

# **GESTÃO DE RISCOS EM RESTAURANTES DA REDE HOTELEIRA DE FLORIANÓPOLIS: PERCEPÇÕES TÉCNICAS E SÓCIO-CULTURAIS SOBRE SEGURANÇA ALIMENTAR**

**Yolanda Flores e SILVA<sup>1</sup>**

**Deise Marina Contesini dos SANTOS<sup>2</sup>**

**Fabiana Vieira SEVERINO<sup>3</sup>**

**RESUMO:** A pesquisa que resultou neste texto, aborda a questão da segurança alimentar do turista e de uma temática nova do turismo que é a dos Riscos Potenciais Turísticos. A mesma foi realizada com financiamento do Programa Integrado de Pesquisa Entre a Pós-Graduação e a Graduação – PIPPG, dos Cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Turismo e Hotelaria – Doutorado e Mestrado Acadêmico em Turismo e Hotelaria e os Cursos de Graduação em Turismo e áreas afins, da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, no período de um (01) ano, de agosto de 2003 – agosto de 2004. Seu objetivo principal foi o de investigar os riscos potenciais turísticos relacionados com a segurança alimentar, observando as percepções sobre os aspectos técnicos e sócio-culturais de gestores e funcionários que atuam nos setores de alimentos e bebidas de restaurantes da rede hoteleira de Florianópolis – SC. Os procedimentos metodológicos adotados foram: uso do método qualitativo com finalidade exploratória, documental e etnográfica, com a coleta de dados sendo realizada através das técnicas de trabalho de campo, observação, entrevista e busca documental; para análise dos dados trabalhou-se com a análise descritiva / explicativa e a técnica qualitativa de Discurso do Sujeito Coletivo para interpretação dos dados. Como resultados percebeu-se que as preocupações da OMT com esta temática são relevantes e necessárias, uma vez que se constatou que os comportamentos de caráter sociocultural podem interferir nos conhecimentos técnicos sobre segurança alimentar; do ponto de vista técnico foi possível perceber a falta de treinamentos formais para todos os envolvidos, bem como uma supervisão e fiscalização mais rigorosa dos setores responsáveis pela segurança alimentar. Verificou-se também que a cultura da estética relacionada à apresentação dos espaços de segurança alimentar, se sobrepõe ao conhecimento, habilidade e preparação para atuação no setor de alimentos e bebidas dos hotéis investigados. Infelizmente ainda é expressiva a percepção de que qualidade e segurança podem ser medidos apenas pela aparência e o luxo de um estabelecimento turístico.

**Palavras-chaves:** Gestão de Risco; Segurança Alimentar; Segurança Turística.

## **O TEMA E SUA IMPORTÂNCIA**

O turismo apresenta-se como uma atividade mundial de grande relevância econômica e social, gerando receitas e empregos. Segundo a Organização Mundial do Turismo – OMT (1999)<sup>1</sup>, é previsto para o ano 2020 uma taxa de crescimento médio anual de turistas

---

<sup>1</sup> Dr<sup>a</sup> em Filosofia da Saúde – Mestre em Antropologia Social - Docente e Pesquisadora da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) Doutorado e Mestrado Acadêmico em Turismo e Hotelaria

<sup>2</sup> Mestranda do Mestrado Acadêmico em Turismo e Hotelaria da UNIVALI - Docente da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – Cursos de Graduação em Turismo e Hotelaria / Nutrição

<sup>3</sup> Acadêmica da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – Curso de Graduação em Turismo e Hotelaria

internacionais em todo o mundo, em torno de 4,1%. Estes fatos confirmam o papel do turismo e o seu destaque como uma atividade em desenvolvimento crescente no mundo pós-industrial. Sendo que a rede hoteleira com restaurantes instalados em seus domínios, vem tendo uma grande expansão, criando a necessidade da busca pela excelência a fim de responder as exigências deste novo mercado amplo, porém bastante competitivo.

