FABIANA GASPERAZZO BARBOSA

Alimentos seguros: percepção dos manipuladores

São Paulo
2014

FABIANA GASPERAZZO BARBOSA

Alimentos seguros: percepção dos manipuladores

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia Experimental Aplicada às Zoonoses da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências

Departamento:

Medicina Veterinária Preventiva e Saúde Animal

Área de concentração:

Epidemiologia Experimental Aplicada às Zoonoses

Orientador:

Profa. Dra. Evelise Oliveira Telles

São Paulo
2014

Autorizo a reprodução parcial ou total desta obra, para fins acadêmicos, desde que citada a fonte.

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO-NA-PUBLICAÇÃO

(Biblioteca Virginie Buff D'Ápice da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo)

T.3006
FMVZ

Barbosa, Fabiana Gasperazzo
Alimentos seguros: percepção dos manipuladores / Fabiana Gasperazzo Barbosa. --
2014.
105 f. : il.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de São Paulo. Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia. Departamento de Medicina Veterinária Preventiva e Saúde Animal, São Paulo, 2014.

Programa de Pós-Graduação: Epidemiologia Experimental Aplicada às Zoonoses.

Área de concentração: Epidemiologia Experimental Aplicada às Zoonoses.

Orientador: Profª. Drª. Evelise Oliveira Telles.

1. Manipulação de alimentos. 2. Discurso do Sujeito Coletivo. 3. Segurança alimentar.
4. Vigilância sanitária. I. Título.

São Paulo, 25 de junho de 2014

CERTIFICADO

Certificamos que o Projeto intitulado "Alimentos seguros: percepção dos manipuladores", protocolado sob o CEUA nº 7500231013, sob a responsabilidade de Evelise Oliveira De Telles, foi aprovado na reunião de 04/12/2013, e está de acordo com os princípios éticos da Comissão de Ética no Uso de Animais da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo.

We certify that the Research "", protocol number CEUA 7500231013, under the responsibility Evelise Oliveira De Telles, was approved in the meeting of day 12/04/2013, and agree with Ethical Principles adopted by Ethic Committee on Animal Use of the School of Veterinary Medicine and Animal Science of the University of São Paulo.

Atenciosamente,

Profa. Dra. Denise Tabacchi Fantoni
Presidente da Comissão de Ética no Uso de Animais
Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia
Universidade de São Paulo

FOLHA DE AVALIAÇÃO

Nome: BARBOSA, Fabiana Gasperazzo

Título: Alimentos seguros: percepção dos manipuladores

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia Experimental Aplicada às Zoonoses da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências

Data: ____/____/____

Banca Examinadora

Prof. Dr.: _____

Instituição: _____ Julgamento: _____

Prof. Dr.: _____

Instituição: _____ Julgamento: _____

Prof. Dr.: _____

Instituição: _____ Julgamento: _____

Aos meus amados pais, Fabio e Fátima

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, por todo apoio, amor e exemplo.

À minha irmã Rafaela, meu cunhado Fred e a toda minha família pela ajuda e amizade.

À minha amiga-irmã, Priscilla, pelo apoio de todos os momentos. Às minhas queridas amigas de longa data Nara, Talita, Fernanda, Ana Paula, Camila, Mônica e Aline pelo carinho e amizade em todos os momentos.

Aos amigos, companheiros de estudos e risadas, André e João.

A todos os amigos da 70ª turma, pela amizade e contribuição durante e após a graduação.

Ao time de volei, pelos momentos de entusiasmo e descontração.

Aos amigos, parceiros de VPS, Patrícia e Zé, pelo apoio e assistência em diversas ocasiões.

À amiga Sandra Sanches pela amizade, por toda disponibilidade em ajudar e incentivo.

Aos colegas da Suvis Sé por toda compreensão e torcida.

À minha orientadora, professora Evelise, por todo suporte, compreensão, confiança e conhecimento proporcionados.

Aos professores do VPS, especialmente, aos professores Ricardo Augusto Dias e Fernando Ferreira, pela contribuição na realização deste trabalho.

Aos professores Fernando Lefèvre e Ana Maria Cavalcanti Lefèvre, pela disponibilidade em ajudar e pelas valiosas sugestões.

A todos os funcionários do VPS e da FMVZ USP.

Aos entrevistados, pela receptividade e disposição em participar.

E a todos que colaboraram de forma direta ou indireta para realização deste trabalho.

Não é no silêncio que os homens se fazem, mas
na palavra, no trabalho, na ação-reflexão.

Paulo Freire

RESUMO

BARBOSA, F.G. **Alimentos seguros:** percepção dos manipuladores. [Safer food: perceptions of food handlers]. 2014. 105f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia, Universidade de São Paulo, 2014.

Treinamento e educação em higiene e segurança alimentar são fundamentais à manipulação adequada dos alimentos, mas não necessariamente resultam em mudanças de atitudes e comportamentos. A avaliação da efetividade de treinamentos deve considerar não só o conhecimento teórico mas a investigação de atitudes. Utilizando-se o método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) para conhecer a percepção dos manipuladores de alimentos quanto às atitudes para garantir a segurança alimentar, foi elaborado um questionário com cinco questões abertas, cada qual relacionada a uma das “cinco chaves para uma alimentação mais segura” recomendadas pela OMS, e aplicado a trabalhadores de estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares da região central do município de São Paulo. Participaram da pesquisa 48 indivíduos, do sexo masculino (83,3%) e feminino (16,7%), de idade entre 18 e 76 anos, sendo que apenas 39,6% relataram ter participado de curso de boas práticas na manipulação de alimentos. A presença de prestadores de serviços relacionados à segurança alimentar nos estabelecimentos foi relatada por 22,9% dos entrevistados. Na questão 1 foram identificadas cinco categorias de respostas: deve-se lavar as mãos para evitar contaminação cruzada, deve-se lavar as mãos, deve-se lavar as mãos porque mexeu no lixo, o manipulador de alimentos não pode mexer no lixo, bem como um conceito incorreto sobre o uso de luvas; e uma ancoragem: lavar as mãos é um dever do funcionário. Na questão 2 foram identificadas três categorias de respostas: deve-se usar utensílios diferentes para manipular diferentes tipos de alimentos, “passar uma água” não é um processo de higienização adequado e “passar uma água” é suficiente para higienizar utensílios. Na questão 3 foram identificadas seis categorias de respostas: ovo pode ser servido com gema mole, ovo com gema mole pode ser servido para satisfazer o cliente mas oferece risco à saúde, ovo com gema mole pode ser servido para satisfazer o cliente mas não é permitido, ovo com gema mole não deve ser servido porque não é permitido, ovo com gema mole não deve ser servido porque oferece risco à saúde, ovo com gema mole não deve ser servido

porque é proibido pela Vigilância Sanitária; e uma ancoragem: “o cliente tem sempre razão”. Na questão 4 foram identificadas três categorias de respostas: descongelamento de alimentos não deve ser feito à temperatura ambiente, descongelamento de alimentos pode ser feito à temperatura ambiente desde que o produto esteja embalado, e descongelamento de alimentos pode ser feito à temperatura ambiente. Na questão 5 foram identificadas três categorias de respostas: o produto pode estar contaminado ou com prazo de validade expirado sem alteração de suas características organolépticas, não se deve utilizar produto sem etiqueta informando seu prazo de validade, e é possível saber se o produto está apto para consumo avaliando-se suas características organolépticas. De modo geral, a percepção dos entrevistados foi heterogênea sobre os temas pesquisados independentemente de ter participado de cursos de boas práticas ou de pertencer ao quadro de estabelecimento com assessoria, consultoria ou responsável técnico.

Palavras-chave: Manipulação de alimentos. Discurso do Sujeito Coletivo. Segurança alimentar. Vigilância Sanitária.

ABSTRACT

BARBOSA, F.G. **Safer food:** perceptions of food handlers. [Alimentos seguros: percepção dos manipuladores]. 2014. 105f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia, Universidade de São Paulo, 2014.

Food safety training and education are essential to ensure adequate food handling, but not always results in practice and behavioral changes. The evaluation of training effectiveness must consider not only the theoretical knowledge but also the practices in place. In order to assess the perceptions of food handlers about practices used to ensure food safety, a questionnaire was developed using the Collective Subject Discourse technique. The questionnaire consisted of five open questions, each one related to one of the “five keys to safer food” recommended by the World Health Organization, and applied to food workers from commercial restaurants and similar establishments in the São Paulo city downtown area. Forty-eight individuals were interviewed, males (83,3%) and females (16,7%), 18 to 76 years old. Only 39,6% of the interviewed individuals received training on good manufacturing practices. The presence of a food safety consulting service in the establishment was reported by 22,9% of the respondents. In response to Question 1, five categories were identified in answers: must wash hands to prevent cross-contamination, must wash hands, must wash hands after handling garbage, the food handler must not handle garbage. Wrong concepts about wearing gloves were also identified, as well as the anchorage: “employees must wash hands”. In response to Question 2 three categories were identified in answers: use separate equipment and utensils to manipulate different kinds of food, washing with water alone is an appropriate cleaning practice and washing with water alone is not an appropriate cleaning practice. In response to Question 3 six categories were identified in answers: eggs may be served with a soft yolk, eggs with a soft yolk may be served per customer request but present a health risk, eggs with a soft yolk may be served to please the customer but it is not allowed, eggs with a soft yolk may not be served because it is not allowed, eggs with a soft yolk may not be served because it is a health risk, eggs with a soft yolk may not be served because it is forbidden by the sanitary surveillance department. The anchorage: “the customer is always right” was also identified in this question. In

response to Question 4 three categories were identified in answers: frozen food should not be thawed at room temperature, frozen food may be thawed at room temperature as long as the product is in a package, and frozen food may be thawed at room temperature. In response to Question 5 three categories were identified in answers: food may be contaminated or expired despite preservation of its organoleptic properties, a product without an expiration date label may not be used, and it is possible to know if food is safe to be consumed by assessing its organoleptic properties. In conclusion, respondents' perceptions about the researched subjects were heterogeneous regardless if they participated in good manufacturing practices training or if they worked in establishments where consulting service or a technical manager was available.

