

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE MEDICINA  
DEPARTAMENTO DE NUTRIÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Ana Clara Bastos Rigo

**CULTURA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS: UM ESTUDO DE  
CASO**

Porto Alegre  
2019

Ana Clara Bastos Rigo

## **CULTURA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS: UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, apresentado como requisito para a obtenção do grau em Bacharel em Nutrição, à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Departamento de Nutrição.

Orientador (a): Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Janaína Guimarães Venzke

Porto Alegre

2019

### CIP - Catalogação na Publicação

Rigo, Ana Clara Bastos  
Cultura de segurança dos alimentos: um estudo de  
caso / Ana Clara Bastos Rigo. -- 2019.  
48 f.  
Orientadora: Janaína Guimarães Venzke.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade  
de Medicina, Curso de Nutrição, Porto Alegre, BR-RS,  
2019.

1. Alimentação Coletiva. 2. Boas Práticas de  
Manipulação. 3. Serviços de Alimentação. 4. Segurança  
e Qualidade dos Alimentos. 5. Doenças Transmitidas  
por Alimentos. I. Guimarães Venzke, Janaína, orient.  
II. Título.

## **CULTURA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS: UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Medicina, Comissão de Graduação do curso de Nutrição.

**Porto Alegre, 9 de dezembro de 2019.**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova o Trabalho de Conclusão de Curso elaborado por Ana Clara Bastos Rigo, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Nutrição.

Comissão Examinadora:

---

Profª Drª. Juliana Rombaldi Bernardi  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

Profª Drª. Luciana Dias de Oliveira  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

Profª. Drª. Janaína Guimarães Venzke – Orientadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

## **AGRADECIMENTOS**

Falar de família para mim é resumir a duas pessoas essenciais: à minha mãe, minha melhor fonte de inspiração durante todos os momentos, que de todas as formas possíveis oferece o melhor que uma mãe pode oferecer a uma filha: amor incondicional. E à minha irmã, que apesar dos atritos, sempre será estímulo e motivação e irmã melhor no mundo não há.

Sobre as minhas amizades, resumo em três seres humanos incríveis que foram responsáveis pelos melhores quatro anos e meio dentro da UFRGS: Adriele, Dreiciane e Vivian (Amoras). Cada uma com sua personalidade, mas que me completaram e que quando eu mais precisei, foram as melhores amigas que alguém poderia ter. Que todos os nossos momentos não sejam esquecidos.

Como é bom encontrar ao longo do caminho professores dispostos a encarar desafios, impulsionando e extraindo o melhor de seus alunos, e com a minha professora orientadora Janaina não foi diferente. Nossa parceria me fez ter ainda mais certeza de que escolhi a profissão certa e de que a alimentação coletiva é sim a área mais linda dentro da nutrição.

E como não falar do meu melhor amigo e amor da minha vida? Que soma, que compartilha, que incentiva, que doa, que ama e que todo dia me mostra que vale a pena acreditar nos sonhos. Quero continuar buscando muitas outras conquistas ao teu lado!

A todas essas pessoas o meu **MUITO OBRIGADA!**

*"To strive, to seek, to find, and not to yield."*  
(Alfred Tennyson)

## RESUMO

A oferta de alimentos seguros torna-se essencial nos serviços de alimentação, evitando assim a ocorrência de possíveis doenças transmitidas por alimentos (DTA). Na busca pela obtenção de atividades seguras, positivas e exitosas relacionadas às boas práticas de manipulação dos alimentos, no controle higienicossanitário e na prevenção de DTA, a compreensão da cultura de segurança dos alimentos (CSA) demonstra ter papel crucial na produção de alimentos seguros e de qualidade. Um serviço de alimentação que apresente comportamentos positivos relativos à CSA e que os coloque em prática de forma efetiva torna-se referencial para outros locais. Dentro dos serviços de alimentação, o nutricionista tem papel fundamental na compreensão e nas modificações positivas da CSA. O objetivo do estudo é identificar quais são os fatores e comportamentos que constituem a CSA dos colaboradores de um restaurante comercial localizado em Porto Alegre, Rio Grande do Sul. O local escolhido para a realização do estudo de caso é um dos cenários de ensino do Curso de Nutrição da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) destacando-se por apresentar bons indicadores de qualidade higienicossanitários e boas práticas de manipulação. A amostra por conveniência compreendeu um universo de 19 (dezenove) colaboradores que responderam a um instrumento de avaliação contendo 10 (dez) questões de múltipla escolha, sendo 9 (nove) questões com 5 (cinco) opções de resposta. Os dados foram coletados em junho de 2019. Esse estudo permitiu identificar uma CSA positiva nos colaboradores do local escolhido quando observados os elementos da CSA por meio de fatores e comportamentos, como o comprometimento, a liderança e o sistema de gestão. Foi possível traçar um diagnóstico, observado em fatores e comportamentos, de que a CSA do local apresenta-se positiva por ter um alto comprometimento por parte de todos os colaboradores sendo reflexo da presença de uma liderança forte - que busca incentivar, treinar e dar exemplo à equipe por meio de uma comunicação eficaz - um ambiente coeso e um sistema de gestão bem estruturado.

**Palavras-chave** DeCS: Alimentação Coletiva. Boas Práticas de Manipulação. Doenças Transmitidas por Alimentos. Garantia da Qualidade dos Alimentos. Manipulação de Alimentos. Serviços de Alimentação. Segurança e Qualidade dos Alimentos.

## ABSTRACT

The offer of safe foods becomes essential in food services, thus preventing the occurrence of possible foodborne diseases (FBD). In search of obtaining safe activities, positive and successful related to good food handling practices, in hygienic-sanitary control and prevention of FBD, understanding food safety culture (FSC) demonstrates a crucial role in producing safe and quality food. A food service that present positive behaviors regarding the FSC and that effectively puts them into practice becomes referential to other places. Inside the food services, the nutritionist plays a fundamental role in understanding and positive changes in FSC. The objective of the research is to identify the factors and behaviors that constitute the FSC of employees of a commercial restaurant located in Porto Alegre, Rio Grande do Sul. The place chosen for the case study is one of the teaching scenarios of the Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) for presenting good indicators of hygienic-sanitary quality and good manipulation practices. The convenience sample comprised a universe of 19 (nineteen) employees who answered an evaluation instrument containing 10 (ten) multiple choice questions, 9 (nine) questions with 5 (five) answer options. Data were collected in June 2019. This study allowed us to identify a positive FSC in the employees of the chosen location when observing the elements of the FSC through factors and behaviors such as commitment, leadership and the management system. It was possible to draw a diagnosis, observed in factors and behaviors, that the local FSC is positive because it has a high commitment on the part of all employees reflecting the presence of strong leadership - which seeks to encourage, train and set an example to the team through effective communication - a cohesive environment and a well-structured management system.

**Keywords** DeCS: Collective Feeding. Good Manipulation Practices. Foodborne Diseases. Food Safety. Food Handling. Food Services. Food Quality.

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Desdobramento do conceito de competência .....	21
Quadro 2 - Classificação dos elementos da cultura de segurança dos alimentos no contexto do trabalho, observados como fatores e comportamentos .....	27

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 - Avaliação do contexto de trabalho e a segurança dos alimentos ..... 28

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
2.1 NUTRIÇÃO EM ALIMENTAÇÃO COLETIVA .....	14
2.2 MERCADO DE REFEIÇÕES COLETIVAS.....	16
2.3 DOENÇAS TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS (DTA).....	16
2.4 CULTURA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS .....	17
2.4.1 Elementos da CSA:.....	19
<b>3 JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>22</b>
<b>4 OBJETIVOS .....</b>	<b>23</b>
4.1 OBJETIVO GERAL .....	23
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	23
<b>5 METODOLOGIA.....</b>	<b>23</b>
5.1 DELINEAMENTO .....	23
5.2 AMOSTRA .....	24
5.3 INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO .....	24
5.4 ANÁLISE ESTATÍSTICA .....	26
5.5 ASPECTOS ÉTICOS.....	26
<b>6 RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>7 DISCUSSÃO .....</b>	<b>31</b>
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>36</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO A – Instrumento de avaliação do contexto de trabalho e a segurança dos alimentos.....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) .....</b>	<b>47</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A alimentação coletiva é uma área de atuação do nutricionista que abrange o atendimento alimentar e nutricional de coletividades, ocasionais ou definidas em sistema de produção por gestão própria ou terceirizada (RESOLUÇÃO Nº 600, CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS, 2018). O segmento de Serviço Comercial de Alimentação inclui o subsegmento dos Restaurantes Comerciais que juntamente com os bares estão presentes em 5.570 municípios brasileiros (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES, 2019). Segundo dados da Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas (ABERC), no ano de 2018, o mercado de refeições coletivas como um todo forneceu 13 milhões de refeições por dia. A estimativa para o ano de 2019 é que sejam servidas no país cerca de 14 milhões de refeições por dia (ABERC, 2019).

Diante do cenário apresentado acima se estima, então, um aumento no número de refeições fora do lar indicando que a oferta de alimentos seguros torna-se essencial nos serviços de alimentação, evitando assim, a ocorrência de possíveis doenças transmitidas por alimentos (DTA). No Brasil, de 2009 a 2018, as DTA apresentam um percentual de 16% de ocorrência em locais como restaurantes, padarias e similares (BRASIL, 2018a) e grande parte dos surtos alimentares resulta da associação entre o consumo de alimentos contaminados por meio da manipulação inadequada e a conservação ou a distribuição em condições impróprias (GREIG & RAVEL, 2009), comportamentos esses que estão diretamente relacionados à cultura existente nos serviços de alimentação em relação às boas práticas de manipulação dos alimentos e à segurança dos mesmos.

Descreve-se cultura, em um contexto geral, como um conjunto de pensamentos e comportamentos similares, que caracterizam um determinado grupo social e que é capaz de ser aprendida pela socialização podendo durar ao longo do tempo (COREIL et al., 2009). Todo serviço de alimentação possui uma cultura estabelecida, que muitas vezes pode ser positiva ou negativa. A cultura, no contexto de uma organização, incorpora os termos cultura de segurança e cultura de segurança dos alimentos (NYARUGWE et al., 2016). Na busca pela obtenção de atividades seguras, positivas e exitosas relacionadas às boas práticas de manipulação dos alimentos, no controle higienicossanitário e na prevenção de DTA dentro dos serviços de alimentação, a compreensão da cultura de segurança dos

alimentos (CSA) demonstra ter papel crucial na produção de alimentos seguros e de qualidade (GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010a).

