do estabelecimento fornecedor, capacidade real de fornecimento, qualidade dos produtos e condições do veículo utilizado no momento da entrega. Também é feito um programa de qualificação de fornecedores, e assinada uma carta de compromisso pela empresa a qual descreve todas as condições ideais de recebimento dos produtos.

RECEBIMENTO – AZEITE E OVO PASTEURIZADO

Logo que um fornecedor chega para entregar os ovos, o recebedor de mercadorias avalia as condições do entregador, do meio de transporte e dos próprios alimentos (caixas/embalagens) e, no caso de detectar qualquer problema que possa comprometer a qualidade higiênicossanitária do alimento, ele comunica imediatamente a nutricionista responsável técnica do Serviço de Alimentação e/ou o *Chef* de Cozinha recusa o recebimento imediatamente.

Na área de recebimento existem instruções indicando os padrões de qualidade de recebimento de gêneros perecíveis (carnes, peixes, aves, laticínios, vegetais e embutidos/enlatados). As embalagens sujas, rasgadas, molhadas, danificadas e/ou empoeiradas não são recebidas, pois esta também é uma característica de qualidade do produto.

Os ovos pasteurizados são recebidos refrigerados a 4°C e o azeite é recebido a temperatura ambiente, pois não requer condições especiais de recebimento. Essas temperaturas são medidas e registradas pelo recebedor de mercadorias na Planilha SACAR01 - Registro do Monitoramento do Recebimento de Alimentos.

ARMAZENAMENTO 4°C – OVOS PASTEURIZADOS

Os ovos são armazenados em geladeiras e/ou câmaras cujas temperaturas não são superiores a 4°C. As temperaturas das geladeiras e/ou câmaras são aferidas e registradas diariamente na Planilha SATER01 – Registro do Monitoramento de Temperatura de equipamento de Refrigeração (Geladeiras/Câmaras), conforme descrito no POP 07.

As geladeiras são higienizadas semanalmente e as câmaras quinzenalmente com produtos de limpeza adequados, de acordo com POP 01, conforme descrito na Planilha SACHM01 – Plano Mensal de Higienização de Instalações, Equipamentos e Utensílios e a sua higienização é verificada e registrada pela Nutricionista na Planilha SACHI01 - Verificação da Higienização de Instalações, Equipamentos e Utensílios.

Dentro das geladeiras e câmaras, é seguido o sistema PVPS (o Primeiro que Vence é o Primeiro que Sai), ou seja, utilizar primeiro o alimento com menor prazo de validade.

ARMAZENAMENTO A TEMP. AMBIENTE – AZEITE DE OLIVA

O correto armazenamento de alimentos e bebidas diminui os riscos de perda e contaminação de produtos. A área de armazenamento é mantida limpa, seca e organizada, com ventilação adequada e ausência de entulho, resíduos ou material tóxico.

Os seguintes cuidados são tomados: É seguido o sistema PVPS; Todos os produtos devem estar com a embalagem e rótulo intactos, onde seja possível identificar o prazo de validade, o número de registro, nome e demais informações do produto, além dos dados do fabricante;

PREPARO

Para cada 1Kg de ovo pasteurizado, são utilizados 60ml de azeite de oliva. Diariamente são preparados cerca de 5 caixas de ovos pasteurizados. No preparo, o colaborador preenche a planilha de Registro do Monitoramento de Temperatura de Cocção dos Alimentos (SATAL09) onde é registrado o lote utilizado na preparação, garantindo a rastreabilidade do produto final.

COCÇÃO

Os ovos mexidos são cozidos até sua temperatura ser superior a 70°C. Esta temperatura é medida e registrada diariamente pelo colaborador que realiza a tarefa e verificada, semanalmente, pela Nutricionista. A planilha utilizada para os registros é a mesma utilizada no preparo, SATAL09 – Registro do Monitoramento da Temperatura de Cocção dos Alimentos e poderá ser vista ao final deste Plano APPCC.

EXPOSIÇÃO

Os ovos mexidos são transferidos da panela para um recipiente próprio que fica aquecido por um fogareiro, no salão do café da manhã. Desta forma, a temperatura do alimento se mantém

acima de 60°C, a qual também é monitorada e registrada diariamente pela Equipe de Nutrição ou pelos colaboradores da cozinha na Planilha SATAL01 - Registro do Monitoramento de Temperatura dos Alimentos Servidos no Café da Manhã. Quando se passam 6 horas, desde o seu preparo, os ovos mexidos que foram expostos e não foram consumidos são descartados.

CONSUMO

Os ovos mexidos são consumidos pelos hóspedes no próprio salão de café da manhã do hotel, não podendo ser transportados para serem consumidos posteriormente.

