

DESTAQUE

ATITUDES DE RISCO DE CONSUMIDORES EM RESTAURANTE *SELF SERVICE* NO MUNICÍPIO DE PICOS - PI.

Regiane Carvalho de Sousa Oliveira ✉

Universidade Raimundo Sá, Picos – PI.

Natália Santos Luz

Universidade Federal do Piauí, Campus Senador Helvídio Nunes de Barros, Picos – PI.

Amanda Mazza Cruz de Oliveira

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará, Campus Ubajara – CE.

✉ regianecs_oliveira@hotmail.com

RESUMO

As transformações no mundo contemporâneo provocaram mudanças significativas no comportamento alimentar dos seres humanos, que passaram a realizar cada vez mais as refeições fora do ambiente doméstico, o que proporcionou um aumento de restaurantes, especialmente os do tipo *self service*. Este estudo objetivou avaliar as atitudes de risco dos consumidores que podem favorecer a contaminação dos alimentos durante o autosserviço em um restaurante *self service* da cidade de Picos - PI. A coleta de informações foi realizada por meio de observação direta de

13 atitudes de risco praticadas pelos consumidores (n=384), no horário de maior movimento do estabelecimento, utilizando instrumento que relacionava as possíveis atitudes de risco de contaminação no momento em que cada consumidor montava sua refeição. Verificou-se que a atitude de risco mais cometida pelos consumidores foi a de não lavar as mãos imediatamente antes do autosserviço (76,3%), sendo o sexo masculino o que mais a praticou (77,6%). Em 33,3% dos casos os consumidores levavam objetos para o balcão de distribuição e 32,6% conversavam no momento em que estavam se servindo. Concluiu-se que é comum a prática de atitudes que põem

em risco a segurança dos alimentos durante o autosserviço, sendo necessário conscientizar os consumidores a fim de evitar a contaminação de alimentos e o desenvolvimento de doenças transmitidas por alimentos.

Palavras-chave: *Serviço de alimentação. Higiene. Contaminação. Segurança.*

ABSTRACT

The changes in the contemporary world brought significant changes in food and eating habits of people who now enjoy fewer meals made at their homes, and this made the number of

restaurants increase, especially fast food restaurants and self-services. This study aimed to evaluate some risk attitudes of consumers who may get food contamination during their self-service in a self-service restaurant of Picos – PI. The collection of information was conducted by observing 13 risk attitudes practiced by consumers (n = 384) in the busiest time of the establishment, using an instrument that attitudes related to the possible risk of contamination at the time that each customer was serving themselves their meal. According to the results obtained, it was found that the risk attitude by consumers was more committed to the ones who didn't wash their hands immediately before self-servicing (76.3%) which the most people who practiced this attitude were men (77, 6%). In 33.3% of cases consumers took objects to the counter distribution and 32.6% were talking at the time they were serving themselves. This research concludes that it is common to practice those attitudes that endanger food safety during the self-service, it is necessary to make consumers aware to avoid food contamination and the development of foodborne diseases.

Keywords: Food service. Hygiene. Contamination. Food safety.

INTRODUÇÃO

A vida moderna provoca transformações no estilo de vida, principalmente mudanças nos hábitos alimentares. Dentre os diversos fatores modificadores está o aumento da jornada de trabalho, dificuldades em locomoção e principalmente o aumento da participação feminina no mercado de trabalho. Devido ao fato

dos indivíduos que se alimentam fora do domicílio buscarem praticidade e economia de tempo, têm-se nos últimos anos um crescimento cada vez maior do número de refeições realizadas fora do lar, o que proporciona um aumento de restaurantes, especialmente os do tipo *self service* (GENTA; MIKCHA; MATIOLI, 2009).

Nos estabelecimentos que oferecem esse serviço, os consumidores mantêm contato direto com os alimentos expostos no balcão de distribuição, o que aumenta a probabilidade de contaminação das refeições (ZANDONADI et al., 2007). Assim, os consumidores são co-responsáveis pela segurança dos alimentos, juntamente com os manipuladores de alimentos (JEVŠNIK et al., 2008), já que ambos são portadores de micro-organismos em sua pele, mucosas e flora intestinal, que ao serem transmitidos aos alimentos poderão provocar DTAs, consideradas um problema de saúde pública pela abrangência de disseminação (BOLTON et al., 2008).