A CSA pode ser definida como “a agregação das atitudes, dos valores e das crenças comuns, relativamente constantes, aprendidas e compartilhadas, contribuindo para os comportamentos de higiene utilizados em um ambiente específico de manipulação de alimentos” (GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010a). A CSA é composta por diferentes elementos, porém, é possível destacar seis elementos principais: sistema de gestão, liderança, comunicação, comprometimento, ambiente e percepção de risco (GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010). Um serviço de alimentação que apresente comportamentos positivos relativos à CSA e que os coloque em prática de forma efetiva torna-se referencial para outros locais e para isto acontecer a colaboração por meio das competências dos manipuladores de alimentos é essencial.

Para Durand (1997) citado por Vieira (2002), a competência é baseada em três dimensões – *knowledge, know-how and attitude* (conhecimento, habilidade e atitude). A junção dessas três dimensões é tudo o que uma função de uma empresa preconiza para que o serviço seja bem administrado e de boa qualidade. Analisando o contexto dos serviços de alimentação, o que se espera dos manipuladores de alimentos é que haja conhecimento, habilidade e atitude por parte dos mesmos na busca por boas práticas seguras e, conseqüentemente, por uma CSA positiva.

Dentro das unidades de alimentação, o nutricionista tem papel fundamental na compreensão e nas modificações positivas da CSA e está diretamente associado à função de liderança (YIANNAS, 2009). Líderes, como o nutricionista, precisam expor com clareza os objetivos e as expectativas em relação à segurança dos alimentos e buscar o contínuo desenvolvimento do grupo e da CSA (DE BOECK et al., 2015).

O local escolhido para a realização do estudo de caso está localizado em Porto Alegre, capital do estado do Rio Grande do Sul, e é um dos cenários de ensino do Curso de Nutrição da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), destacando-se por apresentar bons indicadores de qualidade higienicossanitários e boas práticas de manipulação implementadas conforme a legislação aplicada aos Serviços de Alimentação e Nutrição pela Portaria 78/2009 (RIO GRANDE DO SUL, 2009).

Em vista do grau de excelência que o local apresenta e proporciona, percebeu-se a importância de entender melhor quais são os fatores e comportamentos que constituem a CSA dos colaboradores do local escolhido e se os mesmos levam a práticas seguras e positivas em relação à segurança dos alimentos.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 NUTRIÇÃO EM ALIMENTAÇÃO COLETIVA**

Segundo a resolução nº 600 do Conselho Federal de Nutricionistas (CFN), que dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, a alimentação coletiva é uma área que abrange o atendimento alimentar e nutricional de coletividade, ocasional ou definida, sadia ou enferma, em sistema de produção por gestão própria (autogestão) ou sob a forma de concessão (gestão terceirizada).

Compete ao nutricionista, no exercício de suas atribuições na área da alimentação coletiva, planejar, organizar, dirigir, supervisionar e avaliar os serviços de alimentação e nutrição; realizar assistência e educação alimentar e nutricional à coletividade ou a indivíduos sadios ou enfermos em instituições públicas e privadas.

A área da alimentação coletiva compreende a subárea Gestão em Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), que por sua vez é dividida em segmentos de atuação. Uma UAN é definida como uma unidade gerencial onde são desenvolvidas todas as atividades técnico-administrativas necessárias para a produção de refeições, até a sua distribuição para coletividades sadias e enfermas, tendo como objetivo contribuir para manter, melhorar ou recuperar a saúde da clientela atendida.

Um segmento de atuação representa cada local ou setor de uma subárea de atuação no qual se verificam atividades distintas ou ainda a divisão de ações diferenciadas do nutricionista, dentro de uma mesma subárea de atuação. Os segmentos em que o nutricionista pode atuar no âmbito da Alimentação Coletiva são:

- Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) Institucional (pública e privada);
- Alimentação e Nutrição no Ambiente Escolar;
- Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT);
- Serviço Comercial de Alimentação.

Ainda segundo a resolução nº 600 do CFN (BRASIL, 2018b), o segmento de Serviço Comercial de Alimentação, que é aquele em que a atividade de preparação e distribuição de alimentação ocorre fora do domicílio como em bares, restaurantes, *fastfood* e hotelaria, pode ser dividido em subsegmentos, sendo o de Restaurantes Comerciais e similares um destes. Cada subsegmento possui atividades obrigatórias pertinentes ao nutricionista e algumas destas atividades acabam muitas vezes sendo semelhantes entre si. Entre as atividades obrigatórias do nutricionista incluídas neste subsegmento estão:

- Propor adequação nos cardápios visando a promoção da alimentação saudável, considerando os aspectos econômicos e sazonais;
- Elaborar informação nutricional do cardápio e/ou preparações, contendo valor energético, ingredientes, nutrientes e aditivos que possam causar alergia ou intolerância alimentar;
- Elaborar e implantar fichas técnicas das preparações, mantendo-as atualizadas;
- Implantar e supervisionar as atividades de pré-preparo, preparo, distribuição e transporte de refeições e/ou preparações;
- Elaborar e implantar o Manual de Boas Práticas específico da Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), mantendo-o atualizado;
- Elaborar e implantar os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) específicos da Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), mantendo-os atualizados;
- Promover periodicamente o aperfeiçoamento e atualização de funcionários por meio de cursos, palestras e ações afins;
- Planejar e executar ações educativas de alimentação e nutrição para os clientes/usuários;
- Elaborar relatórios técnicos de não conformidades e respectivas ações corretivas, impeditivas da boa prática profissional e que coloquem em risco a saúde humana, encaminhando-os ao superior hierárquico e às autoridades competentes, quando couber.

## 2.2 MERCADO DE REFEIÇÕES COLETIVAS

O mercado de refeições coletivas é representado no Brasil por meio da Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas (ABERC). A Associação foi fundada em 1984 e reúne as empresas do país que fornecem e prestam serviços de alimentação para coletividades, sejam empresas ou entidades. Além disso, a ABERC fomenta a busca pela evolução da segurança alimentar, principalmente para a alimentação fora do lar, disponibilizando informações, procedimentos e práticas da legislação brasileira para seus afiliados (ABERC, 2019).

Segundo dados da ABERC, no ano de 2018, o mercado de refeições coletivas como um todo forneceu 13 milhões de refeições por dia, movimentando R\$19,3 bilhões de reais no ano. A estimativa para o ano de 2019 é que sejam servidas no país cerca de 14 milhões de refeições por dia, o correspondente a um faturamento esperado em torno de R\$20,6 bilhões no período, considerando refeições coletivas por empresas prestadoras de serviços (ABERC, 2019).

## 2.3 DOENÇAS TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS (DTA)

Diante do cenário apresentado acima, a oferta de alimentos seguros torna-se essencial em qualquer serviço de alimentação, evitando a ocorrência de possíveis doenças transmitidas por alimentos (DTA).

As DTA estão relacionadas à ingestão de alimentos e água contaminados, causadoras de surtos alimentares e são uma importante causa de morbidade e mortalidade (WHO, 2015). As DTA podem ser causadas por bactérias, vírus, parasitas, toxinas, príons, agrotóxicos, substâncias químicas e metais pesados (BRASIL, 2010). Um surto de DTA é determinado quando há episódios em que duas ou mais pessoas apresentam os mesmos sinais e sintomas após ingerir alimentos ou água da mesma origem. Em 2018, no Brasil, o número de surtos de DTA notificados chegou a 503, o número de doentes chegou a quase 7 mil, com 731 hospitalizados e 9 óbitos relatados. No Brasil, de 2009 a 2018, as DTA apresentam um percentual de 16% de ocorrência em locais como restaurantes, padarias e similares, (BRASIL, 2018a) e boa parte dos surtos alimentares resulta da associação entre o consumo de alimentos contaminados - que na maioria das vezes apresentam aparência, odor e sabor normais - por meio da manipulação inadequada e conservação ou distribuição em condições impróprias (GREIG & RAVEL, 2009). Treinar manipuladores de alimentos torna-se uma estratégia eficaz para a prevenção

de DTA, sendo obrigatória no Brasil (BRASIL, 2004c), além de altos padrões de práticas de higiene e segurança, parte essencial de um programa geral de segurança alimentar implementado pelos serviços de alimentação (AKABANDA, HLORTSI, OWUSU-KWARTENG, 2017), assim como a cultura existente nesses locais em relação às boas práticas de manipulação dos alimentos.

#### 2.4 CULTURA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS

Descreve-se cultura, em um contexto geral, como um conjunto de pensamentos e comportamentos similares, que caracterizam um determinado grupo social e que é capaz de ser aprendida pela socialização podendo durar ao longo do tempo (COREIL et al., 2009).

Todas as organizações experimentam os efeitos da cultura sendo uma qualidade em desenvolvimento que surge da própria união de pessoas em um grupo estruturado. O desenvolvimento da cultura é, em essência, o nascimento da organização à medida que ela se transforma de uma coleção desestruturada de pessoas em um conjunto de papéis, processos, estruturas e significados que podem fornecer trabalho (KANE & TAYLOR, 2018).

Schein (2010), um dos principais especialistas em cultura organizacional, a define como “um padrão de premissas básicas compartilhadas que o grupo aprendeu ao resolver seus problemas de adaptação externa e integração interna, que funcionou bem o suficiente para ser considerado válido e, portanto, ser ensinado aos novos membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação a esses problemas”.

A cultura organizacional é difícil de definir, de identificar e trabalhosa para mudar depois de estabelecida, seja em um hotel, um restaurante, um escritório ou uma fábrica, pois ela é criada, desenvolvida e moldada por todos os tipos de experiências à medida que os grupos experimentam eventos e decidem por padrão como eles agirão e o que acreditam enquanto trabalham juntos. Ou seja, as experiências pelas quais a organização passa afetam sua cultura (KANE & TAYLOR, 2018).

A cultura, no contexto de uma organização, incorpora os termos cultura de segurança e cultura de segurança dos alimentos (NYARUGWE et al., 2016). Para Emond e Taylor (2018), compreender e medir a segurança dos alimentos e a cultura de qualidade é extremamente importante e ter a cultura correta de segurança e

qualidade dos alimentos é um fator-chave de sucesso para qualquer empresa de alimentos.

