

## Atitudes de risco dos consumidores em *self-service*

### Consumers risk attitudes for contaminating foods at self-service restaurants

RIALA6/1530

---

Laissa Benites MEDEIROS\*, Larissa Costa PEREIRA, Ana Lúcia de Freitas SACCOL

\*Endereço para correspondência: Centro Universitário Franciscano – UNIFRA, Santa Maria, RS, Brasil. Rua Appel, n. 132, apto 04, Bairro Bom Fim, CEP: 97015-030. Tel.: (55) 9996-6331. E-mail: laissa\_medeiros\_1@hotmail.com

Recebido: 03.04.2012 - Aceito para publicação: 16.10.2012

---

#### RESUMO

Devem-se considerar os aspectos que fogem ao controle do processador, como por exemplo, o autosserviço, a fim de garantir a inocuidade dos alimentos. Neste estudo foram avaliadas as atitudes de risco dos consumidores que podem favorecer a contaminação dos alimentos durante o autosserviço. Foram avaliadas treze atitudes de risco que possam contaminar os alimentos na distribuição e exposição destes em um restaurante da cidade de Santa Maria (RS). A análise foi feita durante cinco dias consecutivos no mês de setembro de 2011. A avaliação foi efetuada a cada cinco indivíduos no período de maior movimentação do restaurante (das 11h às 14h), totalizando 657 observações. De acordo com os resultados obtidos, notou-se que a atitude de risco mais cometida pelos consumidores foi falar sobre as preparações alimentícias expostas (51%). Em 46% dos casos, os consumidores utilizavam os utensílios de uma preparação em outra já servida no seu prato. Concluiu-se que há probabilidade de ocorrência de contaminação alimentar causada pelos próprios consumidores em restaurantes de autosserviço.

**Palavras-chave.** restaurantes, contaminação de alimentos, segurança dos alimentos, higiene dos alimentos.

#### ABSTRACT

Some consumer behaviors, which are beyond of the processor control, e.g., at self-services, should be regarded to ensure the food safety. This study aimed at assessing the consumers' attitudes which might lead to food contamination during self-servicing. This study evaluated thirteen risk attitudes which might cause contamination during the food distribution and self-serving procedure in a restaurant located in the city of Santa Maria (RS) during five days in September of 2011. The analyses were performed in every five individuals groups at the restaurant during the rush hour (from 11:00 AM to 2:00 PM), resulting in 657 observations. According to these analyses, the mostly common risk attitude (51%) of consumers was talking over the preparations while they were choosing and taking the exposed foods. In 46% of the cases, the consumers used the cutleries disposed for a food in another one which was already served onto the own plate. Therefore, high is the chance of the contamination risk caused by the own consumers at self-service restaurants.

**Keywords.** restaurants, food contamination, food security, food hygiene.

## INTRODUÇÃO

A vida moderna impôs um ritmo acelerado aos indivíduos, causando mudanças nos hábitos de vida e alimentares, modificados por diversos fatores, como o aumento da jornada de trabalho, dificuldades em locomoção e, principalmente, o aumento da utilização da mão de obra feminina. Com isso, torna-se cada vez maior o número de refeições feitas fora do domicílio em função da busca de praticidade e economia de tempo, gerando assim um aumento de restaurantes, principalmente os do tipo *self-service*<sup>1</sup>. Nos estabelecimentos que oferecem esse serviço, rigorosas práticas higiênicas no preparo são essenciais para garantir um alimento seguro<sup>2</sup>.

Em um sistema de distribuição centralizado, como os restaurantes de autosserviço, há probabilidade de contaminação dos alimentos pelos consumidores, pois estes mantêm contato direto com os alimentos expostos no balcão de distribuição<sup>3</sup>.

Segundo Jevšnik et al.<sup>4</sup>, os consumidores acreditam que eles não são responsáveis pela segurança dos alimentos com a mesma intensidade que os manipuladores de alimentos. É importante salientar que o consumidor infectado pelo *Staphylococcus aureus* (presente no nariz, garganta, líquidos corporais, sangue e saliva) pode contaminar o alimento e desenvolver algum tipo de Doença Transmitida por Alimentos (DTA)<sup>5</sup>.

As DTAs são consideradas um problema de saúde pública pela abrangência de disseminação devido ao número de refeições realizadas fora de casa atualmente<sup>6</sup>.