Keywords: Food handling. Collective Subject Discourse technique. Food safety. Sanitary Surveillance.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	REVISÃO DE LITERATURA	15
2.1	DOENÇAS VEICULADAS POR ALIMENTOS E A IMPORTÂNCIA DO MANIPULADOR.....	15
2.2	TREINAMENTO DE MANIPULADORES DE ALIMENTOS.....	19
2.3	DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO (DSC).....	20
2.4	CARACTERÍSTICAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.....	21
3	OBJETIVOS	24
3.1	OBJETIVO GERAL.....	24
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
4	MATERIAL E MÉTODOS	26
4.1	SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS.....	26
4.2	ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....	28
4.3	REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS.....	30
4.4	ANÁLISE DOS DADOS.....	30
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO	32
5.1	PARTICIPAÇÃO POR DISTRITO ADMINISTRATIVO.....	32
5.2	CARACTERÍSTICAS DOS ENTREVISTADOS.....	37
5.2.1	Cargo exercido	37
5.2.2	Sexo, idade e grau de escolaridade	38
5.2.3	Participação em curso de boas práticas na manipulação de alimentos	39
5.2.4	Presença de assessoria técnica no estabelecimento	40
5.3	DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO (DSC).....	40
5.3.1	Questão 1	40
5.3.2	Questão 2	44
5.3.3	Questão 3	47
5.3.4	Questão 4	51
5.3.5	Questão 5	54
5.4	AMPLITUDE.....	57
6	CONCLUSÕES	59
	REFERÊNCIAS	61
	APÊNDICES	69
	ANEXOS	103

1 INTRODUÇÃO

O consumo de água e alimentos contaminados é uma das principais causas de morbidade e uma importante causa de mortalidade em todo o mundo, e tem um impacto significativo em saúde pública, com expressivas consequências sociais e econômicas (GURUDASANI; SHETH, 2009).

As doenças veiculadas por alimentos compõem um variado grupo de enfermidades causadas por parasitas, toxinas, micro-organismos patogênicos, resíduos e contaminantes, que podem entrar em contato com os alimentos em diferentes pontos da cadeia de produção ou nos processos de preparação (WHO, 2007).

Fatores diretamente relacionados aos manipuladores de alimentos, tais como estado de saúde e hábitos de higiene pessoal, métodos de preparo e conservação dos alimentos, qualidade da matéria-prima, além das condições físicas estruturais, higiene das instalações e equipamentos, interferem na qualidade e inocuidade dos alimentos (HEDBERG et al., 2006; GERMANO; GERMANO, 2008).

Neste ponto, define-se “manipulador de alimentos” como “qualquer pessoa que manipula alimentos embalados ou não, utensílios, equipamentos ou superfícies em contato com os alimentos e que deve cumprir as exigências de higiene alimentar”; ao passo que “segurança alimentar” é definida como o “conjunto das medidas que asseguram que os alimentos não causarão qualquer dano ao consumidor quando preparados/consumidos como esperado” (OMS, 2006, p.28).

Assim, tem-se que tais definições estão intrinsicamente ligadas com o treinamento e a educação em higiene e segurança alimentar, recomendados por diversos autores e tidos como fundamentais à manipulação adequada dos alimentos (RENNIE, 1994; MCINTYRE et al., 2013; SOARES et al., 2013).

Por outro lado, observa-se que, embora a aplicação de treinamentos possa aumentar o conhecimento do manipulador de alimentos, não necessariamente resulta em mudanças de atitudes e comportamentos com impactos positivos na segurança alimentar (EHIRI; MORRIS; MCEWEN, 1997; PARK; KWAK; CHANG, 2010; CUNHA; STEDEFELDT; ROSSO, DE, 2014).

Nesse sentido, uma pesquisa realizada junto à população geral dos Estados Unidos sobre conhecimentos e hábitos de higiene e segurança alimentar

demonstrou maior prevalência de respostas que indicavam conhecimento específico sobre manuseio de alimentos que aquelas que relatavam, de fato, a adoção das práticas de higiene correspondentes (ALTEKRUSE et al., 1996).

O conhecimento do manipulador de alimentos sobre os princípios de segurança alimentar tem sido avaliado através de métodos quantitativos em estudos realizados em diversos países (BAŞ; ŞAFAK ERSUN; KIVANÇ, 2006; BOLTON et al., 2008; CASTRO; BARBOSA; TABAI, 2011; GONZALEZ et al., 2009; JEVŠNIK; HLEBEC; RASPOR, 2008; MARTINS; HOGG; OTERO, 2012; MELLO et al., 2010; SCHATAN, 2006; SILVA et al., 2013; WALKER; PRITCHARD; FORSYTHE, 2003).

Egan et al. (2007), em uma revisão sobre treinamento em higiene alimentar, verificaram que 63% dos trabalhos revisados tiveram por base a avaliação do conhecimento do manipulador de alimentos, e relatam que poucos estudos incluíram alguma forma de investigação de sua atitude. Em sua conclusão, ressaltam que o treinamento de manipuladores de alimentos é reconhecido como ação fundamental para garantir a segurança alimentar, mas sua efetividade ainda é pouco estudada.

Para Minayo, Deslandes e Gomes (2007), a pesquisa qualitativa é um instrumento que permite ao pesquisador explorar o universo dos significados, motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes do indivíduo. A utilização do método qualitativo permite um maior aprofundamento na investigação de fenômenos complexos e, assim como o método quantitativo, não é uma ferramenta a ser utilizada isoladamente, mas de forma complementar (MINAYO; SANCHES, 1993).

Lefèvre, Lefèvre e Teixeira (2000) propõem a metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo (“DSC”), uma técnica de pesquisa elaborada com base na Teoria das Representações Sociais, que busca resgatar, através da formulação de questões abertas, ideias presentes em uma certa formação social, identificando e agrupando discursos de conteúdo e sentido semelhantes para a construção de um discurso-síntese, redigido na primeira pessoa do singular.

Assim, o DSC é um método qualiquantitativo: qualitativamente, obtêm-se discursos distintos formados a partir de dados e opiniões; quantitativamente, cada discurso pode ser formado por mais de uma entrevista ou depoimento (LEFÈVRE; LEFÈVRE; TEIXEIRA, 2000).

Mais do que medir o conhecimento, o uso da metodologia do DSC permite conhecer as ideias, valores e pensamentos de uma determinada população acerca de um tema específico. Isto posto, o objetivo desta pesquisa é identificar, por meio

da utilização do método do DSC, a percepção dos manipuladores de alimentos quanto a suas próprias atitudes para garantir a segurança alimentar.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 DOENÇAS VEICULADAS POR ALIMENTOS E A IMPORTÂNCIA DO MANIPULADOR

A Organização Mundial da Saúde (“OMS”) reconhece a dificuldade em se estimar a incidência global de doenças veiculadas por alimentos, mas relata que as doenças diarreicas são responsáveis pela morte anual de 1,9 milhões de crianças no mundo, e que grande proporção destes casos pode ser atribuída a doenças transmitidas por alimentos (WHO, 2008).

Nesse contexto, um estudo realizado na Inglaterra estimou que, para cada surto notificado junto às autoridades competentes, podem ser contabilizados mais 136 casos existentes, porém não notificados (WHEELER et al., 1999).

No Brasil, apesar de subnotificados, o Ministério da Saúde registrou, de 1999 a 2006, 5.370 surtos de doenças transmitidas por alimentos, que por sua vez acometeram 108.973 pessoas e levaram a 60 óbitos. Deste total de surtos, 4.126 tiveram o local de ocorrência informado, sendo que 19,1% dos casos foram associados ao consumo de alimentos em restaurantes, onde a ocorrência de um surto tem maior importância relativa porque pode afetar um maior número de pessoas simultaneamente (CARMO, 2008).

Nos Estados Unidos, uma pesquisa constatou que, de 559 casos de surtos envolvendo alimentos, mais de 40% foram atribuídos a estabelecimentos comerciais (OLSEN et al., 2000). Em outro estudo, Collins (1997) estimou em 80% os surtos de doenças veiculadas por alimentos com origem em refeições realizadas fora do âmbito domiciliar, expondo tratar-se de um indicador elevado, mesmo se considerarmos que há uma maior tendência da população em notificar os surtos quando estes são associados a refeições realizadas em restaurantes.

Estes dados assumem importância ainda maior frente ao aumento do número de refeições realizadas fora do domicílio e que vem ocorrendo no Brasil e no mundo, o que evidencia a necessidade de um rígido controle na manipulação dos alimentos por parte dos estabelecimentos comerciais (BRANCO; SALAY, 2001; ZANDONADI et al., 2007; BEZERRA, 2009; UGGIONI, 2011).

São diversas as causas de contaminação dos alimentos oferecidos em restaurantes. Os manipuladores dos estabelecimentos podem ser responsáveis pela contaminação devido a falhas nos procedimentos de higiene pessoal e higienização de instalações, equipamentos e utensílios, bem como falhas no armazenamento ou no processamento de alimentos e, por este motivo, têm papel fundamental na prevenção de doenças veiculadas por alimentos (WALKER; PRITCHARD; FORSYTHE, 2003).

A importância e o envolvimento de trabalhadores do setor de alimentação em surtos de doenças transmitidas por alimentos motivaram o “Committee on Control of Foodborne Illnesses of the International Association for Food Protection” a publicar uma série de revisões sobre o tema, com a análise de 816 surtos, com relação aos quais foram abordados os seguintes aspectos: principais agentes envolvidos (GREIG et al., 2007), dimensão e gravidade dos surtos (TODD et al., 2007a), fatores predisponentes (TODD et al., 2007b), dose infectante e características dos patógenos (TODD et al., 2008a), vias de transmissão (TODD et al., 2008b), transmissão e sobrevivência do agente durante o processamento e preparação dos alimentos (TODD et al., 2009), e meios de prevenção (TODD et al., 2010 a,b,c,d,e).

Tendo em vista essa relação direta entre o manipulador de alimentos e a produção de alimentos seguros, o Departamento de Segurança Alimentar e Zoonoses da OMS, que tem como principal objetivo diminuir a incidência de doenças causadas por alimentos e animais, elaborou e divulgou no início dos anos 1990 “As Dez Regras de Ouro para a Preparação de Alimentos Seguros” (OMS, 2006).

Em 2001, este material foi simplificado e reunido em um pôster divulgado pela OMS e intitulado: “Cinco chaves para uma alimentação mais segura” (Anexo A), que serão explanados a seguir. No Brasil, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (“ANVISA”) também divulga em seu *website* os cinco pontos-chave para uma alimentação segura¹.