Na busca pela obtenção de atividades seguras, positivas e exitosas relacionadas às boas práticas de manipulação dos alimentos, no controle higienicossanitário e na prevenção de DTA dentro dos serviços de alimentação, a compreensão da cultura de segurança dos alimentos (CSA) demonstra ter papel crucial na produção de alimentos seguros e de qualidade (GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010a). Nos últimos anos, os serviços de alimentação reconheceram a importância fundamental de compreender e gerenciar a cultura de qualidade e segurança dos alimentos para evitar erros e falhas (KANE & TAYLOR, 2018). O interesse na segurança dos alimentos e em uma cultura de qualidade é evidentemente uma tendência em crescimento, como mostrou a *Global Food Safety Training Survey – GFST* (Pesquisa Global de Treinamento em Segurança Alimentar) realizada em 2017, pela Campden BRI, que é a maior organização de pesquisa e tecnologia de alimentos e bebidas do mundo. As razões pelo interesse na CSA incluem: o aumento nas auditorias da vigilância sanitária sem aviso prévio fazendo com que as empresas questionem se seus funcionários aderem aos padrões de segurança e qualidade dos alimentos em todos os momentos e não apenas quando sabem que estarão sendo observados (ao avaliar a cultura, as empresas conseguem perceber o que está impedindo-as de estarem sempre prontas para as visitas e por que); a necessidade de melhoria visto que as empresas às vezes apresentam incidentes e problemas relacionados à segurança e qualidade dos alimentos, apesar dos esforços e investimentos nesses quesitos; o desejo de melhorar ainda mais nos padrões de segurança e qualidade dos alimentos; e o desejo das empresas de obter reconhecimento por suas culturas positivas (EMOND & TAYLOR, 2018).

A CSA pode ser definida como “a agregação das atitudes, dos valores e das crenças comuns, relativamente constantes, aprendidas e compartilhadas, contribuindo para os comportamentos de higiene utilizados em um ambiente específico de manipulação de alimentos” (GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010a). Esse tipo de definição fundamenta-se em: toda empresa de alimentos ter uma CSA seja conhecida ou desconhecida; a cultura dentro dos serviços de alimentação pode ser positiva (disposta favoravelmente à implementação de práticas de segurança dos alimentos) ou negativa (uma cultura em que a segurança dos alimentos é vista como de pouca importância, possivelmente superada pelo desejo de retornos financeiros

de curto prazo com práticas de segurança dos alimentos não implementadas regularmente); a CSA pertence a uma pessoa, mas é compartilhada dentro de um grupo; essa cultura é aprendida por novos funcionários e que, quaisquer que sejam as crenças de um indivíduo sobre segurança dos alimentos, elas podem mudar suas práticas para se ajustarem às de seus colegas e da empresa (GRIFFITH, 2014).

A avaliação da cultura é uma abordagem para trazer transparência aos pontos fortes e fracos da mesma (JASPERSEN, MACLAURIN, VLERICK, 2017) existente nos serviços de alimentação. Segundo Emond e Taylor (2018) medir a cultura ajuda as empresas a demonstrar se possuem uma forte CSA e se estão comprometidas em aperfeiçoá-la continuamente.

#### 2.4.1 Elementos da CSA:

A CSA é composta por diferentes elementos, porém é possível destacar seis elementos principais: sistema de gestão, liderança, comunicação, comprometimento, ambiente e percepção de risco (GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010).

Sistemas de gestão buscam garantir e controlar que todos os processos necessários sejam executados de uma maneira efetiva (JACXSENS et al., 2010). Para Griffith, Livesey e Clayton (2010a), um sistema de gestão de segurança dos alimentos deve esboçar os objetivos da segurança dos alimentos e informações sobre como esses objetivos podem ser alcançados; documentar os procedimentos e práticas operacionais influentes à segurança de alimentos e orientar a liderança e a comunicação em torno da segurança dos alimentos.

A liderança, como elemento da CSA, refere-se à eficácia de um líder em compartilhar metas e padrões como um meio de influenciar e motivar os funcionários a seguir uma visão compartilhada de segurança. A liderança ajuda no alinhamento dos manipuladores de alimentos com os objetivos e valores da empresa (GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010).

Uma política de comunicação eficaz consiste em uma variedade de abordagens comunicativas, variando em termos de nível de formalidade, formato e escala de entrega. Culturas positivas são frequentemente caracterizadas por funcionários que se sentem à vontade para discutir questões de segurança com seus supervisores (HOFMANN, MORGESON, 1999, *apud* GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010).

O comprometimento é essencial para criar e manter uma CSA positiva e seu sucesso é previsto pelo comprometimento pessoal de todos os colaboradores de uma empresa (GRIFFITH, 2014).

O ambiente descreve as estruturas e processos organizacionais visíveis que caracterizam as dimensões internas das empresas (GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010). Isso inclui, por exemplo, a disponibilidade e acessibilidade dos equipamentos de higiene e também número suficiente de funcionários para executar todas as práticas de segurança necessárias (CLAYTON et al., 2002) em um serviço de alimentação.

Griffith, Livesey e Clayton (2010) afirmam que a percepção de risco está intimamente ligada à comunicação de riscos e deve ser um componente específico de qualquer estratégia de comunicação das empresas com serviços de alimentação. Ou seja, são os processos de julgamento e tomada de decisão que irão permitir aos indivíduos avaliar as chances de serem afetados por um determinado risco.

## 2.5 COMPETÊNCIAS: UNIÃO DE CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES

Um serviço de alimentação que apresente comportamentos positivos relativos à CSA e que os coloque em prática de forma efetiva torna-se referencial para outros locais. Kane e Taylor (2018) afirmam que uma organização que possui uma cultura positiva é uma organização mais desenvolvida, que pode lidar com todos os tipos de desafios e demandas que o mercado projeta. Para isto acontecer, a colaboração por meio das competências dos manipuladores de alimentos é essencial.

Uma competência é uma característica fundamental de um indivíduo que está casualmente relacionada a um critério de eficácia ou desempenho superior num trabalho ou situação (SPENCER & SPENCER, 1993). Rabaglio (2008) ainda define competência como “um conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos que permitem ao indivíduo desempenhar com eficácia determinadas tarefas, em qualquer situação”. E para Durand (1997) citado por Vieira (2002), a competência é baseada em três dimensões – *knowledge, know-how and attitude* (conhecimento, habilidade e atitude), englobando não somente as questões técnicas, mas também de cognição, necessárias à execução de um determinado trabalho. A junção dessas três dimensões é tudo o que uma função de uma empresa

preconiza para que o serviço seja bem administrado e de boa qualidade. Rabaglio (2001), define significados para essas dimensões, descritos no Quadro 1.

**Quadro 1 - Desdobramento do conceito de competência**

<b>CONHECIMENTO</b>	<b>HABILIDADE</b>	<b>ATITUDE</b>
<b>C</b>	<b>H</b>	<b>A</b>
Saber	Saber fazer	Querer fazer
Conhecimentos adquiridos no decorrer da vida, nas escolas, universidades, cursos, especializações, etc.	Capacidade de realizar determinada tarefa, física ou mental, experiência e prática do saber.	Comportamentos que temos diante de situações do nosso cotidiano e das tarefas que desenvolvemos no nosso dia-a-dia, ter ações compatíveis para atingir os objetivos, aplicando os conhecimentos e habilidades adquiridas ou a serem adquiridas.

Fonte: Adaptada de Rabaglio (2001).

Analisando o contexto dos serviços de alimentação, o que se espera dos colaboradores é que haja conhecimento, habilidade e atitude por parte dos mesmos na busca por boas práticas seguras e, conseqüentemente, por uma CSA positiva. O conhecimento deve motivar boas práticas na manipulação de alimentos (BYRD-BREDBENNER et al., 2013), no entanto, traduzir conhecimento em prática é um processo complexo (LIU et al., 2015). O conhecimento deve estar positivamente correlacionado com atitudes e práticas, mas há algum desacordo sobre esta questão. Alguns estudos mostram correlações positivas entre conhecimento, atitudes e práticas (ABDUL-MUTALIB et al. 2012; VO et al., 2015), enquanto outros refutam essa hipótese (ANNOR & BAIDEN, 2011; DA CUNHA, STEDEFELDT, DE ROSSO, 2014) de correlação.

## 2.6 O PAPEL DE LIDERANÇA DO NUTRICIONISTA

Liderança é o processo de influenciar as pessoas para criar resultados previsíveis e realizar objetivos (MCCARTNEY, CAMPBELL, 2006). Dentro dos serviços de alimentação, o nutricionista tem papel fundamental na compreensão e nas modificações positivas da CSA e está diretamente associado à função de liderança (YIANNAS, 2009). É essencial que líderes, como o nutricionista, exponham com clareza os objetivos e as expectativas em relação à segurança dos alimentos; motivem a equipe para seguir as atividades; ouçam as considerações e opiniões dos colaboradores por meio de conversas construtivas e respeitadas e busquem o contínuo desenvolvimento do grupo e da CSA (DE BOECK et al., 2015).

O nutricionista, assim como o dono da organização, necessita determinar quais regras serão seguidas e quais crenças serão compartilhadas dentro dos serviços de alimentação. É preciso emanar os aspectos da cultura que se deseja incorporar nas organizações de forma lenta e metodicamente ao longo do tempo, agindo como modelo; reforçar a mensagem de produzir alimentos seguros todas às vezes, o tempo todo, independentemente de pressões; ter disposição para não culpar os funcionários ou clientes quando os procedimentos dão errado; e capacitar os colaboradores a considerarem inspetores e auditores (vigilância sanitária) como pessoas das quais podemos aprender, e não pessoas a serem temidas (KANE, TAYLOR, 2018). Além disso, deve fornecer motivação e autoeficácia aos manipuladores de alimentos garantindo que mesmo quando não houver supervisão, todas as boas práticas serão realizadas (AL-SHABIB, MOSILHEY, HUSAIN, 2016; SEAMAN, EVES, 2006; STEDEFELDT et al., 2015).

## 3 JUSTIFICATIVA

Ter uma CSA positiva e de qualidade é um fator-chave de sucesso para qualquer empresa de alimentos e ao avaliar-se a CSA de serviços de alimentação, pode-se obter os pontos fortes e fracos existentes nesses serviços. O local escolhido para o estudo é cenário de ensino e aprendizagem e é destaque nos indicadores de qualidade higiênico-sanitários e boas práticas de manipulação. Devido aos bons resultados apresentados e proporcionados pelo local percebeu-se a importância de entender os fatores e comportamentos que constituem a cultura de segurança dos

alimentos do local e se os mesmos levam a práticas seguras e positivas em relação à segurança dos alimentos.