Poucos trabalhos na literatura abordam a possível contaminação alimentar provocada pelos consumidores, porém para diminuir os riscos de contaminação e contribuir com a inocuidade dos alimentos, devem-se considerar também aspectos em que o controle não é o manipulador, e sim o consumidor no autosserviço (MEDEIROS; PEREIRA; SACCOL, 2012; RODRIGUES, 2004).

Diante do exposto, e em virtude do impacto da alimentação fora do lar na sociedade moderna, foi desenvolvido um estudo em um restaurante *self service* da cidade de Picos - PI para avaliar as atitudes de risco dos consumidores que podem favorecer a contaminação dos alimentos durante o autosserviço.

MATERIAIS E MÉTODOS

Foi realizado um estudo exploratório com técnica de observação não participante, com amostragem de conveniência para a escolha da Unidade Produtora de Refeição (UPR) e amostra sistematizada para a escolha dos consumidores observados.

A UPR analisada neste estudo é dotada de lavatório para os clientes, exclusivo para a higiene das mãos, disposto em lugar estratégico, equipado com torneira com fechamento automático, sabonete líquido e toalha de papel não reciclado para a secagem das mãos, além de coletor de papel acionado sem contato manual, cumprindo dessa forma com critérios preconizados na RDC 216/2004, resolução esta que dispõe sobre regulamentação técnica de boas práticas para serviços de alimentação (BRASIL, 2004).

O número de consumidores a serem observados foi determinado pela estimativa de uma proporção populacional (TRIOLA, 1999). Este número foi estimado, com um intervalo de confiança de 95%, em 384 consumidores a serem observados e distribuídos por sexo, com o intuito de avaliar o grupo que apresenta mais atitudes de risco durante o autosserviço.

A pesquisa foi desenvolvida em três etapas: na primeira observou-se a lavagem das mãos pelos consumidores antes do autosserviço, com amostra de 249 consumidores. Na segunda etapa, foi construído o instrumento a partir da observação e definição das atividades de risco e, na terceira etapa contabilizou-se as práticas das atitudes de risco por parte dos consumidores (n=135).

A primeira etapa foi realizada durante uma semana, baseando-se na

DESTAQUE

observação do uso do lavatório localizado no refeitório pelos consumidores para lavagem das mãos, além do uso de sabão líquido e papel toalha não reciclado.

Para a elaboração do instrumento de observação das atitudes de risco, foram observadas as atitudes praticadas pelos consumidores, no momento do autosserviço, por um período de cinco dias consecutivos. Assim, as atitudes avaliadas foram: não lavar as mãos imediatamente antes do autosserviço (1); recontaminar as mãos após lavagem (2); mexer no cabelo nas proximidades do balcão de distribuição (3); falar nas proximidades do balcão de distribuição durante o

autosserviço (4); levar objetos para o balcão de distribuição (5); deixar objetos ou parte do corpo terem contato com as preparações (6); tossir sobre as preparações (7); espirrar sobre preparações (8); trocar os utensílios das preparações (9); deixar o utensílio cair dentro da preparação (10); retirar alimentos do seu prato e devolvê-los às cubas (11); consumir alimentos enquanto se servia das preparações (12); arrumar alimentos no prato com os utensílios das preparações (13).

A terceira etapa foi realizada durante três dias, e se ateve à observação e quantificação do número de consumidores que praticavam atitudes de risco no momento do autosserviço.

A observação foi efetuada a cada três indivíduos no período de maior movimentação do restaurante (11h às 13h), indicado pela nutricionista do estabelecimento.

A análise dos dados foi realizada no programa *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* na versão 20.0, que determinou o percentual de pessoas que praticavam as atitudes de risco.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com a ANVISA, a higienização simples das mãos consiste em remover os micro-organismos que colonizam as camadas superficiais da pele, assim como o suor, a

Tabela 1 - Distribuição dos consumidores de acordo com a lavagem das mãos por sexo em *self service* de Picos-PI, 2014.

SEXO	LAVOU AS MÃOS	NÃO LAVOU AS MÃOS	TOTAL (%)
MASCULINO (%)	22,4%	77,6%	61,0%
FEMENINO (%)	25,8%	74,2%	39,0%
TOTAL (%)	23,7%	76,3%	100,0%

Tabela 2 - Produtos utilizados para a lavagem das mãos e forma de secagem das mãos utilizada por consumidores em *self service* de Picos - PI, 2014.