Neste sentido, a qualidade é uma ferramenta que precisa estar associada a todos os processos envolvidos na atividade hoteleira, direcionando esforços para a satisfação das necessidades dos clientes, antecipando-se aos fatos, agindo de forma preventiva de modo a oferecer o melhor com o máximo de segurança.

Tal questão é particularmente importante no setor de alimentos e bebidas, no sentido de garantir a segurança do turista, promovendo assim o que a OMT denomina de segurança turística. Para tanto se faz necessário garantir a qualidade da alimentação servida, atentando para todas as etapas que envolvem a produção dos alimentos, a escolha do fornecedor, a recepção dos produtos, o armazenamento, o preparo, a manutenção e a distribuição.

Segundo Silva Jr. (1995)<sup>2</sup> a Organização Mundial da Saúde – OMS, afirma que mais de 60% dos casos de doenças de origem alimentar, foram decorrentes da falta de segurança no manuseio, preparo e distribuição dos alimentos servidos. Para este autor, embora aja um crescimento expressivo do nível de consciência dos consumidores, a preocupação com a saúde do turista enquanto uma responsabilidade social dos gestores quanto à relação segurança alimentar e risco potencial turístico, é pouca diante do crescimento dos serviços no setor de Alimentos e Bebidas.

Levando-se em conta as afirmações acima, para realização deste estudo partiu-se de algumas crenças teóricas ou pressupostos adquiridos durante a vida profissional, são elas:

As questões que envolvem a segurança turística perpassam a segurança alimentar e não podem ser vistas de forma linear, devendo ser contextualizada observando não apenas aspectos técnicos, mas também aspectos sócio-culturais;

Não existe uma conscientização e formação formal por parte dos envolvidos (gestores e funcionários) no que se refere a riscos potenciais turísticos e segurança alimentar.

A partir dos pressupostos apresentados se fez à delimitação dos objetivos abaixo:

---

### Objetivo Geral

Investigar os riscos potenciais turísticos relacionados com a segurança alimentar, a partir de critérios legais técnicos e as percepções técnicas e sócio-culturais de gestores e funcionários que atuam em alguns restaurantes da rede hoteleira da cidade de Florianópolis – SC.

### Objetivos Específicos

Identificar e caracterizar os critérios legais de segurança alimentar e o processo adotado de controle de qualidade higiênico – sanitário recomendados no Brasil;

Verificar e analisar as percepções técnicas e sócio-culturais de gestores e funcionários da rede hoteleira sobre segurança alimentar.

Para o alcance destes objetivos se adotou o método qualitativo com finalidade exploratória, documental e etnográfica, tendo como técnicas de coleta de dados: o trabalho de campo, o estudo documental de leis sobre segurança alimentar, a observação dos estabelecimentos e das pessoas que aceitaram fazer parte deste estudo e entrevistas semi-estruturadas. O processamento dos dados foi realizado através da análise de discursos com o uso do Método de Análise do Discurso do Sujeito Coletivo de Lefèvre; Lefèvre e Teixeira (2000)<sup>3</sup>. A população do estudo compreendeu os restaurantes de hotéis da cidade de Florianópolis conveniados com a UNIVALI, num total de seis (06), que foram abordados na primeira etapa do estudo, de agosto a dezembro de 2002. Na segunda etapa, mais dez (10) restaurantes do litoral norte de Florianópolis, visitados no período de março a abril de 2003. Nestes estabelecimentos as entrevistas se deram com os gestores (gerentes), os chefes de cozinha, os cozinheiros, os auxiliares de cozinha e pessoal de serviços gerais, num total de dezessete (17) pessoas na primeira etapa e trinta e três (33) pessoas na segunda etapa, perfazendo um total de 50 informantes.

Vale lembrar que os elementos que indicou os resultados apresentados, seguiram os seguintes princípios, segundo Silva; Santil; Oliveira (2002)<sup>4</sup>: coerência, posicionamento e distinção quanto às percepções dos informantes sobre a temática tratada; análise das expressões chaves, idéias centrais e a ancoragem utilizando como base o conhecimento técnico e sócio-cultural que sustenta o posicionamento de cada informante; o que resultou desta análise transformaram-se em dois (02) discursos - Discurso do Sujeito Coletivo 1 (DSC 1) e Discurso do Sujeito Coletivo 2 (DSC 2), construídos ao final das entrevistas e do

trabalho de campo realizado. Estes discursos, associados com os conhecimentos teóricos, documentais e as observações realizadas em campo, é que formam o conjunto de discussões e reflexões apresentadas a seguir.