## **4 OBJETIVOS**

Nesta seção são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos do estudo.

### **4.1 OBJETIVO GERAL**

Identificar quais são os fatores e comportamentos que constituem a CSA dos colaboradores de um restaurante comercial localizado em Porto Alegre, Rio Grande do Sul.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Caracterizar os elementos da CSA presentes nos colaboradores do restaurante;
- b) Identificar os pontos fortes da liderança do nutricionista responsável pelo restaurante;
- c) Traçar um diagnóstico sobre o local por meio dos elementos da CSA.

## **5 METODOLOGIA**

### **5.1 DELINEAMENTO**

Optou-se pelo delineamento estudo de caso, visto que é geralmente organizado em torno de um pequeno número de questões que se referem ao como e ao por que da investigação e é apropriado para pesquisadores individuais, pois dá a oportunidade para que um aspecto de um problema seja estudado em profundidade dentro de um período de tempo limitado (VENTURA, 2007).

Segundo Yin (2001), o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Pode incluir tanto estudos de caso único quanto de múltiplos, assim como abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa.

## 5.2 AMOSTRA

A amostra foi composta por 19 (dezenove) colaboradores de um restaurante comercial localizado na cidade de Porto Alegre, que direta ou indiretamente estavam envolvidos com a CSA do local. O restaurante, que funciona de segunda a segunda, das 11h15min às 14h00min e no horário de almoço conta com cerca de 120 pratos no *buffet*. O local realiza eventos como jantares de formatura, eventos empresariais e festas em seu espaço. No restaurante, com capacidade para 600 pessoas, há um salão principal e ainda existem salas-*vip* para realização de reuniões e comemorações. Foram convidados a participar do estudo todos os colaboradores que direta ou indiretamente estivessem envolvidos com a CSA do local. Todos os colaboradores convidados aceitaram participar do estudo.

## 5.3 INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO

Para a realização do estudo foi utilizado um instrumento de avaliação contendo 10 (dez) questões de múltipla escolha, sendo 9 (nove) questões com 5 (cinco) opções de resposta (ANEXO A), o qual foi baseado e adaptado do instrumento desenvolvido pela *Food Standards Australia New Zealand* (FSANZ), que originalmente contém perguntas projetadas com classificações simples (com espaço para comentários opcionais) para fornecer uma visão geral e rápida de como grupos diferentes classificam as principais áreas de segurança dos alimentos. Os dados foram coletados em junho de 2019. Os colaboradores foram convidados a responder ao instrumento de avaliação em uma sala reservada durante o período de intervalo do serviço. Antes da aplicação do instrumento de avaliação ocorreu a explicação do mesmo e a explicação e entrega do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (ANEXO B) aos colaboradores e do Termo de Aceite Institucional à nutricionista responsável. O tempo de resposta variou em 10 a 15 (dez a quinze) minutos. Não foram coletados, por meio do instrumento de avaliação, dados sociodemográficos, culturais e econômicos dos colaboradores participantes do estudo.

A partir da questão número 2 (dois) do instrumento as opções foram apresentadas com escala de Likert visando medir os níveis de compreensão da presença dos elementos que constituem a CSA (sistema de gestão, liderança, comprometimento, comunicação). As respectivas escalas de respostas variam de 1

a 5 (um a cinco), onde 1 (um) denota discordância total e 5 (cinco) denota concordância total.

A questão número 1 (um) do instrumento de avaliação identifica os cargos dos colaboradores do restaurante com as opções de resposta: proprietário do estabelecimento, nutricionista responsável, estoquista, chefe de cozinha, cozinheiro, auxiliar de cozinha, garçom, auxiliar de limpeza e outros.

A questão número 2 (dois) do instrumento de avaliação trata da visão dos colaboradores sobre a prioridade e importância da segurança dos alimentos no restaurante e tem o comprometimento como elemento da CSA observado por fatores e comportamentos.

A questão número 3 (três) aborda acerca de quem é a responsabilidade pela garantia da segurança dos alimentos no serviço do restaurante e possui o comprometimento como elemento da CSA observado.

O comprometimento do proprietário, do chefe de cozinha e do nutricionista para a segurança dos alimentos é abordado na questão número 4 (quatro) do instrumento de avaliação. Essa questão possui o comprometimento e a liderança como elementos da CSA observados.

Problemas, questionamentos sobre os procedimentos ou sugestões de melhorias para a segurança dos alimentos e problemas ou reclamações sobre segurança dos alimentos são abordados nas questões número 5 (cinco) e número 6 (seis), respectivamente, e o elemento da CSA observado em ambas as questões é a comunicação.

A questão número 7 (sete) identifica como é a visão dos colaboradores sobre a frequência de treinamento oferecido em segurança dos alimentos para a equipe, tendo o sistema de gestão como elemento da CSA observado por meio de fatores e comportamentos e a questão número 8 (oito) objetiva verificar sobre a prática pelos colaboradores dos treinamentos e conhecimentos em relação à segurança dos alimentos, com o comprometimento como elemento da CSA observado.

A verificação e uso das informações sobre a segurança dos alimentos na rotina do serviço é vista na questão número 9 (nove) que traz a comunicação, a liderança e o sistema de gestão como elementos da CSA observados e a questão número 10 (dez) aborda sobre o relacionamento do restaurante com a vigilância sanitária de alimentos e apresenta o sistema de gestão como elemento da CSA observado na forma de fatores e comportamentos.

#### 5.4 ANÁLISE ESTATÍSTICA

Os dados coletados mediante instrumento de avaliação foram tratados de forma quantitativa e descritiva, tabulados em planilha eletrônica e apresentados em frequência absoluta e relativa em quadro e gráfico.

#### 5.5 ASPECTOS ÉTICOS

O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e recebeu o registro CAAE 17722013.1.0000.5347. Todos os colaboradores assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (ANEXO B) e os dados foram coletados apenas após a obtenção dos termos. Além do TCLE, a nutricionista responsável assinou o Termo de Aceite Institucional, autorizando a realização do estudo no local. Aos colaboradores foram garantidos direitos de privacidade, apresentados os riscos como o desconforto em responder perguntas sobre seu processo de trabalho, sobre a estrutura do local onde trabalham, sobre as atitudes realizadas no local de trabalho relacionadas à segurança dos alimentos e os benefícios como a avaliação das adequações e inadequações presente no serviço em relação à cultura de segurança dos alimentos e posterior análise e repasse de dados.

### 6 RESULTADOS

A amostra por conveniência compreendeu um universo de 19 (dezenove) colaboradores de um restaurante comercial localizado em Porto Alegre, inaugurado em 1994, que serve, em média, 450 refeições e que no horário de almoço conta com cerca de 120 pratos no *buffet*. O local realiza eventos como jantares de formatura, eventos empresariais e festas em seu espaço. No restaurante, com capacidade para 600 pessoas, há um salão principal e ainda existem salas-vip para realização de reuniões e comemorações. O modelo de gestão do estabelecimento é o de autogestão, em que a administração é realizada pela própria empresa. A nutricionista responsável trabalha no restaurante há 22 anos.

Os participantes responderam a um instrumento de avaliação (ANEXO A) contendo 10 (dez) questões de múltipla escolha, sendo 9 (nove) questões com 5 (cinco) opções de resposta adaptado da *Food Standards Australia New Zealand* (FSANZ). Cada questão do instrumento de avaliação tem como objetivo relacionar-

se com os elementos da CSA, observados como fatores e comportamentos, conforme consta no Quadro 2 (dois).

**Quadro 2 - Classificação dos elementos da CSA dos alimentos no contexto do trabalho, observados como fatores e comportamentos**

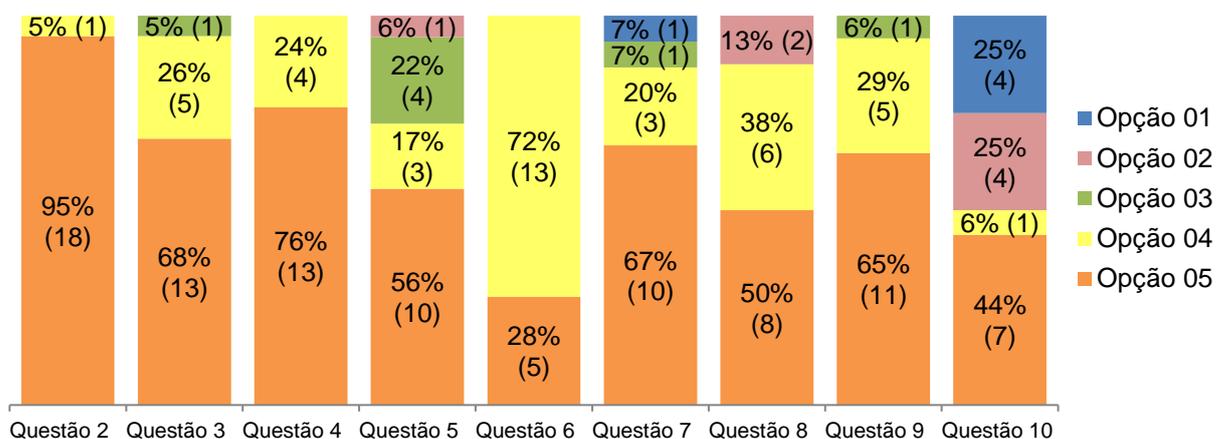
<b>Objetivo das questões</b>	<b>Elementos da CSA observados como fatores e comportamentos</b>
Questão 2. Prioridade e importância da segurança dos alimentos no restaurante	Comprometimento
Questão 3. Responsabilidade pela garantia da segurança dos alimentos	Comprometimento
Questão 4. Comprometimento do proprietário, do chefe de cozinha e do nutricionista para a segurança dos alimentos	Comprometimento Liderança
Questão 5. Problemas, questionamentos sobre os procedimentos ou sugestões de melhorias para a segurança dos alimentos	Comunicação
Questão 6. Problemas ou reclamações sobre segurança dos alimentos	Comunicação
Questão 7. Frequência de treinamento oferecido em segurança dos alimentos para a equipe	Sistema de Gestão
Questão 8. Prática pelos colaboradores dos treinamentos e conhecimentos em relação à segurança dos alimentos	Comprometimento
Questão 9. Verificação e uso das informações sobre a segurança dos alimentos	Comunicação Liderança Sistema de Gestão
Questão 10. Relacionamento do restaurante (empresa) com a vigilância sanitária de alimentos	Sistema de Gestão

Fonte: Baseado no questionário da Food Standards Australia New Zealand (FSANZ).