As condições higiênicas dos locais de produção e a manipulação dos alimentos interferem na qualidade microbiológica destes, podendo ser considerados veículos de contaminação, e os manipuladores são frequentemente disseminadores de agentes patogênicos<sup>7</sup>.

Aliteraturarelatacasosdecontaminaçãoalimentar por alimentos mal cozidos, mantidos em temperaturas inadequadas ou manipulados por colaboradores portadores de micro-organismos patogênicos, mas poucos são os dados da possível contaminação provocada pelos consumidores, provavelmente por desconsiderar a hipótese desse tipo de problema<sup>8</sup>.

As mãos também são importantes veículos de contaminação, quando em contato com indivíduo, alimento e equipamento, utensílio e ambiente. O ato de espirrar e falar pode contaminar com uma grande quantidade de micro-organismos<sup>3</sup>. Práticas como deixar as mangas do uniforme encostarem no alimento,

conversar, tocar no cabelo enquanto está se servindo pode causar a contaminação e desenvolver as DTAs<sup>8</sup>.

Sendo assim, 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, como, por exemplo, o consumidor no autosserviço. O objetivo deste estudo foi avaliar as atitudes de risco dos consumidores que podem favorecer a contaminação dos alimentos durante o autosserviço.

## MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo é de caráter exploratório com técnica de observação não participante, segundo Pereira<sup>9</sup>, e a amostra foi escolhida de maneira sistematizada.

Foram avaliadas as atitudes de risco dos consumidores que podem contaminar os alimentos na distribuição. Selecionou-se treze atitudes de risco adaptadas de Zandonadi et al.<sup>3</sup>, no qual foram analisadas segundo técnica de observação *in loco* de comportamentos, de acordo com Mediano<sup>10</sup>. O presente estudo foi aplicado em um restaurante da cidade de Santa Maria (RS), selecionado por conveniência, durante cinco dias consecutivos, no mês de setembro de 2011.

As atitudes avaliadas foram: mexer no cabelo perto das preparações expostas no balcão (1); falar em cima das preparações no balcão de distribuição (2); deixar a gravata, a manga de camisas, bolsas, blusas, vestidos ou casacos tocarem nas preparações (3); deixar parte do corpo do consumidor encostar nas preparações (4); tossir sobre as preparações (5); espirrar sobre preparações (6); utilizar o utensílio de uma preparação servida no prato do consumidor em outra preparação (7); colocar o utensílio de uma preparação em outra preparação (8); deixar o utensílio cair dentro da preparação (9); retirar alimentos do seu prato e devolvê-las às cubas com a mão ou utensílio disponível (10); consumir alimentos antes da pesagem (11); arrumar alimentos no prato com os utensílios das preparações (12); e tocar nos alimentos enquanto se servia das preparações (13).

A observação foi efetuada a cada cinco indivíduos no período de maior movimentação do restaurante, das 11h às 14h.

Os dados coletados foram analisados no programa *Microsoft Excel*<sup>®</sup>, que determinou por meio de análise estatística simples o percentual de pessoas que praticavam cada atitude de risco.

O presente estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), sob registro número 247.2011.2, concomitantemente com a aprovação do local onde se desenvolveu a pesquisa.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante os cinco dias de aplicação do trabalho, totalizaram-se 657 avaliações. Na Tabela 1 é apresentado o percentual de consumidores que cometeram cada atitude de risco avaliada.

**Tabela 1.** Percentual de consumidores que praticaram atitudes de risco no momento da preparação dos seus pratos em restaurante da cidade de Santa Maria, RS, 2011

ATITUDES	n	%
1. Mexer no cabelo perto das preparações expostas no balcão	153	23
2. Falar em cima das preparações no balcão de distribuição	332	51
3. Deixar a gravata, a manga da camisa, bolsas, blusas, vestidos ou casacos tocarem nas preparações	220	33
4. Deixar parte do corpo do consumidor encostar nas preparações	56	9
5. Tossir sobre as preparações	13	2
6. Espirrar sobre as preparações	3	0,4
7. Utilizar o utensílio de uma preparação servida no prato do consumidor em outra preparação	301	46
8. Colocar o utensílio de uma preparação em outra preparação	132	20
9. Deixar o utensílio cair dentro da preparação	46	7
10. Retirar alimentos de seu prato e devolvê-las às cubas com a mão ou utensílio disponível	72	11
11. Consumir alimentos antes da pesagem	11	2
12. Arrumar alimentos no prato com o utensílio da preparação	252	38
13. Tocar nos alimentos enquanto se servia das preparações	144	22

É possível perceber que as atitudes de risco mais cometidas pelos consumidores no momento do autosserviço foram 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%).