## **REFLEXÕES TEÓRICAS ACERCA DOS RISCOS POTENCIAIS TURÍSTICOS E A SEGURANÇA TURÍSTICA**

Para que a atividade turística de uma determinada localidade se desenvolva, são necessárias condições básicas de infra-estrutura, qualificação profissional, empreendimentos adequados, segurança e qualidade no atendimento. Neste sentido, a segurança, se constitui em uma condição primordial para quem viaja e para quem reside no entorno considerado turístico. Consideramos a segurança como um fator de grande valor para o turista na escolha de uma destinação, sendo também uma forma dos pólos turísticos atraírem uma maior demanda. Com isto confirmamos a afirmação de Grunewald (2002)<sup>5</sup> quando ele diz que os visitantes conscientes escolhem um destino pela sua originalidade, oferta, qualidade e segurança.

De acordo com a Organização Mundial do Turismo – OMT (1997)<sup>6</sup>, segurança é sinônimo de qualidade e é uma condição imprescindível para um turismo responsável. Isto significa zelar pela vida, saúdes, integridade físicas, psicológicas e econômicas dos viajantes e envolvem segundo Grunewald (idem) vários aspectos tais como: seguranças públicas, médicas, informativas, dos serviços turísticos, dos eventos, dos transportes e do espaço em que o turista permanece. Ora, é possível afirmar e concluir, que a segurança está relacionada a todos os aspectos que envolvem o turista, incluindo-se nesta esfera as alimentações adequadas, equilibradas e com proteção contra as bactérias patogênicas que geram doenças nos seres humanos.

É importante enfatizar que a alimentação significa muito mais do que se nutrir, pois está intimamente relacionada com os aspectos sociais, religiosos e econômicos de nossa vida. A oferta gastronômica é inclusive uma característica da boa hospitalidade, vista como uma manifestação da organização social de um povo, traduzindo suas crenças e práticas relacionadas ao receber, as trocas e a vivência dos costumes alimentares de diferentes grupos sociais. Mas a alimentação ou o ato de consumir alimentos em ambientes

desconhecidos pode tornar-se um ato perigoso, se não existe controle de saúde dos manipuladores, transporte adequado, estrutura física condizente com as necessidades do que se oferece ao público e é claro, responsabilidade técnica de quem assume a gestão de um espaço de alimentação (PARANAGUÁ, 2001)<sup>7</sup>.

No Brasil é recomendado que os setores que trabalham com alimentos e bebidas adotem o sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) dos alimentos. Este sistema criado pelo programa espacial norte-americano avalia a segurança dos alimentos observando as possibilidades de contaminação através de bactérias, toxinas, produtos químicos e físicos. Segundo Kauffman (1974)<sup>8</sup> o sistema APPCC é preventivo quanto aos aspectos microbiológicos, podendo detectar os perigos potenciais de forma que medidas corretivas possam ser adotadas a tempo. Ou seja, é um sistema que identifica e pode monitorar os perigos potenciais relacionados com a segurança dos alimentos. As etapas deste sistema, segundo Lamprecht & Ricci (1997)<sup>9</sup>, Silva Jr (idem) e Arruda (1996)<sup>10</sup> são: identificação dos perigos; seleção dos pontos críticos de controle dos perigos; organização de medidas de controle; estabelecimento de critérios para garantir o controle; monitoramento; adoção de medidas corretivas; supervisão e fiscalização do sistema periodicamente.