A frequência relativa das respostas do instrumento de avaliação e o número de respostas por opção é apresentada no Gráfico 1 (um). As opções de legenda

contidas no Gráfico 1 (um) referem-se a escala de Likert apresentada aos participantes do estudo (ANEXO A) como opção de resposta às questões. A avaliação do contexto de trabalho e a segurança dos alimentos é apresentada no Gráfico 1 (um).

**Gráfico 1 - Avaliação do contexto de trabalho e a segurança dos alimentos**



Fonte: elaborado pela autora.

Observou-se que nem todos os colaboradores responderam a todas às questões do instrumento de avaliação. Infere-se que os participantes podem ter tido dificuldade de compreender as questões ou podem ter ficado com medo de comprometer seu emprego. Por esse motivo a soma das respostas de algumas questões não totaliza o número de 19 (dezenove) colaboradores participantes do estudo.

Por meio da questão número 1 (um) do instrumento de avaliação foi possível identificar os cargos dos colaboradores do restaurante, sendo eles: 1 (uma) nutricionista responsável, 1 (um) estagiário de nutrição, 1 (um) chefe de cozinha, 5 (cinco) cozinheiros (1 [um] deles responsável pela produção de sushi do local), 1 (um) confeitiro, 1 (um) auxiliar de confeitiro, 4 (quatro) auxiliares de cozinha, 3 (três) garçons, 1 (um) estoquista e 1 (um) responsável pelas compras.

Quando os participantes foram questionados sobre a prioridade e importância da segurança dos alimentos no restaurante (questão número 2 [dois] do Quadro 2 e tendo o comprometimento como elemento da CSA observado), 95% (n=18) deles responderam que consideram a segurança dos alimentos sempre uma prioridade

dentro do local de trabalho e 5% (n=1) dos colaboradores responderam que a segurança dos alimentos é frequentemente pensada dentro do serviço, conforme Gráfico 1.

Na questão número 3 (três) (Quadro 2) que também possui o comprometimento como elemento da CSA observado, 68% (n=13) dos colaboradores responderam que a responsabilidade pela garantia da segurança dos alimentos é de todos os funcionários em todos os níveis e 26% (n=5) respondeu que acreditam que a responsabilidade é do chefe de cozinha, cozinheiros, auxiliares de cozinha, nutricionista e proprietário. Para 5% (n=1) dos entrevistados a responsabilidade cabe a pessoas específicas que assumem uma posição de chefia, tais como o chefe de cozinha, nutricionista e proprietário (Gráfico 1).

Na questão número 4 (quatro) (Quadro 2), que traz o comprometimento e a liderança como elementos da CSA observados, a maior parte dos colaboradores (76%, n=13), assinalou que há comprometimento por parte do proprietário, do chefe de cozinha e do nutricionista para a segurança dos alimentos e que todos sempre conversam e praticam as boas práticas, divulgando os procedimentos no serviço. Os outros colaboradores (24%, n=4) responderam que frequentemente o proprietário, o chefe de cozinha e o nutricionista falam e praticam as boas práticas no serviço (Gráfico 1).

Para a questão número 5 (cinco) do instrumento de avaliação, com a comunicação sendo o elemento da CSA observado (Quadro 2) e de acordo com o Gráfico 1, a opção de resposta “todos da equipe se comunicam abertamente, com frequência e de várias formas, por meio de cartazes, e-mail, pesquisas” foi assinalada por 56% (n=10) dos colaboradores; 17% (n=3) assinalou que a equipe é encorajada a apresentar os problemas e sugestões e de várias formas por meio de cartazes, e-mail, pesquisas; 22% (n=4) que a equipe sabe que pode conversar em reuniões ou auditorias; e 6% (n=1) que a equipe raramente fala e conhece os problemas, questionamentos sobre os procedimentos ou sugestões de melhorias sobre a segurança dos alimentos.

Na questão número 6 (seis) (Quadro 2), que tem como elemento da CSA observado a comunicação e que trata sobre os problemas ou reclamações sobre a segurança dos alimentos, 28% (n=5) dos colaboradores responderam que não ocorrem problemas relacionados à segurança dos alimentos e que há monitoramento contínuo e ações preventivas implementadas no restaurante. Para

72% (n=13), quando existem problemas eles são identificados, depois corrigidos e controlados (Gráfico 1).

Sobre os treinamentos oferecidos para a equipe acerca da segurança dos alimentos e a frequência com que são realizados, relativo à questão número 7 (sete) e tendo como elemento da CSA observado o sistema de gestão (Quadro 2), 67% (n=10) dos colaboradores assinalaram que há oferta de treinamento para novos funcionários, treinamentos regulares de reciclagem, cursos extras e orientações gerais no trabalho; 20% (n=3) assinalou que é oferecido treinamento para novos funcionários, treinamento extra e, se necessário, algum treinamento de reciclagem; as opções “oferta de treinamento para novos funcionários e, se necessário, algum treinamento extra” e “apenas um treinamento para novos funcionários é oferecido” foram assinaladas ambas por 7% (n=1) dos participantes do estudo (Gráfico 1).

Metade dos colaboradores que responderam sobre a prática dos treinamentos e conhecimentos em relação à segurança dos alimentos (conforme questão número 8 (oito) do Quadro 2 e tendo o comprometimento como elemento da CSA observado) assinalou que todos os colaboradores sempre colocam em prática e têm a segurança dos alimentos como prioridade no restaurante. Para 38% (n=6) dos participantes, a prática dos treinamentos e o conhecimento são frequentemente praticados pelos colaboradores. Os outros 13% (n=2) dos participantes assinalaram que geralmente os colaboradores colocam em prática os treinamentos e conhecimento, realizando logo após auditorias ou se o nutricionista certifica essa prática.

Em relação à verificação e uso das informações sobre a rotina do serviço, procedimentos incorretos, incidentes e comportamentos desconformes (questão número 9 [nove] do Quadro 2 e referente ao comprometimento, a liderança e o sistema de gestão como elementos da CSA observados) os resultados apresentados no Gráfico 1 mostram que 65% (n=11) dos colaboradores assinalaram que as informações são sempre e continuamente verificadas e usadas para identificar os acontecimentos e os possíveis riscos e para fazer planos de melhorias para o futuro; 29% (n=5) assinalaram que quase sempre as informações são verificadas e incluídas em atualizações regulares e em reuniões entre os colaboradores para evitar problemas futuros; e 6% (n=1) assinalou que a verificação e uso das informações ocorre na maioria das vezes, havendo alertas ou avisos para evitar problemas futuros.

Como apresentado no Gráfico 1 e conforme o Quadro 2 (observando o sistema de gestão como elemento da CSA), na questão número 10 (dez), para alguns colaboradores do restaurante (44%, n=7) o relacionamento com a vigilância sanitária é colaborativo. A vigilância sanitária audita o restaurante e a equipe discute questões de segurança dos alimentos propondo mudanças; 6% (n=1) assinalou que o relacionamento da vigilância com o restaurante é justo. A vigilância sanitária audita o restaurante e toda a equipe é informada sobre as necessidades ou não de mudanças; o relacionamento entre a vigilância sanitária e o restaurante é considerado mínimo por 25% (n=4) dos colaboradores, com a opção de que raramente a vigilância sanitária audita o restaurante e apenas aponta as necessidades de mudança; e para os outros 25% (n=4) não há interação do restaurante com a vigilância sanitária, pois ela nunca auditou o restaurante na visão desses colaboradores.

## **7 DISCUSSÃO**

O objetivo desse estudo foi identificar quais os fatores e comportamentos que constituem a CSA dos colaboradores do restaurante escolhido para a pesquisa, assim como caracterizar os elementos da CSA presentes; identificar os pontos fortes da liderança do nutricionista responsável pelo restaurante e traçar um diagnóstico sobre o local por meio dos elementos da CSA.

Os resultados do estudo mostraram que, em um panorama geral, os colaboradores do restaurante escolhido possuem uma CSA positiva, apresentando alguns de seus elementos, por meio de fatores e comportamentos, mais forte que outros como, por exemplo, o comprometimento, a liderança e o sistema de gestão.

O comprometimento com a CSA apresenta-se na medida em que os gestores, nutricionistas e manipuladores de alimentos, ou seja, todos os colaboradores consideram que seus próprios valores e crenças sobre a segurança dos alimentos estão alinhados com os da empresa (GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010). Uma empresa pode divulgar sobre seus valores positivos e dar declarações sobre seu compromisso e preocupação com os clientes, porém nem sempre o que é divulgado é condizente com a realidade e as posturas adotadas ou anunciadas pelos locais. Dessa forma, quando um gestor afirma que "a segurança dos alimentos é prioridade", mas acaba por concentrar-se em lucros e ignora a segurança dos

alimentos por pressões de outros membros da equipe, essa atitude é compreendida e compartilhada por seus colaboradores como verdadeira de como as pessoas deveriam se comportar dentro dos serviços. Ter uma organização em que todos acreditem na segurança dos alimentos porque é o certo a fazer e não apenas porque é o que clientes, auditores e inspetores exigem é muito mais importante do que declarações de comprometimento (KANE, 2018).

Por meio das questões número 2 (dois), número 3 (três), número 4 (quatro) e número 8 (oito) do instrumento aplicado foi possível evidenciar um alto comprometimento com a CSA por parte de todos os membros da equipe do restaurante, independentemente da função desempenhada, visto que a maioria dos colaboradores acredita que segurança dos alimentos sempre é uma prioridade, que todos os colaboradores a colocam em prática e que todos os funcionários em todos os níveis são responsáveis pela CSA.

Parte do comprometimento de uma equipe também é reflexo de sua liderança, que é vista como exemplo para os demais. Para Griffith, Livesey e Clayton (2010), a liderança na segurança dos alimentos precisa envolver a equipe no desempenho e na conformidade às normas de higiene e segurança para atender às metas, visão e padrões da empresa, contribuindo assim para uma CSA positiva. Em um estudo feito por Abidin (2013) com o objetivo de desenvolver uma escala de medição para avaliação da CSA em serviços de alimentação, os participantes quando perguntados sobre o papel dos líderes em inspirar e estar fisicamente engajados responderam, por meio de um questionário, que o compromisso do líder servindo como modelo poderia afetar as práticas dos funcionários. Além disso, eles concordaram que seus líderes demonstraram comprometimento ao monitorar as práticas seguras de manuseio de alimentos e estavam envolvidos nas atividades de monitoramento da CSA.