Zandonadi et al.<sup>3</sup> avaliaram as atitudes de risco dos consumidores que podem favorecer a contaminação dos alimentos durante o autosserviço em restaurantes

do Distrito Federal e constataram que as atitudes mais cometidas eram falar em cima das preparações (53%), utilizar o utensílio de uma preparação em outra já servida no prato do consumidor (50%) e arrumar alimentos no prato com os utensílios das preparações (24%).

As atitudes que obtiveram menor percentual de ocorrência foram tossir (2%) e espirrar (0,4%) sobre as preparações, consumir alimentos antes da pesagem (2%) e deixar o utensílio cair dentro da preparação (7%).

No estudo realizado por Rodrigues<sup>8</sup> foram avaliadas as atitudes de consumidores em restaurantes *self-service* e, apesar de apresentarem baixos percentuais, foi verificado que 0,5% dos consumidores tossiam e 0,25 % espirravam enquanto se serviam. As porcentagens encontradas no estudo anterior são próximas dos resultados deste estudo para as mesmas atitudes.

Banczek et al.<sup>11</sup> avaliaram as possibilidades de contaminação dos alimentos causada pelos clientes em restaurantes de grande porte no município de Curitiba (PR) e constataram que 69,23% dos clientes falavam sobre as preparações no balcão de distribuição e 30,76% mexiam nos cabelos perto das preparações expostas, podendo ocasionar quedas de cabelo, contaminando os alimentos.

Nos restaurantes, o controle da contaminação por micro-organismos deterioradores e patogênicos é difícil, pois existe uma grande variedade de alimentos que são preparados e expostos ao consumo nesses locais. Existe ainda o risco potencial dos manipuladores de alimentos e consumidores serem portadores assintomáticos de micro-organismos patogênicos, podendo ser veículo de contaminação<sup>12</sup>.

Segundo Tondo e Bartz<sup>5</sup>, cerca de 30 a 40% dos humanos são portadores assintomáticos de *Staphylococcus aureus*. Esse micro-organismo pode estar na nasofaringe (nariz e garganta), ouvidos, mãos e pele dos humanos<sup>5</sup>. A intoxicação causada por alimentos contendo enterotoxinas de *Staphylococcus aureus* é um dos tipos mais comuns de doenças transmitidas por alimentos em todo o mundo<sup>13</sup>.

Outro aspecto identificado neste estudo foi que os consumidores no momento do autosserviço se debruçam sobre as preparações, pois no restaurante deste estudo as cubas oferecem preparações diferentes em cada lado do balcão de serviço, uma vez que existe fluxo dos dois lados do balcão. Os balcões térmicos também não possuem barreiras de proteção para evitar a contaminação dos alimentos no autosserviço.

Segundo a Portaria nº 325/2010<sup>14</sup> do estado do Rio Grande do Sul (RS), o balcão de distribuição do alimento preparado deve ser equipado com protetor salivar, que pode ser de vidro, acrílico ou outro material, liso, resistente e de fácil higienização, disposto de modo a evitar que partículas provenientes da saliva, tosse, espirro, fios de cabelo e objetos dos consumidores contaminem o alimento preparado<sup>14</sup>.

O risco de contaminar os alimentos torna-se potencializado quando o utensílio é deixado dentro da preparação, pois a parte usada para segurá-lo entra em contato com as mãos do usuário<sup>3</sup>.

No instrumento de coleta de dados adaptado para o presente estudo não foi avaliada a atitude de não lavar as mãos imediatamente antes do autosserviço, pois na área de distribuição dos alimentos no restaurante avaliado inexistiam lavatórios para a lavagem das mãos.

Segundo a Portaria nº 325/2010 do estado do Rio Grande do Sul (RS), os serviços de alimentação devem ser dotados de lavatório para os clientes, exclusivo para higiene de mãos, em lugares estratégicos e em número suficiente, equipado com torneira, preferencialmente com fechamento automático, sabonete líquido ou sabonete bactericida e álcool 70% (em gel ou líquido) ou outro produto próprio para antisepsia de mãos, toalha de papel não reciclado ou outro sistema adequado de secagem de mãos e coletor de papel acionado sem contato manual<sup>14</sup>.