Junto com o sistema APPCC, existem dois órgãos governamentais responsáveis pela legislação dos alimentos – o Ministério da Saúde e o Ministério da Agricultura e do Abastecimento. No Ministério da Saúde a Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA, é a responsável pela normalização, controle e fiscalização dos produtos e demais serviços que envolvam atividades primárias, secundárias e terciárias da cadeia alimentar. Esta instituição define as normas que deveriam ser seguidas em todos os estabelecimentos de Alimentos e Bebidas de forma a garantir a segurança de usuários permanentes ou esporádicos como os turistas. Entretanto, vale ressaltar, que mesmo os aspectos técnicos que serão monitorados pela ANVISA, devem ser associados a outros aspectos, visto que as questões sócio-culturais sobre segurança, também podem definir o nível de consciência daqueles que atuam nos setores voltados para a alimentação.

## **APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

## **Os Critérios Legais de Segurança Alimentar Recomendados**

Embora se constate a participação da ANVISA e dos Ministérios da Saúde e da Agricultura e do Abastecimento na fiscalização dos restaurantes de todos os hotéis investigados, constatou-se que o sistema APPCC ainda é desconhecido entre muitos dos gestores e funcionários destes estabelecimentos. Esta realidade fica mais visível quando se verifica que a localização, as vias de acesso e as instalações destes restaurantes são pontuadas pelo luxo, porém sem atender alguns critérios mínimos relacionados com a resistência, impermeabilidade, proteção antipragas, uso de materiais absorventes, paredes laváveis, ventilação adequada, entre outras exigências e necessidades.

Os requisitos higiênico-sanitários não são atendidos em 10 dos restaurantes investigados e entre todos os visitados é possível observar problemas com a conservação, desinfecção, manipulação, armazenamento e remoção do lixo. Embora na maioria dos estabelecimentos investigados, o ambiente aparentasse um controle da área, das pessoas e dos alimentos que seriam servidos, alguns procedimentos realizados durante a visita aos estabelecimentos demonstravam falhas no sistema. Na primeira etapa do estudo, observou-se que nos hotéis conveniados com a universidade os ambientes parecem ser mais controlados e monitorados, sendo interessante avaliar se esta situação representa um elemento positivo, que é a presença de uma instituição de ensino com alunos do curso de graduação em Turismo e Hotelaria, atuando como aprendizes, fiscais e estimuladores das práticas que representam segurança e menor risco potencial.

De uma forma geral, os critérios legais adotados de segurança alimentar e controle de qualidade higiênico – sanitário não pode ser verificado em sua totalidade, para uma confirmação definitiva se o mesmo é falho ou não. Todos os restaurantes visitados tinham ambientes com excelente visual estético (bonitos e agradáveis de olhar), porém não se obteve informações mais precisas sobre os procedimentos operacionais que são fundamentais na garantia da segurança alimentar. Estes procedimentos seriam: higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios; controle da potabilidade da água; higiene e saúde dos manipuladores; manejo dos resíduos, manutenção preventiva e calibração dos equipamentos; controle integrado de vetores e pragas urbanas; seleção das matérias primas, ingredientes e embalagens utilizadas; e um programa de recolhimento dos alimentos.

Levando-se em conta os resultados obtidos com as entrevistas comentadas a seguir, pode-se sugerir que a falta de conhecimento e conscientização dos gestores e funcionários com relação aos critérios de qualidade exigidos pela ANVISA e estimulados pela OMT é um elemento de risco a segurança dos turistas que vão nestes estabelecimentos. Para uma confirmação destas informações seriam necessários mais alguns dados da ANVISA de Santa Catarina e uma maior observação, algo que poderá ser realizado em estudos posteriores.

### **Percepções Técnicas e Socioculturais Sobre Segurança Alimentar e Turística**

Analisando os dados obtidos nas duas etapas da pesquisa, os discursos mais significativos com relação às questões formuladas sobre segurança alimentar, destacam os seguintes aspectos: critérios de segurança alimentar, controle de qualidade, segurança turística e risco potencial turístico.

As expressões chaves revelaram que a **Segurança Alimentar** tem uma relação estreita com as **Pessoas**, o **Ambiente** e os **Alimentos**.