9. ANÁLISE DE PERIGOS

INGREDIENTES e ETAPAS DO PROCESSO	PERIGOS	TIPO	JUSTIFICATIVAS	SEVERIDADE	PROBABILIDADE	RISCO	MEDIDAS DE CONTROLE
AZEITE DE OLIVA	NENHUM						
RECEBIMENTO DO AZEITE DE OLIVA	NENHUM						
ARMAZENAMENTO DO AZEITE DE OLIVA	NENHUM						
OVO PASTEURIZADO	<i>Salmonella</i> sp.	Biológico	Ovo pode vir contaminado do fornecedor	Média	Baixa	2	* BP: Controle de Qualidade Assegurada pelo fornecedor * BP: Seleção e Qualificação dos fornecedores
	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Biológico		Média	Baixa	2	
	Enterotoxina do <i>S.aureus</i>	Biológico		Média	Baixa	2	
RECEBIMENTO DO OVO PASTEURIZADO	<i>Salmonella</i> sp.	Biológico	Micro-organismos podem se multiplicar no caso do ovo permanecer a temperatura inadequada	Média	Baixa	2	POP: Controle de temperatura * Recusa do alimento e envio de carta de advertência ao fornecedor no caso da temperatura estar superior a 4°C no momento do
	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Biológico		Média	Baixa	2	
	Enterotoxina do <i>S.aureus</i>	Biológico		Média	Baixa	2	
ARMAZENAMENTO 4°C DO OVO PASTEURIZADO	<i>Salmonella</i> sp.	Biológico	Micro-organismos podem se multiplicar no caso do ovo permanecer a temperatura inadequada	Média	Baixa	2	* POP: Controle e registro de temperatura de armazenamento (4°C).
	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Biológico		Média	Baixa	2	
	Enterotoxina do <i>S.aureus</i>	Biológico		Média	Baixa	2	
PREPARO	NENHUM						
COCCÃO	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Biológico	Micro-organismo pode ter sobrevivido por falha no cozimento como última barreira para controlar o perigo.	Média	Alta	4	* Cocção acima de 70°C
	<i>Salmonella</i> sp.	Biológico		Média	Alta	4	

INGREDIENTES e ETAPAS DO PROCESSO	PERIGOS	TIPO	JUSTIFICATIVAS	SEVERIDADE	PROBABILIDADE	RISCO	MEDIDAS DE CONTROLE
EXPOSIÇÃO	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Biológico	Contaminação por parte dos consumidores	Média	Média	3	* POP: Controle da temperatura de exposição;
CONSUMO	NENHUM						

10. ÁRVORE DECISÓRIA – DEFINIÇÃO DOS PCs e PCCs

Etapa do Processo	Perigos	Questão 1: Existem medidas de controle para os perigos identificados?	Questão 2: As medidas de controle são BP ou POP (programas de pré-requisitos)?	Questão 3: Esta etapa elimina ou reduz o perigos a níveis aceitáveis?	Questão 4: O perigo pode aumentar a níveis inaceitáveis?	Questão 5: Uma etapa subsequente eliminará ou reduzirá o perigo a níveis aceitáveis?	Questão 6: O perigo é significativo, sendo importante e analisar como PC ou PCC?
Recebimento do ovo pasteurizado	<i>Salmonella</i> sp.	Sim	Sim	***	***	***	Sim, PC
	Enterotoxina do <i>S.aureus</i>	Sim	Sim	***	***	***	
	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Sim	Sim	***	***	***	
Armazenamento do ovo pasteurizado	<i>Salmonella</i> sp.	Sim	Sim	***	***	***	Sim, PC
	Enterotoxina do <i>S.aureus</i>	Sim	Sim	***	***	***	
	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Sim	Sim	***	***	***	
Cocção	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim, PCC 1
	<i>Salmonella</i> sp.	Sim	Não	Sim	Sim	Não	
Exposição	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Sim	Sim	***	***	***	Sim, PC

11. RESUMO DO PLANO

ETAPA	PCC ou PC	DESCRIÇÃO DO PERIGO	MEDIDA DE CONTROLE	LIMITE CRÍTICO e RAZÃO DA ESCOLHA	MONITORAMENTO	AÇÃO CORRETIVA	VERIFICAÇÃO	REGISTROS
Recebimento	Perigo Biológico	<p><i>Salmonella</i> sp.</p> <p><i>E. coli</i> enteropatogênica</p> <p>Enterotoxina do <i>S.aureus</i></p>	Controle de Temperatura do Recebimento	Até 5°C ou de acordo com as instruções do fabricante (conforme RDC216/2004 ANVISA)	<p>O que? Temperatura</p> <p>Como? Termômetro</p> <p>Quando? A cada recebimento</p> <p>Quem? Profissional responsável</p>	Fazer a devolução do alimento ao entregador	<p>O QUE? (a) Planilha de Registro do Monitoramento do Recebimento de Alimentos (b) Calibração de termômetros</p> <p>COMO? Inspeção Visual e rúbrica</p> <p>QUANDO? (a) Diariamente (b) Semestralmente</p> <p>QUEM? Nutricionista</p>	<p>(a) Planilha de Registro do Monitoramento do Recebimento de Alimentos (b) Laudo de Calibração de termômetros</p>