PRODUTO UTILIZADO	FORMA DE SECAGEM DAS MÃOS			TOTAL (%)
	NÃO SECOU AS MÃOS	SECOU COM PAPEL TOALHA	SECOU NA ROUPA	
ÁGUA (%)	0,0%	24,1%	50,0%	25,4%
SABÃO E ÁGUA (%)	100,0%	75,9%	50,0%	74,6%
TOTAL (%)	1,7%	91,5%	6,8%	100%

Tabela 3 - Percentual de consumidores que praticaram atitudes de risco no momento da preparação de seus pratos em *self service* de Picos - PI, 2014.

ATITUDES	%
1. RECONTAMINAR AS MÃOS APÓS LAVAGEM	10,4
2. MEXER NO CABELO NAS PROXIMIDADES DO BALCÃO DE DISTRIBUIÇÃO	2,2
3. FALAR NAS PROXIMIDADES DO BALCÃO DE DISTRIBUIÇÃO DURANTE O AUTOSSERVIÇO	32,6
4. LEVAR OBJETOS PARA O BALCÃO DE DISTRIBUIÇÃO	33,3
5. DEIXAR OBJETOS OU PARTE DO CORPO TEREM CONTATO COM AS PREPARAÇÕES	0,7
6. TOSSIR SOBRE AS PREPARAÇÕES	0,7
7. ESPIRRAR SOBRE PREPARAÇÕES	0
8. TROCAR OS UTENSÍLIOS DAS PREPARAÇÕES	0,7
9. DEIXAR O UTENSÍLIO CAIR DENTRO DA PREPARAÇÃO	5,2
10. RETIRAR ALIMENTOS DO SEU PRATO E DEVOLVÊ-LOS ÀS CUBAS	3,0
11. CONSUMIR ALIMENTOS ENQUANTO SE SERVIA DAS PREPARAÇÕES	1,5
12. ARRUMAR ALIMENTOS NO PRATO COM OS UTENSÍLIOS DAS PREPARAÇÕES	8,1

* n¹: número de pessoas que cometeu as atitudes; n²: total de pessoas observadas.

oleosidade e as células mortas, retardando a sujidade propícia à permanência e à proliferação de micro-organismos, tendo duração de 40 a 60 minutos (BRASIL, 2007).

Dos consumidores avaliados, 76,3% não realizaram a higienização das mãos antes do autosserviço (Tabela 1). Resultados semelhantes foram encontrados por Banczek, Vaz e Monteiro (2010), em estudo realizado, observando o comportamento dos consumidores em *self service* no município de Curitiba, onde registraram que 67,96% não higienizaram as mãos. Santos et al. (2013) também identificaram que 72,03% dos consumidores não realizaram a higienização simples das mãos antes das refeições em restaurantes tipo *self service* no município de Parnamirim - RN.

Quando observado o número total de pessoas que não higienizaram as mãos antes das refeições e o total observado por sexo, o sexo masculino apresentou maior frequência (77,6%). Tal achado difere do estudo

de Santos et al. (2013), onde o sexo feminino apresentou maior frequência em não higienizar as mãos antes do autosserviço (75,10%). Zandonadi et al. (2007) também observaram a lavagem das mãos pelos consumidores antes do autosserviço em restaurantes do Distrito Federal e verificaram que em 96% dos casos os usuários não costumavam higienizar as mãos antes de se servirem. Já em estudo realizado por Peres et al. (2011), onde foi avaliada a influência do consumidor como potencial veículo do risco de contaminação dos alimentos em restaurantes do tipo *self service* durante o autosserviço, verificou-se o hábito de não lavar as mãos como o mais presente em todas as unidades (94%), estimando-se que o risco de contaminação pelo usuário represente 25%.

A ANVISA recomenda que a higienização simples das mãos seja realizada mediante o uso de sabão líquido, em quantidade suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos,

devendo a secagem ser feita com papel toalha descartável, iniciando pelas mãos e seguindo pelos punhos (BRASIL, 2007).

Observou-se que dentre os consumidores que realizaram a lavagem das mãos no presente estudo, 74,6% utilizaram sabão líquido e água, realizando, dessa forma uma correta higienização simples das mãos (Tabela 2).

Quanto à secagem das mãos, observou-se que 91,5% dos consumidores que realizaram a lavagem das mãos, as secaram com papel toalha. No entanto, 6,8% utilizaram as próprias roupas para a secagem, atitude que possibilita uma recontaminação por meio do vestuário (ZANDONADI ET AL., 2007).