¹ Segundo a ANVISA, são: mantenha a higiene, separe os alimentos crus dos cozidos, cozinhe muito bem os alimentos, mantenha os alimentos em temperaturas seguras, use água tratada e ingredientes seguros. Disponível em <http://www.anvisa.gov.br/hotsite/cinco_pontos/index.htm>. Acesso em 24 jun 2014.

- Chave 1 - Mantenha a limpeza

Nesta chave são abordados tópicos referentes a lavagem de mãos, higienização de equipamentos, superfícies e utensílios, e proteção das áreas contra acesso de pragas (OMS, 2006).

Uma das recomendações da OMS neste tópico é a lavagem frequente das mãos, antes de iniciar a manipulação de alimentos e durante todo processo (OMS, 2006).

As mãos do manipulador podem ser fonte de contaminação dos alimentos, pela transmissão de micro-organismos do próprio trato gastrointestinal ou pelo contato com alimentos ou objetos contaminados e posterior contato com a comida. A higienização adequada das mãos consiste em um meio eficaz de reduzir a transmissão de doenças de origem alimentar e é um tópico frequentemente abordado nos treinamentos de boas práticas na manipulação de alimentos (GREEN et al., 2006; TODD et al., 2010b).

- Chave 2 - Separe alimentos crus de alimentos cozidos

Nesta chave estão contempladas recomendações que visam prevenir a contaminação cruzada, através das seguintes medidas: separação de carnes e peixes crus de outros alimentos, utilização de diferentes equipamentos e utensílios para alimentos crus e cozidos, e a higienização adequada dos utensílios utilizados na preparação dos alimentos crus (OMS, 2006).

A contaminação cruzada, isto é, a passagem de um micro-organismo de um produto contaminado para outro produto não contaminado, está relacionada a uma alta incidência de surtos de doenças veiculadas por alimentos (CARRASCO; MORALES-RUEDA; GARCÍA-GIMENO, 2012).

- Chave 3 - Cozinhe bem os alimentos

A cocção adequada dos alimentos pode eliminar a contaminação inicial e garantir um consumo mais seguro. Nesta chave, a OMS recomenda cozinhar bem os alimentos, especialmente carnes, ovos e peixes; cozinhar sopas e guisados a temperaturas acima de 70°C e assegurar que os exsudados das carnes estejam claros e não avermelhados; no caso de reaquecimento assegurar-se que o processo é adequado (OMS, 2006).

Dada a sua importância, o controle de temperatura é tema constante de treinamentos, assim como a recomendação de não servir alimentos crus ou mal cozidos, especialmente carnes, ovos e peixes. Como exemplo, o ovo cru ou mal cozido tem sido frequentemente associado a surtos de salmonelose (TREPKA et al., 1999), por isso recomenda-se que seja consumido bem cozido. Em uma revisão de surtos notificados no Brasil de doenças transmitidas por alimentos, entre os anos de 1999 e 2006, Carmo (2008) verificou que alimentos contendo ovos crus ou mal cozidos foram responsáveis por 22,4% dos surtos analisados, percentual seguramente significativo.

Deve-se observar que no município de São Paulo, a legislação vigente proíbe preparações em que os ovos permaneçam crus ou mal cozidos após a sua conclusão (SÃO PAULO, 2011).

- Chave 4 - Mantenha os alimentos a temperaturas seguras

Tendo em vista que a manutenção dos alimentos em temperaturas entre 5°C e 60°C favorece a multiplicação de micro-organismos, nesta chave para uma alimentação mais segura estão presentes as seguintes recomendações: não deixar alimentos cozidos à temperatura ambiente por mais de duas horas, refrigerar rapidamente alimentos cozidos ou perecíveis, manter os alimentos cozidos quentes (acima de 60°C) até o momento de serem servidos, não armazenar alimentos durante muito tempo e não descongelar os alimentos à temperatura ambiente (OMS, 2006).

O descongelamento, refrigeração e/ou armazenamento em temperaturas inadequadas facilitam a multiplicação de bactérias patogênicas e são as principais causas de surtos por *Bacillus cereus* e *Clostridium perfringens* (MCCABE-SELLERS; BEATTIE, 2004).

- Chave 5 - Use água e matérias-primas seguras

Nesta chave, a OMS recomenda a utilização de água potável ou a realização de tratamento para torná-la segura, bem como seleção de alimentos variados e frescos, escolha de alimentos processados de forma segura, higienização de frutas e vegetais (especialmente se forem consumidos crus), e a não utilização de alimentos com prazo de validade expirado (OMS, 2006).

No tocante à recomendação de não utilizar alimentos com prazo de validade expirado, uma das maneiras do fabricante atestar a qualidade e segurança de matérias-primas é através da observância da data de validade informada nos rótulos dos produtos. Esta informação é obrigatória, sendo inclusive prevista no Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990).

Além de oferecer risco à saúde do consumidor, a comercialização de produtos sem data de validade ou com data de validade expirada e/ou sem identificação é considerada uma infração administrativo-sanitária e, na esfera jurídica, configura crime contra a saúde pública (BOANOVA, 2014).

2.2 TREINAMENTO DE MANIPULADORES DE ALIMENTOS

Conhecimento sobre as boas práticas na manipulação de alimentos e a efetiva adoção prática destas informações pelos manipuladores são essenciais para garantir a produção de alimentos seguros em restaurantes (MORTLOCK; PETERS; GRIFFITH, 1999).

É sabido que os serviços de alimentação empregam trabalhadores sem formação profissional específica, uma vez que não há legislação que regule a ocupação, não sendo exigida uma preparação mínima do manipulador (PIRAGINE, 2005). Os trabalhadores, por sua vez, acabam optando por essa área apenas em função da remuneração, e não por orientação vocacional, afetando sua motivação (CUNHA; STEDEFELDT; ROSSO, 2014).

O treinamento teórico, embora aumente o conhecimento do manipulador, não está relacionado às suas atitudes, reportadas e observadas, em estabelecimentos produtores ou processadores de alimentos (PARK; KWAK; CHANG, 2010; SEAMAN, 2010; CUNHA; STEDEFELDT; ROSSO, 2014).

De forma ampla, o conceito de educação engloba conhecimento, habilidades e atitudes, ao passo que o treinamento é definido como um conjunto de atividades educativas (GERMANO; GERMANO, 2008). A educação e o treinamento do manipulador, então, devem ser ampliados de forma a não se limitarem apenas a uma abordagem teórica, tornando efetivas as boas práticas de segurança alimentar.

Portanto, é necessário estabelecer uma cultura de segurança alimentar, e para isso se mostra essencial o desenvolvimento de estudos que apresentem os melhores caminhos para nortear essa prática (POWELL; JACOB; CHAPMAN, 2011).

Martins, Hogg e Otero (2012) sugerem a adoção de diferentes estratégias de formação com base nos diferentes graus de conhecimento, experiência e necessidades pedagógicas dos manipuladores. Neste sentido, há um modelo de treinamento que parte da identificação e análise das necessidades de treinamento para com isso interferir no conhecimento, habilidades e atitudes dos manipuladores em relação à manipulação segura de alimentos (SEAMAN, 2010).

2.3 DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO (DSC)

O ser humano pode ser entendido como um ser que não apenas age, mas que possui capacidade de pensar e de interpretar suas ações a partir da realidade em que vive (MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2007). Por estar incluído em um contexto mais amplo, para conhecer suas opiniões, é necessário entendê-las como parte das circunstâncias nas quais está inserido (FRANCO, 2004).

Interessado no “poder das ideias” e na transformação das ideias em prática, o psicólogo Serge Moscovici elaborou, na década de 1960, a Teoria das Representações Sociais para explicar fenômenos humanos sem desconsiderar o contexto sociocultural e a inter-relação entre o sujeito e o objeto, indissociáveis segundo o teórico (MOSCOVICI, 2003; FRANCO, 2004; OLIVEIRA, 2004; BEZERRA, 2007).

Segundo Moscovici (2003, p.105)

[...] toda “cognição”, toda “motivação” e todo “comportamento” somente existem e têm repercussões uma vez que eles signifiquem algo e significar implica, por definição, que pelo menos duas pessoas compartilhem uma linguagem comum, valores comuns e memórias comuns. É isto que distingue o social do individual, o cultural do físico e o histórico do estático. Ao dizer que as representações são sociais nós estamos dizendo principalmente que elas são simbólicas e que possuem tantos elementos perceptuais quanto os assim chamados cognitivos.

Com fundamentos na Teoria das Representações Sociais, o método do “Discurso do Sujeito Coletivo” busca resgatar, através de discursos individuais, o que a coletividade pensa e como este pensamento se distribui e se reproduz nas suas ações (LEFÈVRE; LEFÈVRE; MARQUES, 2009). O DSC é um recurso utilizado para obter um dado pensamento ou representação social sobre um fenômeno (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2010).

A produção do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) baseia-se na análise dos discursos obtidos do público-alvo, com a utilização de operadores, que são: expressões chave (“ECH”), ideias centrais (“IC”) e ancoragens (“AC”) (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2010).

As expressões-chave são transcrições literais da íntegra ou de partes do discurso com o conteúdo principal da resposta que atenda ao objetivo proposto pela pergunta, e que posteriormente formarão o DSC. Já as ideias centrais são descrições concisas do sentido observado na resposta do entrevistado (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2010). Algumas expressões-chaves contêm uma afirmação genérica que pode representar determinada teoria, ideologia ou crença reproduzida pelo entrevistado: a ancoragem (SALES; SOUZA; JOHN, 2007; LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2010).

Por fim, consoante a orientação do DSC, apresentam-se os resultados na forma de um ou mais discursos síntese redigidos na primeira pessoa do singular, que por sua vez reúnem as ideias centrais de sentido semelhante e buscam expressar “um sujeito coletivo que fala” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2006, 2010).

2.4 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

O município de São Paulo está localizado no Estado de São Paulo na região sudeste do Brasil, tem uma área de 1521 km² e população de 11.446.275 habitantes (SEADE, 2013). Atualmente, é dividido administrativamente em trinta e uma subprefeituras, constituídas por distritos (SÃO PAULO, 2002).