Foi possível observar por meio das respostas às questões número 4 (quatro) e número 9 (nove) desse estudo, os pontos fortes da liderança dentro do restaurante, nos aspectos que tratam do próprio comprometimento da nutricionista responsável pelo restaurante com a CSA e pela verificação e uso constante das informações sobre a segurança dos alimentos para identificação de acontecimentos e de possíveis riscos, além do uso para realização de planos de melhorias futuras.

Para realizarem suas atribuições com qualidade e proatividade, as lideranças dentro dos serviços de alimentação precisam deter de sistemas de gestão

estruturados e organizados e o sistema de gestão voltado para a CSA busca garantir e controlar que todos os processos necessários sejam executados de maneira efetiva (JACXSENS et al., 2010), direcionando e controlando a segurança dos alimentos (GRIFFITH, LIVESEY, CLAYTON, 2010) e, conseqüentemente, contribuindo para uma CSA também efetiva. Atividades coordenadas e disposições de práticas padrão em sistemas de gerenciamento foram descritas influenciando as práticas de segurança dos alimentos, incluindo políticas e procedimentos, documentações, diretrizes e treinamentos. A aplicação de práticas de segurança dos alimentos com verificação regular e detalhada de conformidades acaba por afetar positivamente as práticas seguras de manipulação de alimentos por parte dos colaboradores (ABIDIN, 2013).

Foi possível perceber por meio do estudo que o sistema de gestão é positivo dentro do restaurante, visto que os colaboradores indicaram que há oferta de treinamento para novos funcionários, treinamentos regulares de reciclagem, cursos extras e orientações gerais no trabalho (questão número 7 [sete]), além da verificação e uso das informações sobre a segurança dos alimentos (questão número 9 [nove]). Em relação ao relacionamento do restaurante com a vigilância sanitária houve divergências nas respostas dos colaboradores, que assinalaram em sua maioria que o relacionamento é mínimo ou que não há interação com a vigilância. Não fica claro o motivo das divergências, mas pode-se supor que essa seja realmente a realidade do restaurante estudado. O que remete a reflexão de que se os colaboradores do restaurante afirmam que a interação da vigilância com o restaurante é mínima é ou porque alguns deles não têm ciência do que representa a vigilância ou porque mesmo sabendo da sua existência, eles não parecem se preocupar com uma possível visita, visto que todos estão cientes de que a CSA do restaurante apresenta-se positiva e efetiva.

Segundo Griffith, Livesey e Clayton (2010), um ambiente consistente deve garantir que as regras, as práticas de treinamento, de trabalho e de conhecimento sejam entendidas para que as prioridades de segurança dos alimentos sejam claras e alcançadas em toda a empresa. Os donos das empresas devem perceber quando o conhecimento de seus funcionários sobre a segurança dos alimentos não se converte em práticas adequadas de manipulação dos alimentos (NEAL, BINKLEY, HENROID, 2012). Para Griffith, Livesey e Clayton (2010), a CSA precisa melhorar o desempenho real da manipulação dos alimentos pelos funcionários, integrando

conhecimento com valores, comportamentos e crenças. A CSA precisa ser uma atitude compartilhada por todos os funcionários, especialmente os novos funcionários que tendem a seguir os “comportamentos dominantes” encontrados nos serviços de alimentação. Ko (2013) afirma que atitudes positivas são um fator necessário para a transformação do conhecimento em práticas adequadas pelos manipuladores de alimentos, sendo então um mediador entre conhecimento e práticas. Entender mais sobre a CSA é um passo vital para progredir ainda mais e garantir que todos se comportem da maneira correta em todos os momentos. Para tal, os manipuladores de alimentos devem ter o conhecimento certo, a orientação correta para garantir que os comportamentos sejam mantidos na prática assim como atitudes corretas que precisam ser promovidas (EMOND, TAYLOR, 2018) dentro dos serviços de alimentação.

Para a maioria dos colaboradores, o ambiente proporciona que todos da equipe se comuniquem abertamente, com frequência e de várias formas, seja por meio de cartazes, e-mail, pesquisas (questão número 5 [cinco]). Não se buscou saber por meio do instrumento sobre a estrutura física do restaurante, mas sabe-se que uma estrutura física adequada possivelmente favorece a adoção de práticas apropriadas dentro dos serviços de alimentação, pois certos procedimentos de segurança dos alimentos dependem de certas estruturas, como a presença de banheiros e sanitários adequados para higienização das mãos e uma estrutura de trabalho e ambiente apropriados podem promover a motivação para o trabalho (ROSSI et al., 2017).

Empresas que possuem CSA positiva têm uma estratégia de comunicação de segurança dos alimentos bem definida (GRIFFITH, 2014). Quando questionados sobre os problemas ou reclamações sobre segurança dos alimentos, denota-se que a maioria dos colaboradores sabe que existem problemas e que eles são identificados, depois corrigidos e controlados (questão número 6 [seis]). É importante ressaltar que a falta de comunicação é considerada uma limitação importante que leva o manipulador de alimentos a negligenciar as boas práticas dentro dos serviços de alimentação (ROWELL et al., 2013). Abidin (2013) afirma que alguns dos participantes do seu estudo mencionaram que apreciavam quando o *feedback* sobre as boas práticas era dado de maneira agradável e com respeito e que outros mencionaram que os funcionários poderiam desempenhar melhor seus trabalhos

quando sabiam o que era esperado, com a comunicação clara das expectativas por parte da empresa.

Por meio dos resultados do estudo foi possível observar a interação dos elementos da CSA. Wright, Leach e Palmer (2012) afirmam que todos os elementos da CSA encontram-se interligados, visto que a comunicação sobre a segurança dos alimentos (exercida em um ambiente, por uma liderança que depende de um sistema de gestão) pode desempenhar um papel significativo na influência das percepções de risco dos colaboradores e, portanto, influenciar no comportamento e na segurança dos alimentos. Um local que tenha uma CSA positiva deve possuir liderança efetiva, boa comunicação, comprometimento de todos os membros da equipe, sistema de gestão estruturado e organizado e desenvolvimento de um ambiente propício, que acarretará na redução do risco de DTA juntamente com a realização das boas práticas, tão fundamentais para a entrega de refeições seguras e de qualidade.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo permitiu identificar uma CSA positiva nos colaboradores do restaurante escolhido quando observados seus elementos por meio de fatores e comportamentos, como o comprometimento, a liderança, a comunicação e o sistema de gestão. A definição de CSA adotada como ponto de partida para o estudo trata da junção de atitudes, valores e crenças comuns e constantes, aprendidas e compartilhadas, que contribuem para os comportamentos de boas práticas. Compreender melhor a CSA presente em muitos serviços de alimentação pode ser um fator de mudança ou de melhoria, visto que a segurança dos alimentos está diretamente relacionada com a CSA existente nesses locais.

Todas as questões do instrumento de avaliação do estudo estão relacionadas com os elementos da CSA observados como fatores e comportamentos. O estudo mostrou que há uma conexão entre esses elementos, visto que há uma dependência de uns em função de outros. Por intermédio de alguns de seus elementos (sistema de gestão, liderança, comunicação, comprometimento) foi possível traçar um diagnóstico, observado em fatores e comportamentos, de que a CSA do restaurante apresenta-se positiva por ter um alto comprometimento por parte de todos os colaboradores sendo reflexo da presença de uma liderança forte - que busca incentivar, treinar e dar exemplo à equipe por meio de uma comunicação eficaz - um ambiente coeso e um sistema de gestão bem estruturado. Todos esses elementos são executados de forma positiva e em sintonia refletindo em uma CSA também positiva e efetiva dentro do local e permitindo assim que a CSA seja sempre uma prioridade de todos.

Esse estudo mostrou-se assim bastante relevante pela sua natureza descritiva, tendo permitido aceder sobre a CSA e seus elementos-chave. No entanto, mostrou fragilidades nas questões ambientais, socioeconômicas e de percepção de risco, que podem influenciar em seu conhecimento. Sendo assim, sugere-se continuar o estudo com a avaliação das condições ambientais, da percepção de risco dos colaboradores e da influência das questões socioeconômicas na concepção da CSA.

## REFERÊNCIAS

- ABDUL-MUTALIB, N. A. et al. Knowledge, attitude and practices regarding food hygiene and sanitation of food handlers in Kuala Pilah, Malaysia. **Food Control**, Malaysia, v. 27, n. 2, p. 289-293, out. 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.foodcont.2012.04.001>. Acesso em: 28 out. 2018.
- ABERC. Associação Brasileira de Empresas de Refeições Coletivas. **Mercado real**. Disponível em: <http://www.aberc.com.br/mercadoreal.asp?IDMenu=21>. São Paulo, 2019. Acesso em: 19 set. 2018.
- ABIDIN, Ungku Fatimah Ungku Zainal. **Measuring food safety culture: insights from on site food service operations**. 2013. Dissertation (Doctor of Philosophy) - Iowa State University, Iowa, 2013.
- ABRASEL. Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. **Perfil da Abrasel**. Disponível em: <http://abrase.com.br/abrase/perfil-da-abrase/>. Minas Gerais, 2019. Acesso em: 23 ago. 2019.
- AL-SHABIB, N. A., MOSILHEY, S. H., HUSAIN, F. M. Cross-sectional study on food safety knowledge, attitude and practices of male food handlers employed in restaurants of King Saud University, Saudi Arabia. **Food Control**, Saudi Arabia, v. 59, p. 212-217, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2015.05.002>. Acesso em: 18 out. 2019.
- ANNOR, G. A., BAIDEN, E. A. Evaluation of food hygiene knowledge attitudes and practices of food handlers in food businesses in Accra, Ghana. **Food and Nutrition Sciences**, Ghana, v. 02, p. 830-836, out. 2011. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.4236/fns.2011.28114>. Acesso em: 28 out. 2018.
- AKABANDA, F., HLORTSI, E. H., OWUSU-KWARTENG, J. Food safety knowledge, attitudes and practices of institutional food handlers in Ghana. **BMC Public Health**, Ghana, v. 17, p. 40, jan. 2017. Disponível em: <http://doi.org/10.1186/s12889-016-3986-9>. Acesso em: 18 out. 2019.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância Epidemiológica. **Manual integrado de vigilância, prevenção e controle de doenças transmitidas por alimentos**. Brasília: MS, 2010. (Série A. Normas e Manuais Técnicos) Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual\\_integrado\\_vigilancia\\_doencas\\_alimentos.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_integrado_vigilancia_doencas_alimentos.pdf). Acesso em: 17 jul. 2019.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância das Doenças Transmissíveis. Coordenação Geral de Doenças Transmissíveis. **Surtos de doenças transmitidas por alimentos no Brasil – informe 2018**. Brasília: MS, 2018a. Disponível em: <http://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2019/fevereiro/15/Apresenta----o-Surtos-DTA---Fevereiro-2019.pdf>. Acesso em: 2 jun. 2019.