ETAPA	PCC ou PC	DESCRIÇÃO DO PERIGO	MEDIDA DE CONTROLE	LIMITE CRÍTICO e RAZÃO DA ESCOLHA	MONITORAMENTO	AÇÃO CORRETIVA	VERIFICAÇÃO	REGISTROS
Armazenamento 4°C do ovo pasteurizado	Perigo Biológico	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Controle de Temperatura do Equipamento de refrigeração	4°C ou menos (conforme RDC216/2004 ANVISA)	<p>O que? Temperatura</p> <p>Como? Termômetro manual ou termômetro do equipamento</p> <p>Quando? Diariamente</p> <p>Quem? Equipe de nutrição ou colaboradores do setor</p>	Em caso de reparo no equipamento, retirar os alimentos e transferir para outro, enquanto ocorre o reparo do mesmo.	<p>O QUE? (a) Planilha de Controle de Temperatura de Equipamentos de Refrigeração (b) Planilhas de Verificação de equipamentos (c) Calibração de termômetros</p> <p>COMO? Inspeção Visual e rúbrica</p> <p>QUANDO? (a) Mensal (b) Quinzenal (c) Semestral</p> <p>QUEM? Nutricionista</p>	(a) Planilha de Controle de Temperatura de Equipamentos de Refrigeração (b) Planilhas de Verificação de equipamentos (c) Laudo de Calibração de termômetros

ETAPA	PCC ou PC	DESCRIÇÃO DO PERIGO	MEDIDA DE CONTROLE	LIMITE CRITICO e RAZÃO DA ESCOLHA	MONITORAMENTO	AÇÃO CORRETIVA	VERIFICAÇÃO	REGISTROS
Cocção	Perigo Biológico	<i>Salmonella</i>	Controle de Temperatura	70°C ou mais (conforme RDC216/2004 ANVISA)	<p>O que? Temperatura</p> <p>Como? Termômetro</p> <p>Quando? A cada Cocção</p> <p>Quem? Profissional responsável</p>	Reaquecer a temperatura superior a 70°C	<p>O QUE? (a) Planilha de Controle de Temperatura de Cocção (b) Laudo das análises microbiológicas (c) Auditorias internas (d) Calibração de termômetros</p> <p>COMO? Inspeção Visual e rúbrica</p> <p>QUANDO? (a) Semanalmente (b) e (c) após análises e auditorias e (d) Semestralmente</p> <p>QUEM? Nutricionista</p>	<p>(a) Planilha de Controle de Temperatura de Cocção (b) Laudo das análises microbiológicas (c) Laudos das Auditorias internas (d) Laudo de Calibração de termômetros</p>

ETAPA	PCC ou PC	DESCRIÇÃO DO PERIGO	MEDIDA DE CONTROLE	LIMITE CRÍTICO e RAZÃO DA ESCOLHA	MONITORAMENTO	AÇÃO CORRETIVA	VERIFICAÇÃO	REGISTROS
Exposição do Ovo mexido	Perigo Biológico	<i>E. coli</i> enteropatogênica	Controle de Temperatura de Exposição	60°C ou mais (conforme RDC216/2004 ANVISA)	<p>O que? Temperatura</p> <p>Como? Termômetro</p> <p>Quando? Diariamente</p> <p>Quem? Equipe de nutrição ou colaboradores do setor</p>	Descartar os alimentos	<p>O QUE? (a) Planilha de Controle de Temperatura de Alimentos do Café da Manhã (b) Laudo das análises microbiológicas (c) Calibração de termômetros</p> <p>COMO? Inspeção Visual e rúbrica</p> <p>QUANDO? (a) Mensal (b) Após análises (c) Semestral</p> <p>QUEM? Nutricionista</p>	<p>(a) Planilha de Controle de Temperatura de Alimentos do Café da Manhã (b) Laudo das análises microbiológicas (c) Laudo de Calibração de termômetros</p>

12. PLANILHAS DE REGISTRO

São colocadas neste item as figuras com imagens de todos os modelos de planilhas que são utilizadas e já foram citadas ao longo do Plano APPCC.

13. BIBLIOGRAFIA

São descritas as referências bibliográficas para elaboração do documento.