Localizada na região central da cidade de São Paulo, a área correspondente à subprefeitura da Sé abrange os distritos da Bela Vista, Bom Retiro, Cambuci, Consolação, Liberdade, Santa Cecília, Sé e República (SÃO PAULO, 2002), em um

território de 26,2 km² e com uma população residente de aproximadamente 374.000 habitantes².

No âmbito municipal, há duas legislações principais ligadas à vigilância sanitária de alimentos: o Código Sanitário do Município de São Paulo (instituído pela Lei Municipal nº 13.725, de 9 de janeiro de 2004) (SÃO PAULO, 2004), e o Regulamento de Boas Práticas e de Controle de condições sanitárias e técnica das atividades relacionadas à importação, exportação, extração, produção, manipulação, beneficiamento, acondicionamento, transporte, armazenamento, distribuição, embalagem e reembalagem, fracionamento, comercialização e uso de alimentos – incluindo águas minerais, águas de fontes e bebidas, aditivos e embalagens para alimentos (aprovado pela Portaria Municipal nº 2.619, de 6 de dezembro de 2011) (SÃO PAULO, 2011).

Com relação aos manipuladores de alimentos, a Portaria Municipal nº 2619, de 06 de dezembro de 2011 normatiza, em seu décimo quinto item, as condições de higiene, controle de saúde e capacitação do pessoal envolvido na manipulação de alimentos. Este item estabelece a obrigatoriedade de programa de capacitação para todos os envolvidos na manipulação de alimentos, com supervisão rotineira, treinamentos periódicos e documentação comprobatória das atividades (SÃO PAULO, 2011).

No item sobre a responsabilidade técnica das atividades de produção, manipulação, fracionamento, embalagem, armazenamento, importação, transporte, distribuição ou venda, essa portaria prevê a necessidade de um responsável técnico legalmente habilitado, exceto às empresas de pequeno porte, microempresas e empresas registradas como sociedades limitadas, optantes do programa tributário denominado “Simples”, desde que não fabriquem, manipulem ou importem determinados produtos (alimentos com alegações de propriedades funcionais e/ou de saúde, alimentos infantis, alimentos para nutrição enteral, novos alimentos e novos ingredientes, substâncias bioativas e probióticos isolados com alegação de propriedades funcionais e/ou de saúde, suplementos vitamínicos ou minerais, aditivos alimentares, adoçantes dietéticos, alimentos para controle de peso, alimentos para dietas com restrição de nutrientes, ou com ingestão controlada de

² Subprefeitura Sé – Histórico. Disponível em:

<<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/subprefeituras/se/historico/index.php?p=425>>. Acesso em 11 mai. 2014.

açúcares, alimentos para gestantes e nutrízes, para idosos ou para atletas, e embalagens fabricadas com novas tecnologias).

Nos casos nos quais a empresa está dispensada da obrigatoriedade de ter responsável técnico, exige-se que o proprietário ou pessoa por ele designada possua certificado de curso de boas práticas, oferecido por órgão de Vigilância em Saúde ou entidade de ensino devidamente reconhecida, e com carga horária mínima de oito horas.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar a percepção dos manipuladores de alimentos, trabalhadores de estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares, quanto às atitudes recomendadas pela OMS para garantir a segurança alimentar.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer a percepção sobre a recomendação “lave as mãos antes de iniciar a preparação dos alimentos e, frequentemente, durante todo o processo” proveniente da chave da OMS para alimentação mais segura “mantenha a limpeza”;
- Conhecer a percepção sobre a recomendação “utilize diferentes equipamentos e utensílios, como facas ou tábuas de corte, para alimentos crus e alimentos cozidos” da chave para alimentação mais segura “separe alimentos crus de alimentos cozidos”;
- Conhecer a percepção sobre a recomendação “cozinhe bem os alimentos, especialmente carnes, ovos e peixe” da chave para alimentação mais segura “cozinhe bem os alimentos”;
- Conhecer a percepção sobre a recomendação “não descongele os alimentos à temperatura ambiente” da chave para alimentação mais segura: “mantenha os alimentos a temperaturas seguras”;
- Conhecer a percepção sobre a recomendação “não use alimentos com o prazo de validade expirado” da chave para alimentação mais segura “utilize água e matérias-primas seguras”;
- Verificar a influência da participação em curso de boas práticas na manipulação de alimentos e/ou da existência de assessoria ou consultoria em

segurança alimentar ou responsável técnico no estabelecimento, na percepção sobre as atitudes para garantir a segurança alimentar.

4 MATERIAL E MÉTODOS

Foi elaborado um questionário com cinco questões abertas, cada qual relacionada a uma das “cinco chaves para uma alimentação mais segura” recomendadas pela OMS (Anexo A). As questões descreviam situações hipotéticas relacionadas à rotina de trabalho presente em estabelecimentos que realizam manipulação de alimentos, sobre as quais o entrevistado deveria opinar, justificando suas respostas.

Para análise das respostas utilizou-se a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) (LEFÈVRE; LEFÈVRE; TEIXEIRA, 2000; LEFÈVRE; CRESTANA; CORNETTA, 2003; LEFÈVRE; LEFÈVRE; MARQUES, 2009).

4.1 SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS

As entrevistas foram realizadas em estabelecimentos comerciais, no município de São Paulo, localizados em oito distritos administrativos: Bela Vista, Bom Retiro, Cambuci, Consolação, Liberdade, Santa Cecília, Sé e República. O Mapa 1 mostra a delimitação dos 96 distritos administrativos do município de São Paulo.

Mapa 1 – Distritos administrativos do município de São Paulo - SP

Fonte: (BARBOSA, F.G., 2014).

Legenda: área destacada em lilás corresponde aos oito distritos administrativos visitados para realização da pesquisa

A amostragem foi realizada por conveniência (não probabilística) e o número de entrevistados foi fixado em seis pessoas por distrito administrativo, totalizando quarenta e oito entrevistas.

O número de sujeitos incluídos na pesquisa foi definido arbitrariamente buscando atender à proposta do DSC, que é abranger as concepções, explicações e sentidos presentes no universo pesquisado, no entanto, sem pretensão de esgotá-las (LEFEVRE; LEFEVRE, 2006; MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2007).

Em cada um dos oito distritos administrativos foram escolhidos endereços com notória presença de estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares, conforme classificação nacional de atividades econômicas (IBGE, 2010). Nestes locais, os funcionários ou responsáveis pelos estabelecimentos foram abordados e convidados a participar do estudo.

Nos casos em que houve recusa na participação do estudo, um novo estabelecimento (restaurantes e similares) foi selecionado por proximidade geográfica, até ser alcançado o número de seis entrevistas.

Já nos casos de aceitação, as condições de participação foram explicadas ao entrevistado e solicitou-se a assinatura de um Termo de Consentimento Livre e

Esclarecido, conforme modelo adaptado e aprovado pela Comissão de Ética da FMVZ USP (Anexo B).

4.2 ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Um questionário teste foi elaborado e aplicado a funcionários ou proprietários de seis estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares, conforme classificação nacional de atividades econômicas adotada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), selecionados em um distrito administrativo do município de São Paulo, fora da área determinada para a realização da pesquisa definitiva. Os objetivos das questões, tópicos abordados e as questões elaboradas e aplicadas no pré-teste estão no Apêndice A.

A partir das respostas obtidas verificaram-se as questões que não atenderam aos objetivos propostos e/ou que foram de difícil interpretação e procedeu-se às modificações e elaboração final do questionário efetivamente aplicado (Quadro 1).

Quadro 1 – Questionário final

<p>• Questão 1</p> <p><i>Um funcionário da cozinha retirou o lixo e retornou para manipular os alimentos. Antes de iniciar o processo, ele colocou luvas para não contaminar os alimentos. Encontrou um colega que disse: “você não deveria lavar as mãos?”, e ele respondeu: “Para quê, se estou usando luvas?”.</i></p> <p>Quem você acha que está certo? Explique.</p>
<p>• Questão 2</p> <p><i>Um funcionário estava preparando uma salada de legumes com frango. Primeiro, em uma tábua plástica, ele cortou, limpou e temperou os pedaços de frango e os colocou para cozinhar. Depois, enquanto a carne cozinhava, ele passou uma água na tábua e na faca para retirar os pedacinhos da carne que ficaram grudados. Aí, começou a cortar os legumes que já estavam cozidos. Seu supervisor o parabenizou pela preocupação com a segurança alimentar.</i></p> <p>Você também daria os parabéns ao funcionário?</p>
<p>• Questão 3</p> <p><i>Um cliente pediu um ovo frito de gema mole.</i></p> <p>Como você atenderia a esse pedido? Explique.</p>
<p>• Questão 4</p> <p><i>Uma carne, que estava congelada, precisava ser servida no dia seguinte no almoço. Assim, o cozinheiro deixou a carne sobre a pia, para descongelar durante a noite. No dia seguinte, ele temperou a carne e preparou o prato.</i></p> <p>Em sua opinião, esta atitude está correta? Por quê?</p>
<p>• Questão 5</p> <p><i>Ao preparar uma lasanha, o cozinheiro verificou que o presunto estava em uma bandeja de isopor com a etiqueta rasgada, e não conseguiu identificar o prazo de validade. Ele observou o presunto e verificou que o produto estava com cheiro e aparência normais. O cozinheiro utilizou o presunto porque se estivesse contaminado ele poderia notar pela aparência ou cheiro alterado.</i></p> <p>Você concorda com essa conduta? Por quê?</p>

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Para registro de dados cadastrais referentes ao entrevistado e ao estabelecimento, foi elaborado um formulário com as seguintes informações: nome, endereço, sexo, cargo, grau de escolaridade, participação no curso de boas práticas de manipulação de alimentos oferecido pela Prefeitura, participação em outro curso de manipulação de alimentos, presença de profissional de nível superior como responsável técnico, ou consultoria/assessoria em segurança alimentar.

4.3 REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Cada questão foi lida para os entrevistados tomando-se o cuidado de repeti-las da mesma forma, com a mesma entonação de voz, para reduzir as chances de alterar o entendimento do entrevistado. As respostas foram gravadas em gravador digital modelo Sony® ICD-PX312 e, posteriormente, literalmente transcritas utilizando-se o programa Microsoft® Office Word® 2003.

4.4 ANÁLISE DOS DADOS

As respostas foram analisadas utilizando-se a técnica do DSC proposta por Lefèvre e Lefèvre (2010) que busca identificar as seguintes figuras metodológicas ou operadores: expressões-chave, ideias centrais e ancoragem.