As atitudes de risco mais cometidas pelos consumidores no momento do autosserviço foram levar objetos para o balcão de distribuição (33,3%), falar em cima das preparações (32,6%), recontaminar as mãos após lavagem (10,4%) e arrumar

DESTAQUE

alimentos no prato com o utensílio da preparação (8,1%) (Tabela 3).

Medeiros, Pereira e Saccol (2012) também avaliaram as atitudes de risco dos consumidores que podem favorecer a contaminação dos alimentos durante o autosserviço em um restaurante da cidade de Santa Maria - RS e constataram que as atitudes mais cometidas eram falar em cima das preparações (51%), utilizar o utensílio de uma preparação em outra já servida no prato do consumidor (46%) e arrumar alimentos no prato com o utensílio da preparação (38%). Semelhantemente, Banczek, Vaz e Monteiro (2010) constataram que 69,23% dos clientes falavam sobre as preparações no balcão de distribuição e 30,76% mexiam nos cabelos perto das preparações expostas, atitudes estas que podem ocasionar quedas de cabelo, contaminando os alimentos. Já no estudo de Rodrigues (2004), foi verificado que apenas 0,5% dos consumidores tossiam e 0,25% espirravam enquanto se serviam.

Outro aspecto identificado neste estudo foi que os consumidores no momento do autosserviço deixam o utensílio cair dentro da preparação (5,2%). Essa atitude, segundo Zandonadi et al. (2007), aumenta o risco de contaminação, pois a parte usada para segurá-lo entra em contato com as mãos do usuário.

CONCLUSÃO

É alto o percentual de consumidores que praticam atitudes de risco no momento do autosserviço, demonstrando que não são somente os

manipuladores de alimentos podem contaminar os alimentos. Assim, deve existir uma conscientização por parte dos consumidores sobre as atitudes apropriadas durante a montagem de seus pratos, principalmente sobre a lavagem das mãos, a fim de serem evitadas possíveis contaminações das preparações.

REFERÊNCIAS

- BANCZEK, HFL; VAZ, CR; MONTEIRO, SA. Comportamento dos consumidores em self service no município de Curitiba. Ponta Grossa: **Rev Bras Tecnol Agroindustrial**, v.04, n.01, p.29-31, 2010.
- BOLTON, DJ et al. Food safety knowledge of head chefs and catering managers in Ireland. **Food Control**, v.19, n.3, p.291-300, 2008.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº 216**, de 15 de setembro de 2004. Regulamento técnico sobre boas práticas para serviços de alimentação. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/4a3b680040bf8cdd8e5dbf1b0133649b/RESOLR%C3%87%C3%83O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf?MOD=AJPERES>. Acesso em : 13/07/2014
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Higienização das Mãos em Serviços de Saúde**. Brasília, 2007. Disponível em: <http://www.saude.mt.gov.br/portal/controle-infeccoes/documento/doc/manual_higienizacao_das_maos.pdf>. Acesso em: 12/07/2014.
- GENTA, TMS; MIKCHA, JMG; MATIOLI, G. Hygiene conditions of the self-service restaurants by evaluating the microbial quality of the mixed-food preparations. **Rev Inst Adolfo Lutz**, v.68, n.1, p.73-82, 2009.
- JEVŠNIK, M; HLEBEC, V; RASPOR, P. Consumers' awareness of food safety from shopping to eating. **Food Control**, v.19, n.8, p.737-745, 2008.
- MEDEIROS, LB; PEREIRA, LC; SACCOL, ALF. Atitudes de risco dos consumidores em self-service. **Rev Inst Adolfo Lutz**, v.71, n.4, p.737-740, 2012.
- PERES, AP et al. Análise do risco de contaminação alimentar por usuários em diferentes unidades de alimentação e nutrição de Curitiba, PR. **Rev Hig Alimentar**, v.25, n.192/193, p.43-48, 2011.
- RODRIGUES, TS. **Restaurantes self-service: práticos e perigosos** [monografia de especialização]. Brasília (DF): Universidade de Brasília; 2004.
- SANTOS, CM et al. Identificação da higienização simples das mãos dos consumidores antes das refeições em restaurantes tipo self service no município de Parnamirim/RN. **Rev Verde** (Mossoró – RN), v.8, n.2, p.17 - 22, 2013.
- TRIOLA, MF. **Introdução à estatística**, 7 ed., Rio de Janeiro: Livraria Ciência e Tecnologia, 1999.
- ZANDONADI, RP et al. Atitudes de risco do consumidor em restaurantes de autosserviço. **Rev Nutr**, v.20, n.1, p.19-22, 2007.