BRASIL. Resolução CFN nº 600, de 25 de fevereiro de 2018. **Dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, indica parâmetros numéricos mínimos de referência, por área de atuação, para a efetividade dos serviços prestados à sociedade e dá outras providências.** Conselho Federal de Nutricionistas, 2018b. Disponível em: [http://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/resolucoes/Res\\_600\\_2018.htm](http://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/resolucoes/Res_600_2018.htm). Acesso em: 25 jul. 2019

BRASIL. RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. **Dispõe sobre regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação.** Brasília, DF: Diário Oficial da República Federativa do Brasil, 2004c. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC%2BN%2B216%2BDE%2B15%2BDE%2BSETEMBRO%2BDE%2B2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>. Acesso em: 3 set. 2019.

BREGOLIN, Júlia Diaz. **Cultura de segurança dos alimentos:** conceito e elementos para a prática do nutricionista. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Nutrição) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.

BYRD-BREDBENNER, C. et al. Food safety in home kitchens: a synthesis of the literature. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, New Jersey, USA, v. 10, p. 4060-4085, set. 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph10094060>. Acesso em: 28 out. 2018.

CAMPDEN BRI. **Building strong food safety cultures with effective training programs:** results from the 2017. Global Food Safety Training Survey. Alchemy Systems, 2017. [s.l]: Intertek Alchemy, 2019. Disponível em: <https://www.alchemysystems.com/wp-content/uploads/2018/03/Global-Food-Safety-Training-Survey-2017.pdf>. Acesso em: 23 set. 2019.

CLAYTON, D. A. et al. Food handlers' beliefs and self-reported practices. **International Journal of Environmental Health**, Wales, v. 12, p. 25-39. jul. 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09603120120110031>. Acesso em: 18 out. 2019.

COREIL, J. et al. **Social and Behavioral Foundations of Public Health.** University of South Florida, USA: SAGE Publications, 2009.

DA CUNHA, D. T., STEDEFELDT, E., DE ROSSO, V. V. He is worse than I am: the positive outlook of food handlers about foodborne disease. **Food Quality and Preference**, Brazil, v. 35, p. 95-97, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.foodqual.2014.02.009>. Acesso em: 23 set. 2019.

DE BOECK, E. et al. Food safety climate in food processing organizations: development and validation of a self-assessment tool. **Trends in Food Science & Technology**, Belgium, v. 46, p. 242-251, dez. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tifs.2015.09.006> Acesso em: 18 out. 2019.

DURAND, T. **Strategizing for innovation: competence analysis in assessing strategic change**. In: Competence-based strategic management. Edited by Ron Sanchez and Aimé Heene. Chichester, England: John Wiley & Sons, 1997.

EMOND, B., TAYLOR, J. Z. The importance of measuring food safety and quality culture: results from a global training survey. **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, England, v. 10, mai. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/WHATT-02-2018-0012>. Acesso em: 18 out. 2019.

FSANZ. Food Standards Australia New Zealand. **Food Safety Culture Step 1: Know – Food safety questionnaire**. Australia, [201-?]. Disponível em: <http://www.foodstandards.gov.au/foodsafety/culture/Documents/food-safety-culture-questionnaire.pdf>. Acesso em: 23 set. 2019.

GREIG, J. D., RAVEL, A. Analysis of foodborne outbreak data reported internationally for source attribution. **International Journal of Food Microbiology**, Canada, v. 130, p. 77–87, mar. 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijfoodmicro.2008.12.031>. Acesso em: 18 out. 2019.

GRIFFITH, C. J., LIVESEY, K. M., CLAYTON, D. The assessment of food safety culture. **British Food Journal**, United Kingdom, v. 112, p. 426-438, abr. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00070701011034448>. Acesso em: 3 set. 2019.

GRIFFITH, C. J., LIVESEY, K. M., CLAYTON, D. Food safety culture: the evolution of an emerging risk factor? **British Food Journal**, United Kingdom, v. 112, p. 439-456, abr. 2010a. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/00070701011034439>. Acesso em: 3 set. 2019.

GRIFFITH, C. J. **Developing and maintaining a positive food safety culture**. United Kingdom: Highfield Publishing Ltd., 2014.

GRIFFITH, C. J., LINDA, M., JACKSON, L. M., LUES, R. The food safety culture in a large South African food service complex: perspectives on a case study", **British Food Journal**, South African, v. 119, p. 729-743, set. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/BFJ-11-2016-0533>. Acesso em: 28 out. 2019.

HOFMANN, D. A., MORGESON, F. P. Safety-related behavior as a social exchange: the role of perceived organizational support and leader-member exchange. **Journal of Applied Psychology**, Texas, v. 84, p. 286-296, abr. 1999. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.84.2.286> Acesso em: 18 out. 2019.

ISOSAKI, M. et al. **Liderança para gestores de nutrição**. São Paulo: Editora Atheneu, 2012.

JACXSENS, L. et al. Food safety performance indicators to benchmark food safety out put of food safety management systems. **International Journal of Food Microbiology**, Belgium, v. 141, p. 180-187, jul. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijfoodmicro.2010.05.003>. Acesso em: 18 out. 2019.

JASPERSEN, L., MACLAURIN, T., VLERICK, P. Development and validation of a scale to capture social desirability in food safety culture. **Food Control**, Canada, v. 82, p.42-47, dez. 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.foodcont.2017.06.010>. Acesso em: 18 out. 2019.

KANE, K., TAYLOR, J. Z. Integrating culture and management control: is it oil and water or salad dressing? **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, United Kingdom, v. 10, p. 382-390, jun. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/WHATT-02-2018-0014>. Acesso em: 3 set. 2019.

KO, W. H. The relationship among food safety knowledge, attitudes and self reported HACCP practices in restaurant employees. **Food Control**, Taiwan, v. 29, p. 192–197, jan. 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.foodcont.2012.05.076>. Acesso em: 8 nov. 2019.

LIU, S. et al. Knowledge, attitude and practices of food safety amongst food handlers in the coastal resort of Guangdong, China. **Food Control**, China, v. 47, p. 457-461, jan. 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.foodcont.2014.07.048>. Acesso em: 28 out. 2018.

MCCARTNEY, W. W., CAMPBELL, C. R. Leadership, management, and derailment: a model of individual success and failure. **Leadership & Organization Development Journal**, USA, v.27, p. 190-202, abr. 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/01437730610657712>. Acesso em: 18 out. 2019.

NEAL, J. A, BINKLEY, M., HENROID, D. Assessing factors contributing to food safety culture in retail food establishments. **Food Protection Trends**, USA, v. 32, n. 8, p. 468–476, ago 2012.

NYARUGWE, S. P. et al. Determinants for conducting food safety culture research. **Trends in Food Science & Technology**, Netherlands, v. 56, p. 77-87, out. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tifs.2016.07.015>. Acesso em: 23 jul. 2019.

RABAGLIO, M. O. **Seleção por competências**. 2ª ed. São Paulo: Editora Educator, 2001.

RABAGLIO, M. O. **Gestão por competência**: ferramentas para atração e captação de talentos humanos. Rio de Janeiro: QualityMark, 2008.

RIO GRANDE DO SUL. Portaria SES-RS nº 78, 30 de janeiro de 2009. **Aprova a lista de verificação em boas práticas para serviços de alimentação, aprova normas para cursos de capacitação em boas práticas para serviços de alimentação e dá outras providências**. Secretaria da Saúde. Porto Alegre, 30 jan. 2009. Disponível em <https://cevs.rs.gov.br/legislacao-sanitaria-atualizada-na-area-de-alimentos>. Acesso em: 28 out. 2018.

ROSSI, M. S. C. et al. Food safety knowledge, optimistic bias and risk perception among food handlers in institutional food services. **Food Control**, Brazil, v. 73, p. 681-688, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2016.09.016>. Acesso em: 18 out. 2019.

ROWELL, A. E. et al. Influence of food safety training on grocery store employees' performance of food handling practices. **Food Policy**, USA, v. 41, p. 177-183. ago. 2013. Disponível em: <http://doi.org/10.1016/j.foodpol.2013.05.007>. Acesso em: 3 set. 2019.

SCHEIN, E. H. **Organizational culture and leadership**. 2ª ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2010.

SEAMAN, P., EVES, A. The management of food safety - the role of food hygiene training in the UK service sector. **International Journal of Hospitality Management**, United Kingdom, v. 25, p. 278-296, jun. 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.04.004>. Acesso em: 18 out. 2019.

SPENCER, L. M., SPENCER, S. M. **Competence at work: models for superior performance**. New York: John Wiley & Sons, 1993.

STEDFELDT, E. et al. The role of training strategies in food safety performance: knowledge, behavior, and management. **Food Safety: Emerging Issues, Technologies and Systems**. Cambridge: Academic Press, 2015. p. 365-394. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800245-2.00018-6>. Acesso em: 18 out. 2019.

VENTURA, M. M. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista da Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, v. 20, p. 383-386, set./out. 2007. Disponível em: [http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007\\_05/a2007\\_v20\\_n05\\_art10.pdf](http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf). Acesso em: 23 set. 2019.

VIEIRA, Francisco Pedro. **Gestão, baseada nas competências, na ótica de gestores, funcionários e clientes, na empresa de assistência técnica e extensão rural do estado de Rondônia**: EMATER, RO. 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Cacoal, 2002. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/83821>. Acesso em: 19 set. 2018.

VO, T. H. et al. Knowledge, attitudes, practices and training needs of food-handlers in large canteens in Southern Vietnam. **Food Control**, Southern Vietnam, v. 57, p. 190-194, nov. 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.foodcont.2015.03.042>. Acesso em: 28 out. 2018.