Utilizando-se o *software* QualiQuantiSoft®, com licença gentilmente cedida à Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia – FMVZ USP, prosseguiu-se com a análise, que compreendeu as seguintes etapas:

- cadastro da pesquisa no programa;
- cadastro das cinco questões;
- cadastro dos entrevistados, incluindo dados pessoais como sexo, idade e escolaridade, e grupo conforme resposta à questão sobre participação em cursos de boas práticas na manipulação de alimentos e existência de profissional de nível superior como responsável técnico ou de consultoria/assessoria em segurança alimentar;
- inserção das respostas literalmente transcritas para o programa;
- identificação das expressões-chave (ECH), que são transcrições literais de trechos do depoimento que efetivamente respondem à pergunta realizada;
- identificação das ideias centrais (IC) de cada resposta, que são descrições que buscam sintetizar, de maneira objetiva, a resposta do entrevistado;
- identificação da presença de ancoragem (AC), que é uma figura metodológica que representa a presença de uma teoria ou crença na resposta do entrevistado;

- categorização das ideias centrais, reunindo aquelas que apresentam sentido semelhante numa mesma categoria;

- formação do DSC para cada categoria, com a união dos depoimentos de mesma categoria, acrescentando-se elementos conectivos e excluindo-se as expressões repetidas, a fim de garantir a coesão textual do discurso.

Assim, para cada questão foram gerados tantos discursos (DSC) quantas categorias identificadas.

Para cada DSC, então, pode-se calcular os seguintes atributos quantitativos: a intensidade, que é o percentual ou número de ideias centrais detectadas nos depoimentos dos entrevistados que participaram da formação do DSC relativo à determinada categoria, bem como a amplitude, que permite medir a presença de determinada categoria do DSC de acordo com características do grupo entrevistado.

Ademais, a amplitude foi utilizada para verificar a existência de diferenças nos DSC entre os grupos que haviam participado de cursos de boas práticas de manipulação de alimentos oferecidos pela Prefeitura e aqueles que nunca participaram; e entre os grupos de entrevistados de estabelecimentos que possuíam profissional de nível superior como responsável técnico ou consultoria/assessoria em segurança alimentar e de estabelecimentos sem estes serviços.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1 PARTICIPAÇÃO POR DISTRITO ADMINISTRATIVO

Entre os meses de novembro e dezembro de 2013, foram visitados 82 estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares nos oito distritos administrativos da região central do município de São Paulo, dos quais 34 (41,5%) não aceitaram participar da pesquisa, conforme ilustrado nos mapas 2 a 10. As ruas foram ocultadas para garantir o sigilo das informações.

Mapa 2 – Estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares selecionados para participação na pesquisa nos oito distritos administrativos da região central - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Legenda: pontos verdes - estabelecimentos que aceitaram participar da pesquisa; pontos vermelhos - locais onde houve recusa.

Mapa 3 – Estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares selecionados para participação na pesquisa no distrito administrativo da Bela Vista - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Legenda: pontos verdes - estabelecimentos que aceitaram participar da pesquisa; pontos vermelhos - locais onde houve recusa.

Mapa 4 – Estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares selecionados para participação na pesquisa no distrito administrativo do Bom Retiro - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Legenda: pontos verdes - estabelecimentos que aceitaram participar da pesquisa; pontos vermelhos - locais onde houve recusa.

Mapa 5 – Estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares selecionados para participação na pesquisa no distrito administrativo do Cambuci - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Legenda: pontos verdes - estabelecimentos que aceitaram participar da pesquisa; pontos vermelhos - locais onde houve recusa.

Mapa 6 – Estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares selecionados para participação na pesquisa no distrito administrativo da Consolação - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Legenda: pontos verdes - estabelecimentos que aceitaram participar da pesquisa; pontos vermelhos - locais onde houve recusa.

Mapa 7 – Estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares selecionados para participação na pesquisa no distrito administrativo da Liberdade - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Legenda: pontos verdes - estabelecimentos que aceitaram participar da pesquisa; pontos vermelhos - locais onde houve recusa.

Mapa 8 – Estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares selecionados para participação na pesquisa no distrito administrativo da Santa Cecília - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Legenda: pontos verdes - estabelecimentos que aceitaram participar da pesquisa; pontos vermelhos - locais onde houve recusa.

Mapa 9 – Estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares selecionados para participação na pesquisa no distrito administrativo da Sé - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Legenda: pontos verdes - estabelecimentos que aceitaram participar da pesquisa; pontos vermelhos - locais onde houve recusa.

Mapa 10 – Estabelecimentos comerciais com atividade de restaurantes e similares selecionados para participação na pesquisa no distrito administrativo da República - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Legenda: pontos verdes - estabelecimentos que aceitaram participar da pesquisa; pontos vermelhos - locais onde houve recusa.

No quadro 2 estão apresentados os números de estabelecimentos contactados em cada distrito administrativo da região central do município de São Paulo para que se atingisse as seis entrevistas desejadas.

Quadro 2 – Número de estabelecimentos comerciais com atividade de restaurante e similares contactados, por distrito administrativo, para obtenção de seis entrevistas – São Paulo, SP - novembro a dezembro, 2013

Distrito administrativo	Número de estabelecimentos visitados
Bela Vista	07
Bom Retiro	09
Cambuci	13
Consolação	10
Liberdade	09
Santa Cecília	15
Sé	09
República	10
TOTAL	82

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

5.2 CARACTERÍSTICAS DOS ENTREVISTADOS

5.2.1 Cargo exercido

Com relação ao cargo/função exercida, participaram da pesquisa: ajudantes gerais (2), auxiliar de cozinha (1), balconistas (2), caixas (2), chapeiro (1), chefe de cozinha (1), cozinheiros (4), garçons (4), gerentes (21) e proprietários (10).

Para a produção de alimentos seguros todos os envolvidos, funcionários e gestores, devem estar cientes de suas responsabilidades e aplicar as boas práticas na manipulação de alimentos.

Participaram da pesquisa predominantemente (64,6%) indivíduos com cargos de supervisão (gerente e proprietários), importantes na prevenção de doenças de origem alimentar, pois a supervisão frequente contribui para diminuição de falhas e para a qualidade do serviço (MEDEIROS, 2010).

As funções de caixa e garçom, embora não sejam tipicamente consideradas como de manipulação de alimentos, foram incluídas na pesquisa pois se observa em estabelecimentos de pequeno e médio porte a realização de atividades diversas daquelas para qual o funcionário foi contratado, incluindo a manipulação de alimentos.

5.2.2 Sexo, idade e grau de escolaridade

Dos 48 entrevistados, oito (16,7%) eram do sexo feminino e 40 (83,3%) do sexo masculino.

A idade dos entrevistados variou de 18 a 76 anos (Gráfico 1), com predomínio na faixa etária de 30-39 anos (41,7%).

Gráfico 1 – Distribuição por faixa etária dos entrevistados para avaliação da percepção quanto a atitudes para garantir a segurança alimentar - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

A distribuição dos entrevistados quanto ao grau de escolaridade é mostrada no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Grau de escolaridade dos entrevistados para avaliação da percepção quanto a atitudes para garantir a segurança alimentar - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G, 2014).

Entre os entrevistados com maior grau de escolaridade (superior completo ou incompleto) os cargos ocupados são: gerente (4), proprietário (2), auxiliar de cozinha (1) e chefe de cozinha (1).

Com relação às características sexo, idade e grau de escolaridade, não há um consenso quanto ao perfil de funcionários de serviços de alimentação nos trabalhos realizados no Brasil, pois geralmente este não é o objetivo das pesquisas e os dados são utilizados apenas como forma de caracterizar a população estudada (MEDEIROS, 2010).

5.2.3 Participação em curso de boas práticas na manipulação de alimentos

Dentre os entrevistados, apenas dezenove (39,6%) participaram de algum curso de boas práticas na manipulação de alimentos, sendo que dez (20,8%) fizeram o curso oferecido pela Prefeitura e seis (12,5%) participaram do curso oferecido pela Prefeitura e também de curso oferecido por outra instituição.

Os participantes do curso oferecido pela Prefeitura eram todos gerentes (5) ou proprietários (5) do estabelecimento.

A maioria dos entrevistados, correspondente a 29 pessoas (60,4%), não participou de nenhum curso com a temática de boas práticas na manipulação de alimentos.

5.2.4 Presença de assessoria técnica no estabelecimento

Onze entrevistados (22,9%) afirmaram que o estabelecimento tem prestadores de serviços relacionados à segurança alimentar: profissional de nível superior como responsável técnico ou consultoria/assessoria em segurança alimentar. Os demais, 37 entrevistados (77,1%), afirmaram que o estabelecimento não recebe qualquer tipo de assessoria técnica em segurança alimentar.

5.3 DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO (DSC)

A seguir estão apresentados os resultados das análises das entrevistas: as categorias de respostas seguidas pelo DSC correspondente, a descrição dos critérios de inclusão das expressões-chave nas categorias e, quando for o caso, as ancoragens detectadas nas respostas. Para facilitar a discussão dos resultados, optou-se por apresentar as questões também nesta seção.

Os relatórios gerados pelo software QualiQuantiSoft®, com quadros contendo as expressões-chave, ideias centrais e respectivas categorias, e ancoragens de cada questão estão apresentados nos Apêndices B a H.

5.3.1 Questão 1

Um funcionário da cozinha retirou o lixo e retornou para manipular os alimentos. Antes de iniciar o processo, ele colocou luvas para não contaminar os alimentos. Encontrou um colega que disse: “você não deveria lavar as mãos?”, e ele respondeu: “Para quê, se estou usando luvas?”.

Quem você acha que está certo: o funcionário da cozinha ou seu colega? Explique.

Cinco categorias de respostas e uma ancoragem foram identificadas:

Categoria A - Deve-se lavar as mãos para evitar contaminação cruzada

DSC A - “O colega. Ele tem que lavar as mãos, antes e depois, porque ele pode passar contaminação, mesmo com a luva na mão. Quando ele pegou no lixo a mão encheu de bactérias e o plástico da luva não separa o alimento das bactérias, a luva vai ficar contaminada e vai passar pros alimentos. Por isso, mesmo estando com luvas tem que tirar as luvas depois e lavar.”