As peçoas carregam consigo seus hábitos de higiene, sua consciência pessoal sobre o que consideram certo ou errado e também sua formação e experiência profissional. Isto irá se refletir no ambiente e também na forma como tratarão a segurança dos alimentos sob a sua responsabilidade. Os dados sugerem que o que as pessoas carregam consigo, tem a ver com a sua cultura ou com o que elas mais se identificam a partir de sua formação. Embora Geertz (2001)<sup>11</sup> afirme ser o conceito de cultura fugidio, instável, enciclopédico e normativamente carregado, em suma um conceito improvável, mas amplamente utilizado em quase todas as áreas do conhecimento na atualidade, é legítimo afirmar que o que as pessoas trazem consigo é cultural e parte do seu “habitus” de vida, tal e qual afirmava Bourdieu (1980)<sup>12</sup> em seus estudos clássicos sobre práticas e representações da vida cotidiana de determinados grupos sociais.

Estes informantes possuem estilos de vida que sugerem uso e práticas muito particulares com relação ao que consideram seguro ou tido como algo que leve a segurança alimentar. A higiene, a apresentação pessoal, a postura, como considera correto fazer sua limpeza pessoal, o uso de determinadas roupas e ornamentos, foram informações fornecidas mostrando aos pesquisadores como algumas condutas adotadas não correspondem aos

critérios higiênicos – sanitários exigidos, sendo isto constatado em cerca de 60% das situações e pessoas entrevistadas, durante a observação realizada nos estabelecimentos. Muitos aspectos apresentados pelos informantes correspondem ao que seria viável em um ambiente doméstico, porém inviável como postura em um ambiente profissional necessitado de segurança máxima.

A falta de treinamentos relacionados com higiene pessoal e dos alimentos, assim como no controle de temperatura, manipulação, e o armazenamento adequado, foram citados por todos os informantes. De todos os entrevistados, apenas nos estabelecimentos em que a Univali faz seus estágios, se afirmou ter havido alguma preparação para estas atividades, sendo que estes treinamentos foram realizados em no máximo uma semana. Aliás, é bastante evidente com todos os informantes, a falta de conhecimento preciso sobre os procedimentos corretos das técnicas de segurança alimentar, embora nos restaurantes conveniados com a Univali, se tenha observado a adoção de alguns dos critérios exigidos pela ANVISA.

De um modo geral é correto afirmar que existe uma certa divisão entre os informantes que já receberam algum treinamento formal e entre aqueles que nunca tiveram oportunidade. Constatou-se que os informantes que nunca receberam treinamento, não assumem a prevenção e o controle higiênico – sanitário dos alimentos, repassando a outras pessoas e setores as responsabilidades destas práticas.

A partir da análise das falas destes informantes e das expressões chaves mais comuns entre eles foi possível constatar que a idéia central sobre segurança alimentar perpassa as questões de higiene, treinamento e adequação do ambiente, porém não é vista como algo que possa afastar um cliente ou que denigra a qualidade dos serviços oferecidos. A falta de segurança alimentar não é vista como risco potencial e nem associada à possibilidade de perda da saúde e até mesmo a morte das pessoas envolvidas. A ancoragem mínima dos informantes sobre o tema está associada à experiência de vida, alguma experiência profissional em outros estabelecimentos mais famosos e o treinamento recebido em seis (06) dos restaurantes visitados.

O Discurso do Sujeito Coletivo organizado pelas pesquisadoras apresenta-se em duas versões: a versão das pessoas com treinamento e daquelas sem treinamento. As versões



apresentadas a seguir, seguem uma linha de apresentação na terceira pessoa do plural, uma vez que é o resumo de várias falas e discursos

**DSC 1** – “Devemos ter muitos cuidados com os alimentos, os treinamentos que realizamos enfatizaram: higiene pessoal (lavar sempre as mãos, manter as unhas curtas e limpas, usar luvas e ter o uniforme limpo); lavagem dos alimentos com água e cloro e muito enxágüe antes de servi-los; o ambiente deve estar limpo e organizado e não se podem utilizar os mesmos utensílios para alimentos diferentes; a temperatura dos alimentos e o tempo de armazenamento, assim como o preparo e a distribuição dos mesmos, asseguram uma comida saudável na mesa. Tudo isto deve ser fiscalizado por um especialista que deverá acompanhar e orientar o processo”.