ZANIN, L. M. et al. Knowledge, attitudes and practices of food handlers in food safety: an integrative review. **Food Research International**, Brazil, v. 100, p. 53-62, out. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.foodres.2017.07.042>. Acesso em: 18 out. 2019.

WHO. World Health Organization. **WHO estimates of the global burden of foodborne diseases**: foodborne disease burden epidemiology reference group 2007-2015. Genebra: WHO, 2015.

WRIGHT, M. LEACH, P. PALMER, G. **A tool to diagnose culture in food business operators report from Greenstreet Berman Ltd for the FSA.** London, 2012. Disponível em: [https://www.food.gov.uk/sites/default/files/media/document/803-1-1430\\_FS245020.pdf](https://www.food.gov.uk/sites/default/files/media/document/803-1-1430_FS245020.pdf). Acesso em: 18 out. 2019.

YIANNAS, F. **Food safety culture:** creating a behaviour based food safety management system. New York, NY: Springer, 2009.

YIN, R. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## ANEXOS

### ANEXO A – Instrumento de avaliação do contexto de trabalho e a segurança dos alimentos

#### 1. Marque com um X

Você é:

- 1.1(    ) Proprietário do estabelecimento  
 1.2(    ) Nutricionista responsável  
 1.3(    ) Estoquista  
 1.4(    ) Chefe de cozinha  
 1.5(    ) Cozinheiro  
 1.6(    ) Auxiliar de cozinha  
 1.7(    ) Garçon  
 1.8(    ) Auxiliar de limpeza  
 1.9(    ) Outros: \_\_\_\_\_

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que *melhor corresponde* à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho e a segurança dos alimentos (circule o número escolhido)

#### 2. Qual a importância da segurança dos alimentos no restaurante? (Por exemplo, quando comparada a lucros, reconhecimento da marca, etc.)

2.1 Não se pensa muito sobre segurança dos alimentos	2.2 Raramente se pensa sobre segurança dos alimentos	2.3 Segurança dos alimentos torna-se importante quando algo dá errado	2.4 Segurança dos alimentos é frequentemente pensada no serviço	2.5 Segurança dos alimentos é sempre uma prioridade
---	---	--	--	--

#### 3. Quem é responsável por garantir a segurança dos alimentos e servir uma comida segura para os clientes?

3.1 O proprietário do restaurante	3.2 A nutricionista do restaurante	3.3 Pessoas específicas como o chefe de cozinha, nutricionista e proprietário	3.4 Chefe de cozinha, cozinheiros, auxiliares de cozinha, nutricionista e proprietário	3.5 Todos os funcionários em todos os níveis
--------------------------------------	---------------------------------------	--	---	---

**4. Quão comprometidos estão o proprietário, o chefe de cozinha e o nutricionista para a segurança dos alimentos?**

4.1 Não falam e não praticam as boas práticas	4.2 Raramente falam ou praticam as boas práticas	4.3 Às vezes falam e praticam as boas práticas no serviço (p. ex. em reuniões)	4.4 Frequentemente falam e praticam as boas práticas no serviço	4.5 Sempre conversam e praticam as boas práticas e divulgam os procedimentos no serviço
--	---	---	--	--

**5. Como os problemas, questionamentos sobre os procedimentos ou sugestões de melhorias para a segurança dos alimentos são tratados em seu restaurante?**

5.1 A equipe não é incentivada a falar	5.2 A equipe raramente fala e conhece	5.3 A equipe sabe que pode conversar em reuniões ou auditorias	5.4 A equipe é encorajada a apresentar os problemas e sugestões e de várias formas (cartazes, e-mail, pesquisas)	5.5 Todos da equipe se comunicam abertamente, com frequência e de várias formas (cartazes, e-mail, pesquisas)
---	--	---	---	--

**6. Como os problemas ou reclamações sobre segurança dos alimentos são tratados? (ex: encontrar um cabelo na comida ou alguém se sentir mal).**

6.1 Nada é mudado	6.2 Alguém sempre é culpado	6.3 Apenas o suficiente para inspeção da vigilância sanitária	6.4 Problemas são identificados, depois corrigidos e controlados	6.5 O problema não acontece. Monitoramento contínuo e ações preventivas implementadas
----------------------	--------------------------------	--	---	--

**7. Qual a frequência de treinamento em segurança dos alimentos oferecida à equipe?**

7.1 Nenhum treinamento é oferecido	7.2 Apenas um treinamento para novos funcionários é oferecido	7.3 É oferecido treinamento para novos funcionários e, se necessário, algum treinamento extra	7.4 É oferecido treinamento para novos funcionários, treinamento extra e, se necessário, algum treinamento de reciclagem	7.5 É oferecido treinamento para novos funcionários, treinamentos regulares de reciclagem, cursos extras e orientações gerais no trabalho
---------------------------------------	--	--	---	--

**8. Os colaboradores sempre colocam em prática seus treinamentos e conhecimentos em relação à segurança dos alimentos?**

8.1 Nunca. Os colaboradores são muito ocupados e ninguém está controlando	8.2 Raramente sim. Eles colocam em prática logo após o treinamento é oferecido. Esquecem rapidamente.	8.3 Em geral sim. Eles colocam em prática após a auditoria ou se a nutricionista certifica a prática	8.4 Frequentemente sim. Eles colocam em prática, pois entendem a importância da segurança dos alimentos	8.5 Sempre. Todos os colaboradores colocam em prática e têm a segurança dos alimentos como prioridade
--	--	---	--	--

**9. As informações sobre a segurança dos alimentos em relação à rotina do serviço, procedimentos incorretos, incidentes, comportamentos desconformes são verificadas e usadas para melhorar?**

9.1 Não. As informações são arquivadas e acessadas apenas no caso de alguém perguntar	9.2 Sim, às vezes. Quando os supervisores verificam e relatam algum problema	9.3 Sim, na maioria das vezes. Há alertas/avisos para evitar problemas futuros	9.4 Sim, quase sempre. As informações são incluídas em atualizações regulares e em reuniões entre os colaboradores para evitar problemas futuros	9.5 Sim, sempre. As informações são continuamente verificadas e usadas para identificar o que está acontecendo, quais são os possíveis riscos e para fazer planos de melhorias para o futuro
--	---	---	---	---

**10. Como é o relacionamento do restaurante (empresa) com a vigilância sanitária de alimentos?**

<p>10.1 Não há interação com a vigilância sanitária, pois eles nunca auditaram o restaurante</p>	<p>10.2 Mínimo. Raramente a vigilância sanitária audita o restaurante e ela apenas aponta as necessidades de mudança</p>	<p>10.3 Médio. A vigilância sanitária audita o restaurante e ela aponta para o proprietário ou nutricionista as necessidades de mudança</p>	<p>10.4 Justo. A vigilância sanitária audita o restaurante e toda a equipe é informada sobre as necessidades ou não de mudança</p>	<p>10.5 Colaborativo. A vigilância sanitária audita o restaurante e a equipe discute questões de segurança dos alimentos propondo mudanças</p>
--	--	---	--	--

## **ANEXO B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Título da pesquisa: Cultura da segurança dos alimentos: um estudo de caso.

Pesquisadores para referência: Prof<sup>a</sup>. Dra. Janaína Guimarães Venzke (orientadora) UFRGS; Acadêmica Ana Clara Bastos Rigo – UFRGS.

### **I. Justificativa e Objetivos:**

A compreensão da cultura de segurança dos alimentos (CSA) demonstra ter papel crucial na produção de alimentos seguros podendo levar a resultados satisfatórios na oferta dos serviços e na qualidade das refeições entregues. O objetivo do projeto é identificar quais são os fatores e comportamentos que constituem a cultura de segurança dos alimentos dos colaboradores deste local.

### **II. Os procedimentos a serem utilizados:**

Esse consentimento está relacionado com a utilização dos dados coletados pela acadêmica de nutrição da UFRGS no ano de 2019 e que, posteriormente, serão utilizados para o desenvolvimento de um trabalho de conclusão de curso e submissão de artigo para revista científica da área. Para a coleta de dados a acadêmica de nutrição aplicará um instrumento de avaliação que visará identificar elementos da cultura de segurança dos alimentos por meio de fatores e comportamentos que podem estar presentes nos colaboradores do local e na rotina diária do serviço.

### **III. Garantia de privacidade:**

Os dados de identificação serão mantidos em sigilo e as informações colhidas serão analisadas, e podem ser publicadas posteriormente em alguma revista científica de Nutrição. Afirmo que a sua participação poderá ser suspensa a qualquer momento caso você deseje, sem prejuízo para a sua instituição.

### **IV. Riscos e Benefícios:**

Este projeto apresenta como riscos aos participantes e responsáveis pelo local o desconforto em responder perguntas sobre seu processo de trabalho, sobre a estrutura do local onde trabalham, sobre as atitudes realizadas no local de trabalho relacionadas à segurança dos alimentos. O nome do local e dos pesquisados não

serão divulgados. O benefício para os participantes e para o local refere-se à avaliação das adequações e inadequações presente no serviço em relação à cultura de segurança dos alimentos e posterior análise e repasse de dados. Além disso, poderá ser disponibilizado um plano de ação específico para o restaurante, com o propósito de aprimorar o serviço prestado pelo local ou que poderá servir de modelo em outros serviços de alimentação em relação aos fatores e comportamentos da cultura de segurança dos alimentos.

**V. Garantia de resposta a qualquer pergunta e liberdade de abandonar o estudo:**

Eu, \_\_\_\_\_, colaborador do \_\_\_\_\_, fui informado (a) dos objetivos do estudo apresentado pela acadêmica Ana Clara Bastos Rigo e pela Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Janaína Guimarães Venzke do Curso de Graduação em Nutrição da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Assim sendo, autorizo as pesquisadoras a utilizarem dados fornecidos pelo local e por seus funcionários, sabendo que, por questões éticas, os nomes dos sujeitos pesquisados e as situações que possam identificá-los não serão divulgados. Sei que em qualquer momento posso solicitar novas informações e modificar minha decisão se assim desejar. Caso tiver novas perguntas sobre este estudo, posso recorrer às pesquisadoras Ana Clara Bastos Rigo no telefone (51) \_\_\_\_\_ ou Janaína Guimarães Venzke no telefone (51) \_\_\_\_\_ ou (51) \_\_\_\_\_. Declaro que tenho conhecimento do presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Colaborador

\_\_\_\_\_  
Assinatura da Nutricionista Responsável

\_\_\_\_\_  
Assinatura da Pesquisadora

Porto Alegre, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.