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas com alguma indicação de noções de contaminação cruzada; ideia de que o funcionário usou luvas para retirar o lixo e deveria trocá-las; ideia de contaminação da luva.

Categoria B - Deve-se lavar as mãos (senso comum)

DSC B - “O colega. O funcionário da cozinha teria que lavar a mão antes de por a luva. Antes e depois que você faz a atividade você tem que lavar as mãos, para tudo. A luva não tem nada a vê porque pode ter alguma coisa na luva também, ele é obrigado a lavar as mãos mesmo com luvas. Neste caso, ele tinha que por as luvas e retirar o lixo, depois disso tirar as luvas, lavar as mãos e por a outra luva. Tem que lavar a mão sempre.”

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas que indicam a lavagem de mãos como um dever, obrigação; citação da obrigação de lavar as mãos sempre, antes da troca de luvas e/ou para manusear alimentos.

Categoria C - Deve-se lavar as mãos porque mexeu no lixo

DSC C - “O colega, se o funcionário tá mexendo com o lixo tem que ter um cuidado maior, porque quando se pega nesse tipo de coisa e em outras coisas contaminadas, tem que lavar as mãos mesmo que ele vá pôr a luva. Retirando o lixo, ele tem que usar luva e depois lavar as mãos. Você jamais vai pegar no lixo e voltar.”

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas cuja ideia central consiste na ideia de que o lixo é um material contaminado.

Categoria D - O manipulador de alimentos não pode mexer no lixo

DSC D - *“Se ele pegou o lixo da cozinha pra depois continuar trabalhando tá errado, né? O lixo tem que ter outra pessoa pra fazer.”*

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas com a ideia de que o mesmo funcionário que manipula os alimentos não pode retirar o lixo.

Categoria E - Conceito incorreto sobre o uso de luvas

DSC E - *“O colega. A luva só protege por um determinado tempo, a partir desse tempo não tem mais efeito, tem que trocar as luvas, tirar a luva e colocar outra.”*

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais os sujeitos referenciam ideia de que deveria ter trocado de luvas sem indicar a necessidade de lavagem das mãos; perda do efeito da luva a partir de um determinado tempo; usar luvas é correto independentemente da forma de uso.

ANCORAGEM - Lavar as mãos é um dever do funcionário

“Tem que lavar a mão, é obrigado a lavar as mãos. Tem que lavar as mãos sempre, para tudo.”

O gráfico 3 mostra o resultado quantitativo com a frequência de distribuição das ideias centrais por categoria de DSC.

Gráfico 3 - Frequência relativa das ideias centrais identificadas nos depoimentos de resposta à questão 1, por categorias - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G., 2014)

O objetivo desta questão foi detectar a percepção dos manipuladores de alimentos sobre o procedimento de lavagem das mãos como forma de prevenir a contaminação dos alimentos, incluído pela OMS na chave para uma alimentação mais segura “mantenha a limpeza” (OMS, 2006).

De maneira geral, os manipuladores sabem que lavar as mãos é um dever, mas não têm claros o objetivo e a importância da lavagem de mãos. Entre as ideias presentes nos discursos dos entrevistados, verificou-se a percepção de “lavagem de mãos como um dever” (DSC B) como sendo a ideia mais compartilhada. Esta noção reflete também uma ancoragem presente nos discursos: “lavar as mãos é um dever do funcionário”.

O DSC B foi verificado tanto entre os participantes de cursos de boas práticas quanto entre aqueles que não haviam participado, e também nos estabelecimentos com presença de assessoria ou responsável técnico. Essa amplitude revela uma ineficiência no treinamento em conscientizar o manipulador quanto à relevância do ato de lavar as mãos, que vai além de simplesmente impor-lhe um dever.

Embora o conhecimento da obrigação de se lavar as mãos seja importante na prevenção de doenças veiculadas por alimentos, a falta de compreensão sobre a importância desta ação pode levar o manipulador a negligenciar este ato. A estrutura também é um fator relevante na execução da lavagem de mãos. Apesar de não ter sido avaliada nesta pesquisa, Green et al. (2007) verificaram que a higienização

adequada das mãos foi mais frequente em estabelecimentos com mais de uma pia instalada para esta finalidade e localizadas em pontos de fácil acesso.

Além disso, Green et al. (2006) verificaram uma baixa frequência de lavagem das mãos em relação ao número de vezes que esta ação seria indicada, sugerindo que os manipuladores não sabem quando devem lavar as mãos ou optam por não fazê-lo.

Outras duas ideias presentes, de que “se deve lavar as mãos porque mexeu no lixo” (DSC C) e “o manipulador de alimentos não pode mexer no lixo” (DSC D), mostram a associação da contaminação das mãos com a manipulação de materiais considerados contaminados, sugerindo que o entrevistado não está ciente de que as mãos podem ser contaminadas por variadas fontes, inclusive pelo próprio manipulador (TODD et al., 2010a).

Apenas 17% das ideias presentes nos discursos refletem um conceito mais amplo e completo da lavagem de mãos, definindo esta ação como um meio de se evitar a contaminação cruzada (DSC A).

Outra ideia revelada nesta questão refere-se ao uso de luvas, que tem se tornado popular nos serviços de alimentação devido à crença de que as luvas servem como uma barreira física e, por isso, seriam capazes de impedir a contaminação (MONTVILLE; CHEN; SCHAFFNER, 2001). Conceitos inadequados foram observados no DSC E, como propor a troca de luvas sem mencionar a lavagem das mãos. Nesse sentido, alguns trabalhos indicam que funcionários que fazem uso de luvas provavelmente lavam as mãos com menor frequência (LYNCH et al., 2005; GREEN et al., 2007; TODD et al., 2010b).

5.3.2 Questão 2

Um funcionário estava preparando uma salada de legumes com frango. Primeiro, em uma tábua plástica, ele cortou, limpou e temperou os pedaços de frango e os colocou para cozinhar. Depois, enquanto a carne cozinhava, ele passou uma água na tábua e na faca para retirar os pedacinhos da carne que ficaram grudados. Aí, começou a cortar os legumes que já estavam cozidos. Seu supervisor o parabenizou pela preocupação com segurança alimentar.

Você também daria os parabéns ao funcionário?

Três categorias de respostas foram identificadas:

Categoria A - Deve-se usar utensílios diferentes para manipular diferentes tipos de alimentos

DSC A - *“Não. Porque ele não pode manipular na mesma tábua frango e legumes. O certo seria ter uma tábua para cada coisa, tem que ser a tábua para carne e tábua para legumes.”*

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito alega que o funcionário deveria ter trocado de tábua para manipular diferentes tipos de alimentos; não deveria ter manipulado diferentes tipos de alimentos na mesma tábua.

Categoria B - “Passar uma água” não é um processo de higienização adequado

DSC B - *“Não. Ele só passou a água, ele não lavou. Se o frango estivesse contaminado ele ia contaminar os legumes. Para colocar os legumes na mesma tábua teria que lavar direito, com detergente, esponja, e desinfetar a tábua, esterilizar, passar um cloro para tirar salmonela. Tem que fazer um processo de higienização não só com água, por causa da contaminação cruzada.”*

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas que consideraram o procedimento de lavagem incorreto; indicação da necessidade do uso de detergente, esponja, e procedimento de “esterilização”.

Categoria C - “Passar uma água” é suficiente para higienizar utensílios

DSC C - *“Daria, com certeza, ele fez correto. Ele lavou a tábua e lavou a faca, pra depois fazer o outro trabalho. Se ele tá cortando uma carne, quando ele vai mexer com legumes ele tem que fazer uma higiene na tábua. Ele tá cumprindo o dever dele, se preocupando com a higiene e mantendo o máximo de limpeza para que os alimentos não tenham nenhuma contaminação, que é a obrigação dele.”*

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito alega que parabenizaria o funcionário; considera que a lavagem foi adequada; considera que houve preocupação com higiene.

O gráfico 4 mostra o resultado quantitativo com a frequência de distribuição das ideias centrais por categoria de DSC.

Gráfico 4 - Frequência relativa das ideias centrais identificadas nos depoimentos de resposta à questão 2, por categorias - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G., 2014)

Nesta questão, o objetivo foi conhecer a percepção dos manipuladores de alimentos sobre as recomendações para separação de alimentos crus e cozidos, que visam minimizar o risco de contaminação cruzada (OMS, 2006).

A OMS recomenda a utilização de utensílios diferentes para manipulação de alimentos crus e cozidos (OMS, 2006). Embora seja uma importante medida de prevenção, essa ideia foi observada somente em 14% dos discursos (DSC A).

Além do desconhecimento da recomendação da OMS, as respostas a esta questão revelaram que, para a maioria dos entrevistados (58% das ideias presentes – DSC C), “passar uma água” é um procedimento adequado de higienização, resultado de uma provável falta de capacitação do profissional. Este DSC foi verificado mesmo entre os entrevistados que relataram ter participado de curso de boas práticas e entre aqueles que trabalham em estabelecimentos com serviço de assessoria ou responsável técnico.

Um estudo comparou a remoção de *Salmonella enterica* de utensílios contaminados através de diferentes tipos de lavagem e constatou que, de fato, a

lavagem apenas com água não foi suficiente para remover o micro-organismo, enquanto a lavagem incluindo sabão, água quente e remoção mecânica vigorosa foi eficaz na remoção de *Salmonella enterica* (RAVISHANKAR et al., 2010).

A viabilidade de bactérias contaminantes em utensílios de alimentos durante a etapa de higienização pode ser afetada pelo tipo de matéria orgânica presente, detergente utilizado, temperatura da água e pela intensidade e duração da ação física de esfregar (LEE et al., 2007).

Outros fatores que podem prejudicar a correta higienização de equipamentos e utensílios são: realização do procedimento por profissional não capacitado, espaço insuficiente no estabelecimento e frequência inadequada dos procedimentos (CASTRO, 2007). Esses aspectos reforçam a recomendação de uso de diferentes equipamentos e utensílios para alimentos crus e cozidos.

Nos discursos analisados, apenas 28% das ideias presentes indicaram que o entrevistado considera “passar uma água” um processo de higienização inadequado (DSC B).

5.3.3 Questão 3

Um cliente pediu um ovo frito de gema mole.

Como você atenderia a esse pedido? Explique.