**DSC 2** – “Nunca recebemos treinamento para trabalhar no serviço de alimentação, na prática aprendemos algumas das condutas que adotamos na higiene pessoal e no armazenamento correto dos alimentos. O almoxarifado é responsável por tudo isto, se eles não controlam pode ocorrer contaminação. Mas também é comum recebermos alimentos já contaminados, o que prejudica o nosso trabalho”.

Nas duas versões observou-se a falta de envolvimento e responsabilidade com o cliente, que nem mesmo é citado. Segurança e risco potencial, assim como os cuidados dos alimentos associados à viabilidade turística de um estabelecimento, melhoria da qualidade, entre outras possibilidades, estão longe de serem enfatizadas pelos informantes. Entretanto, vale citar a curiosidade com o tema e a vontade de obter mais informações entre alguns gestores e funcionários (num total de 20 pessoas) dos hotéis investigados.

Para os pesquisadores, a relação conhecimento técnico e conhecimento sócio-cultural foram demonstrados quando aqueles que tinham realizado treinamento faziam uma associação positiva com os conhecimentos aprendidos na família. Esta associação auxiliava aos informantes na reflexão sobre os acertos e erros provenientes do aprendizado cultural, bem como as dificuldades mais comuns em relação à aplicação dos métodos de controle higiênico – sanitário em seus ambientes de trabalho. Nos seis (06) estabelecimentos conveniados com a Univali e em quatro (04) dos estabelecimentos investigados na segunda etapa do estudo, os informantes destacaram a falta de uma política de qualidade direcionada ao setor de Alimentos e Bebidas, a ausência de especialistas como responsáveis técnicos e a falta de uma fiscalização mais séria que levasse os empresários a respeitar os padrões

estruturais dos ambientes, conforme exigência da ANVISA. É importante ressaltar que de todos os locais visitados, apenas três (03) tinham instalações de acordo com a legislação.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste artigo apresentou-se pontualmente, alguma evidência qualitativa de uma pesquisa realizada em restaurantes de hotéis da cidade de Florianópolis. Em pouco mais de quinze (10) páginas se abordou alguns itens de um relatório de mais de cem (100) páginas que ainda está em fase de conclusão.

Os resultados aqui apresentados demonstram que as preocupações da Organização Mundial do Turismo – OMT com esta temática são relevantes e necessários. A segurança alimentar é algo fundamental para a segurança turística, sendo imprescindíveis muitos estudos que ressaltem a necessidade de exames minuciosos de riscos potenciais associado a todo serviço e produto oferecido.

Observando os objetivos desta pesquisa e os resultados apresentados percebeu-se a falta de treinamentos formais para os empresários, os gestores e os funcionários que atuam diretamente com os serviços. Também é visível a falta de conhecimento quanto às responsabilidades que o setor tem com a saúde e a vida das pessoas que os procuram. Falta também supervisão e controle mais rígidos da ANVISA e demais órgãos responsáveis pela vigilância sanitária. Assim como, no setor de turismo, percebe-se nitidamente o pouco conhecimento e até o mau aproveitamento dos conhecimentos técnicos associados às percepções e conhecimentos sócio-culturais, tão importantes quando se trabalha com seres humanos. Os aspectos culturais devem ser considerados tão importantes quanto os aspectos técnicos, visto que a falta de uma consciência de uso dos conhecimentos de ambos os aspectos, podem levar a situações de risco, ainda que aparentemente os estabelecimentos pareçam ter uma gestão de excelência.

Finalmente, vale enfatizar que os resultados deste estudo sugerem que entre os informantes parece não existir uma consciência de que qualidade e segurança são sinônimos, principalmente no setor de Alimentos e Bebidas, devendo ser uma premissa do pessoal que atua nestes serviços: o conhecimento técnico e sócio-cultural, o controle, e a avaliação constante do entorno humano e institucional.