Em estudo realizado por Peres et al.<sup>15</sup>, foi avaliada a influência do consumidor como potencial veículo do risco de contaminação dos alimentos em restaurantes do tipo *self-service* durante o autosserviço, e verificou-se que o hábito de não lavar as mãos foi o mais presente em todas as unidades (94%), estimando-se que o risco de contaminação pelo usuário represente 25%.

## CONCLUSÃO

A partir dos resultados obtidos com este estudo pode-se concluir que é grande o percentual de consumidores que praticam atitudes de risco em restaurantes de autosserviço, evidenciando que não são somente os manipuladores de alimentos que podem contaminar os alimentos.

Vale ressaltar que deve existir uma conscientização por parte dos consumidores sobre suas atitudes no momento do autosserviço para evitar a contaminação das preparações por eles e, assim, o desenvolvimento de doenças transmitidas pelos alimentos.

Outra alternativa viável para o restaurante seria a substituição dos balcões térmicos atuais por equipamentos que possuam barreiras de proteção para prevenir a contaminação por parte dos consumidores, bem como a disponibilização de pias exclusivas para a higiene das mãos aos usuários.

## REFERÊNCIAS

1. Genta TMS, Mikcha JMG, Matioli G. Higiene conditions of the self-service restaurants by evaluating the microbial quality of the mixed-food preparations. *Rev Inst Adolfo Lutz*. 2009;68(1):73-82.
2. Chouman K, Ponsano EHG, Michelin AF. Qualidade microbiológica de alimentos servidos em restaurantes self-service. *Rev Inst Adolfo Lutz*. 2010;69(2):261-6.
3. Zandonadi RP, Botelho RBA, Sávio KEO, Akutsu RC, Araújo WMC. Atitudes de risco do consumidor em restaurantes de autosserviço. *Rev Nutr*. 2007;20(1):19-26.
4. Jevšnik M, Hlebec V, Raspor P. Consumers' awareness of food safety from shopping to eating. *Food Control*. 2008;19(8):737-45.
5. Tondo EC, Bartz S. *Microbiologia e Sistemas de Gestão da Segurança de Alimentos*. 1.ed. Porto Alegre: Sulina; 2011.
6. Bolton DJ, Meally A, Blair IS, McDowell DA, Cowan C. Food safety knowledge of head chefs and catering managers in Ireland. *Food Control*. 2008;19(3):291-300.
7. Passos EC, Mello ARP, Sousa CV, Silva CR, Alonso ACA, Gonzalez E, et al. Provável surto de toxinfecção alimentar em funcionários de uma empresa no litoral da região sudeste do Brasil. *Rev Inst Adolfo Lutz*. 2010;69(1):136-40.
8. Rodrigues TS. *Restaurantes self-service: práticos e perigosos* [monografia de especialização]. Brasília (DF): Universidade de Brasília; 2004.
9. Pereira GM. *Epidemiologia: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2002.
10. Mediano ZD. *Módulos instrucionais para medidas e avaliação em educação*. Rio de Janeiro: Francisco Alves; 1977.
11. Banczek HFL, Vaz CR, Monteiro SA. Comportamento dos consumidores em self-service no município de Curitiba. *Rev Bras Tecnol Agroindustr*. 2010;4(1):29-41.
12. Mitchel RE, Fraser AM, Bearon LB. Preventing foodborne illness in food service establishments: broadening the framework for intervention and research on safe food handling behaviors. *Int J Environ Health Res*. 2007;17(1):9-24.
13. Pigott DC. Foodborne illness. *Emerg Med Clin North Am*. 2008;26(2):475-97.
14. Rio Grande do Sul. Secretaria da Saúde. Portaria nº 325, 21 de junho de 2010. Aprova procedimento para prevenir a disseminação do vírus H1N1 na área de exposição do alimento preparado em serviços de alimentação. *Diário Oficial [do] Estado do Rio Grande do Sul, Porto Alegre (RS)*; 21 jun 2010.
15. Peres AP, Niero DM, Wanderley G, Bastos J, Rat K, Nathan MBM, et al. Análise do risco de contaminação alimentar por usuários em diferentes unidades de alimentação e nutrição de Curitiba, PR. *Hig Aliment*. 2011;25(192/193):43-8.