Seis categorias de respostas e uma ancoragem foram identificadas:

Categoria A - Ovo pode ser servido com gema mole

DSC A - *“Faço o pedido dele, do jeito que ele pediu, é o ovo mal passado, tem que deixar pouco tempo na chapa. O cliente sempre tem razão, se ele pediu com gema mole tem que mandar com gema mole. Tem que atender à necessidade do cliente. Acontece muito aqui e a gente serve.”*

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais os sujeitos relataram que atenderiam ao pedido do cliente sem ressalvas;

como seria feito o pedido para o ovo ficar com gema mole; como seria denominado o ovo com gema mole no estabelecimento (ovo mal passado, ovo ao ponto).

Categoria B - Ovo com gema mole pode ser servido para satisfazer o cliente, mas oferece risco à saúde

DSC B - “Gema mole realmente não pode, mas se o freguês pedir, a gente é obrigado a mandar, pois senão você vai arrumar confusão com o cliente. Eu acho que não é muito saudável a gema mole, o ovo mal passado pode ter alguns micróbios, alguma coisa. Eu vi uma reportagem aí que tem várias bactérias no ovo com gema mole. Então explicaria pra ele que a casa não trabalha assim com gema mole, pois é muito perigoso e ele pode pegar Salmonella. Agora, se ele insistir eu tenho que servir pra ele, porque ele que manda.”

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito atenderia ao cliente, embora considere perigoso ou não considere saudável; expressões-chave que relatam ideia sobre a presença de micro-organismos no ovo com gema mole.

Categoria C - Ovo com gema mole pode ser servido para satisfazer o cliente, mas não é permitido

DSC C - “Eu atenderia do jeito que ele pediu, faço aquilo que o cliente pede, mas acho que não é o correto. Ovo de gema mole, geralmente não pode servir, não é recomendado, mas se o cliente pedir é responsabilidade dele.”

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito atenderia ao pedido embora seja errado, não seja recomendado e/ou não ache correto.

Categoria D - Ovo com gema mole não deve ser servido porque não é permitido

DSC D - “Eu não serviria, iria pedir desculpas e falaria que não posso servir. Dava sugestão ao ponto ou bem passado, porque gema mole não pode e cru não é legal não.”

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito não atenderia ao pedido porque não poderia, por considerar proibido.

Categoria E - Ovo com gema mole não deve ser servido porque oferece risco à saúde

DSC E - *“Não faria, a gema mole pode transmitir doenças.”*

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito não atenderia ao pedido porque acredita que pode transmitir doenças.

Categoria F - Ovo com gema mole não deve ser servido porque é proibido pela Vigilância Sanitária

DSC F - *“Não atenderia, porque é proibido pela Vigilância Sanitária.”*

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito não atenderia ao pedido porque é proibido pela Vigilância Sanitária.

ANCORAGEM – O cliente tem sempre razão

“Se o freguês pedir, é obrigado a gente mandar, a gente faz sempre o desejo do cliente, porque ele que manda. O cliente sempre tem razão.”

O gráfico 5 mostra o resultado quantitativo com a frequência de distribuição das ideias centrais por categoria de DSC.

Gráfico 5 - Frequência relativa das ideias centrais identificadas nos depoimentos de resposta à questão 3, por categorias - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G., 2014)

O objetivo desta questão foi conhecer a percepção dos manipuladores de alimentos sobre a recomendação de cozimento adequado dos alimentos da chave para alimentação mais segura “cozinhe bem os alimentos” (OMS, 2006).

Com relação à preparação de ovos fritos, também a legislação no âmbito municipal estabelece que devem apresentar a gema dura (SÃO PAULO, 2011).

No entanto, a maioria (59%) das ideias presentes nos discursos mostrou que grande parte dos envolvidos na manipulação de alimentos considera aceitável servir um ovo com a gema mole (DSC A). Esse percentual sobe para 85% se considerarmos também que, apesar de reconhecer a existência de um risco (DSC B) ou a proibição (DSC C), o entrevistado serviria o ovo com gema mole por solicitação do cliente, reforçando a ancoragem verificada de que “o cliente tem sempre razão”.

Walker, Pritchard e Forsythe (2003) também verificaram a falta de compreensão dos manipuladores a respeito do cozimento adequado de alimentos como forma de destruição de micro-organismos.

Neste ponto, cabe ressaltar que também falta ao consumidor maior conscientização quanto à prevenção de doenças veiculadas por alimentos, haja vista que nos discursos analisados a situação hipotética descrita foi facilmente assimilada pelos entrevistados, inclusive com a seguinte expressão: “acontece muito aqui e a gente serve” (DSC A).

Apenas 15% das ideias presentes nos discursos indicaram que não poderia ser servido um ovo com a gema mole pelas seguintes razões: não ser permitido – DSC D (11%); oferecer risco à saúde – DSC E (2%); ser proibido pela Vigilância Sanitária – DSC F (2%).

A resposta de apenas um entrevistado compôs o discurso no qual foi observada a ideia de proibição legal de preparações em que os ovos permaneçam crus ou mal cozidos (DSC F), conforme preconiza a Portaria Municipal n.º 2619/11 (SÃO PAULO, 2011), refletindo provável desconhecimento da legislação vigente pelos outros entrevistados.

Nos demais discursos em que foi citada a proibição de servir ovo com gema mole (DSCs C e D), não foi possível constatar se a proibição a qual se refere o entrevistado advém de norma interna do estabelecimento ou decorre do conhecimento da legislação aplicável.

Com relação à amplitude, nas categorias de DSCs compostas por ideias de mais de um entrevistado - DSC A, DSC B, DSC C e DSC D –, as ideias presentes foram encontradas nos dois grupos, isto é, entre aqueles que não participaram de curso de boas práticas na manipulação de alimentos e entre aqueles que participaram, sendo o mesmo observado com relação à presença/ausência de assessoria ou responsável técnico.

5.3.4 Questão 4

Uma carne, que estava congelada, precisava ser servida no dia seguinte no almoço. Assim, o cozinheiro deixou a carne sobre a pia, para descongelar durante a noite. No dia seguinte, ele temperou a carne e preparou o prato.

Em sua opinião, esta atitude está correta? Por quê?

Três categorias de respostas foram identificadas:

Categoria A - Descongelamento de alimentos não deve ser feito à temperatura ambiente

DSC A - *“Não, tá incorreta. Porque ele deixou fora da geladeira para descongelar, não deveria. Aí a carne não ficou na temperatura certa e vai estragar. Nunca descongela nada fora da geladeira, porque cria bactérias, né? E também, não se*

deixa nenhuma carne descongelando em cima da pia, a pia é um local que a pessoa lava as coisas, então corre o risco de contaminação. O certo é colocar na geladeira, não fazer uma mudança brusca de temperatura, para não perder o gelo. A carne tem que ser tirada do congelador e colocada na refrigeração pra degelar naturalmente.”

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais a ideia central de que o produto deve descongelar em geladeira; manter a carne em temperatura refrigerada.

Categoria B - Descongelamento de alimentos pode ser feito à temperatura ambiente desde que o produto esteja embalado

DSC B - “Tá certo. Pra descongelar tem que tirar do freezer, né? Se deixar na pia, tem que deixar num plástico ou dentro do tupperware, mas conservada em algum lugar, não ao ar. Se for carne a vácuo, tem que deixar fechada, lacrada, e não aberto. Desembalada tá totalmente incorreta, porque daí prolifera as bactérias quando ela descongela. Não se sabe o que pode passar na pia, mas se tá embalada ou num recipiente coberto, não tem problema de deixar. Geralmente fica num balde com água, depois no outro dia tira daquele balde com água, lava bem lavado, depois faz o preparo daquela carne.”

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito indica haver problema em deixar a carne sem embalagem; deixar a carne sujeita a contaminações externas; descongelamento pode ser realizado dessa forma desde que a carne esteja adequadamente embalada.

Categoria C - Descongelamento de alimentos pode ser feito à temperatura ambiente

DSC C - “Sim, eu acho correto, a gente faz isso mesmo. Porque a carne tava congelada ela tem que descongelar para poder fazer o preparo, se ele fosse deixar pra descongelar no mesmo dia não vai dar, ele teria que apelar pro cozinhamento, isso não seria muito bem recomendado. Também é melhor que descongelar em micro-ondas, é melhor descongelar natural. Ou, para a mercadoria não passar fora de geladeira a noite todinha, ele pode tirar cedo do freezer e deixar num lugar pra que descongele.”

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito relata que o procedimento de retirar a carne do congelador e deixar sobre a pia está correto; relata que é feito dessa forma; relata que o erro está no tempo em que o produto fica em temperatura ambiente.

O gráfico 6 mostra o resultado quantitativo com a frequência de distribuição das ideias centrais por categoria de DSC.

Gráfico 6 - Frequência relativa das ideias centrais identificadas nos depoimentos de resposta à questão 4, por categorias - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G., 2014)

Nesta questão, o objetivo foi conhecer a percepção do manipulador de alimentos sobre o procedimento adequado de descongelamento, conforme recomendação de não descongelar os alimentos à temperatura ambiente, inserida na chave “mantenha os alimentos a temperaturas seguras” (OMS, 2006).

Os resultados mostraram que na maioria das ideias (56%) o entrevistado considerou correto realizar o descongelamento da carne à temperatura ambiente (DSC B e DSC C). Em ambos os discursos estão presentes ideias de entrevistados que participaram de curso de boas práticas e/ou que dispõem de assessoria técnica no estabelecimento.

No DSC B, as ideias presentes mostraram que foi atribuído ao procedimento descrito uma atitude inadequada por se considerar que a carne a ser descongelada não estaria embalada ou adequadamente protegida, informação não explícita na

questão, mas na resposta de parte dos entrevistados, que não condenaram a ação de se realizar o descongelamento em temperatura ambiente.

Já o DSC A foi formado por um número significativo dos discursos dos entrevistados (44%). Nele está presente um procedimento correto quanto ao tópico abordado nesta questão: “não descongele os alimentos à temperatura ambiente”. Nada obstante, embora o DSC A revele conhecimento do procedimento adequado de descongelamento, não ficou evidente nos discursos se os entrevistados reconhecem a relação entre temperatura e multiplicação de micro-organismos.

5.3.5 Questão 5

Ao preparar uma lasanha, o cozinheiro verificou que o presunto estava em uma bandeja de isopor com a etiqueta rasgada, e não conseguiu identificar o prazo de validade. Ele observou o presunto e verificou que o produto estava com cheiro e aparência normais. O cozinheiro utilizou o presunto porque se estivesse contaminado ele poderia notar pela aparência ou cheiro alterado.

Você concorda com essa conduta? Por quê?

Três categorias de respostas foram identificadas:

Categoria A - O produto pode estar contaminado ou com prazo de validade expirado sem alteração de suas características organolépticas

DSC A - “Discordo, porque você não tá vendo a validade, e nem tudo que vence tem a aparência de ruim. A validade pode expirar e o presunto tá perfeito, olhando é difícil a pessoa saber se está estragado ou não. Só pela aparência não se pode julgar nada, tem que olhar a data e a validade. Mesmo se não tivesse cheirando ruim, não quer dizer que tá próprio pra consumo, pois muitas bactérias não dá pra se identificar pelo cheiro e aparência. E às vezes pode demorar algum tempo para demonstrar que o produto está vencido e pode estar contaminado sem estar demonstrando: internamente ele já tava putrificando e a gente não vê. Ele precisa ficar um bom tempo fora da refrigeração pra começar a apresentar as características de uma coisa que não tá legal. Por isso tudo e qualquer produto tá dentro do estabelecimento tem que tá visível e bem identificado prazo de validade, independente de cheiro, independente de aparência.”

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito indica ideia de que o produto pode estar impróprio para consumo sem alteração na aparência.

Categoria B - Não se deve utilizar produto sem etiqueta informando seu prazo de validade

DSC B - *“Não, isso tá errado, tem que ter o prazo de validade de qualquer maneira. O correto mesmo seria certeza da validade, sem validade não tem como saber se o presunto tava bom ou não. Todo alimento tem que ter data de validade, data de fabricação e tem que ter etiqueta. Aqui a gente costuma ver a etiqueta, com a data e com a validade. E se estava rasgado não deveria ser usado, tem algum problema, um defeito. Pode até ser que o fornecedor já rasgou a etiqueta de validade, e nesse caso tem que mandar de volta. Afinal, já que tem que estar na data, pra que você vai utilizar, você pode colocar em risco quem vai comer e até mesmo o espaço, o ambiente, né? Acho muito arriscado. Tem que zelar pela qualidade. Se o produto não apresenta a data de validade correta ou a data não identificada, então não poderia usar, ele não poderia nem abrir, você tem que jogar fora. Fora de validade é lixo.”*

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito informa que, para utilizar um produto, ele deve ter uma etiqueta informando o prazo de validade; produto sem etiqueta não deve ser utilizado.

Categoria C - É possível saber se o produto está apto para consumo avaliando-se suas características organolépticas

DSC C - *“Eu concordo. Apesar do produto estar rasgado, não tava com mau cheiro nem nada. Porque se o rapaz entende, ele mexe com isso toda vez, ele pode até vê se realmente tá bom mesmo ou não. E pela experiência dele, ele viu que tava em boa condição de ser utilizada. Realmente a gente vê pela aparência e o cheiro mesmo. Se tiver ruim, lógico, não é servido, mas se não tiver a gente serve.”*

Critério de inclusão das expressões-chave nesta categoria: respostas nas quais o sujeito acredita que seria possível saber se um produto está apto para consumo avaliando-se suas características organolépticas.

O gráfico 7 mostra o resultado quantitativo com a frequência de distribuição das ideias centrais por categoria de DSC.

Gráfico 7 - Frequência relativa das ideias centrais identificadas nos depoimentos de resposta à questão 5, por categorias - São Paulo, SP – novembro a dezembro, 2013

Fonte: (BARBOSA, F.G., 2014)

O objetivo desta questão foi conhecer a percepção sobre a chave para alimentação mais segura “utilize água e matérias-primas seguras”, baseada na orientação de não se utilizar alimentos com o prazo de validade expirado/desconhecido (OMS, 2006).

Esta instrução revela-se com grande intensidade entre as ideias presentes nos discursos dos entrevistados - DSC B (59%) - que afirmam não ser adequado utilizar produto sem etiqueta informando seu prazo de validade. No entanto, nesta categoria de discurso os entrevistados não apresentaram ideias mais abrangentes que demonstrassem conhecimento básico em microbiologia alimentar.

Por outro lado, as ideias presentes no DSC A mostraram algum grau de conhecimento por parte do entrevistado a respeito da possível preservação das características organolépticas em produtos impróprios para consumo.

Já o DSC C (11%) revela a presença de uma ideia que representa uma atitude de risco à segurança alimentar, uma vez que alimentos contaminados por micro-organismos patogênicos podem apresentar aspecto, odor e sabor normais. Esta ideia não foi verificada entre os entrevistados que participaram de curso de boas práticas na manipulação de alimentos e entre os entrevistados de locais que recebem assessoria técnica.

5.4 AMPLITUDE

Com relação à realização de curso de boas práticas na manipulação de alimentos, excetuando-se a questão sobre a recomendação “não use alimentos com o prazo de validade expirado”, verificou-se que os entrevistados que haviam participado de cursos apresentaram percepções heterogêneas acerca dos temas pesquisados, levando-se ao questionamento da eficácia dos treinamentos.

Também a presença de profissional com formação específica, com a qual se espera influenciar de maneira positiva o cumprimento das boas práticas, não se mostrou eficaz. Nos discursos analisados, verificou-se que a existência de assessoria técnica não provocou o efeito esperado na capacitação dos manipuladores e, possivelmente, nas suas ações.

O manipulador precisa, além de saber o procedimento correto e as implicações de suas atitudes na segurança dos alimentos e na saúde do consumidor, estar motivado a adotar as atitudes que garantam alimentos seguros.

Avaliando-se as percepções dos manipuladores, devemos observar não somente suas carências, mas também suas potencialidades, buscando se aproximar de um modelo educativo que não vise o mero “acréscimo de informações”, mas sim a “transformação de atitudes” (OLIVEIRA, 2003).

As ideias e ancoragens presentes nos DSCs mostraram que, embora a legislação busque implementar as boas práticas de manipulação de alimentos, exigindo, por exemplo, um profissional responsável técnico legalmente habilitado ou participação em curso de boas práticas, além de programas de treinamento e capacitação dos funcionários, tais medidas não são suficientes para impactar

positivamente a prática diária dos profissionais envolvidos na manipulação de alimentos.

6 CONCLUSÕES

A realização do presente estudo permitiu extrair as percepções dos entrevistados quanto ao procedimento de lavagem de mãos, que podem ser resumidas na ideia de necessidade de lavagem das mãos sem evidenciar sua importância, bem como na presença de uma ancoragem sobre o dever do funcionário de lavar as mãos, risco de contaminação cruzada através do contato manual e associação da necessidade de lavagem das mãos à manipulação de materiais contaminados. Também foram observados, entre as ideias presentes nos discursos dos entrevistados, conceitos inadequados quanto ao uso de luvas.

Em relação à separação de alimentos crus e cozidos, verificou-se a percepção quanto à utilização de utensílios diferentes ou higienizados adequadamente para manipulação de alimentos crus e cozidos. Detectou-se também conceito inadequado sobre o procedimento de higienização de utensílios.

Ademais, foi constatada a percepção dos entrevistados no sentido de ser aceitável servir um ovo com a gema mole. Outras ideias presentes indicaram o reconhecimento da existência de risco ou proibição de oferecer ovo com gema mole, entretanto, para parte dos entrevistados, tal pedido poderia ser atendido por solicitação do comensal, ideia reforçada pela ancoragem de que “o cliente tem sempre razão”. Também se verificou a presença da percepção de que não poderia ser servido um ovo com gema mole devido ao risco e/ou proibição.

Quanto ao descongelamento de carnes, as percepções detectadas revelaram tanto desconhecimento do procedimento adequado quanto ciência das recomendações corretas.

Relativamente ao uso de produtos sem etiqueta de validade, foram identificadas ideias que consideram essa prática inadequada, e em alguns dos discursos colhidos também se identificou a percepção de que a segurança dos alimentos não pode ser avaliada pelas características organolépticas do produto. Por outro lado, surgiram ideias indicando que, na ausência de etiqueta, a avaliação das características organolépticas é suficiente para determinar o uso do produto.

De modo geral, a percepção dos entrevistados foi heterogênea sobre os temas pesquisados independentemente de terem participado de cursos de boas

práticas ou de pertencerem ao quadro de estabelecimento que conte com assessoria, consultoria ou com um responsável técnico.

Nesse ponto, a exigência legal de um profissional responsável técnico legalmente habilitado ou a participação do proprietário, ou pessoa por ele designada, em curso de boas práticas, bem como a obrigatoriedade de programas de treinamento e capacitação dos funcionários, não parecem ser suficientes para impactar positivamente na prática diária dos profissionais envolvidos na manipulação de alimentos.

Assim, os resultados obtidos neste trabalho suscitam a necessidade de se repensar o modelo de treinamento atualmente oferecido aos manipuladores de alimentos, através da consideração de fatores como a experiência prévia, as ancoragens e os saberes que são compartilhados entre os trabalhadores da área.

REFERÊNCIAS

- ALTEKRUSE, S. F.; STREET, D. A.; FEIN, S. B.; LEVY, A. S. Consumer knowledge of foodborne microbial hazards and food-handling practices. **Journal of Food Protection**, v. 59, n. 3, p. 287–94, Mar. 1996.
- BAŞ, M.; ŞAFAK ERSUN, A.; KIVANÇ, G. The evaluation of food hygiene knowledge, attitudes, and practices of food handlers' in food businesses in Turkey. **Food Control**, v. 17, n. 4, p. 317–322, Apr. 2006.
- BEZERRA, A. C. D. **O sanduíche baguncinha nas ruas de Cuiabá – MT: avaliação de intervenção educativa**. 2007. 278 f. Tese (doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.
- BEZERRA, I. N. **Alimentação fora do domicílio no Brasil e sua associação com obesidade: Pesquisa de Orçamentos Familiares 2002-2003**. 2009. 96 f. Dissertação (mestrado) - Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.
- BOANOVA, A. B. **Análise e interpretação de denúncias sobre alimentos como ferramenta de gestão, no município de São Paulo**. 2014. 125 f. Tese (doutorado) - Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.
- BOLTON, D. J.; MEALLY, A.; BLAIR, I. S.; MCDOWELL, D. A.; COWAN, C. Food safety knowledge of head chefs and catering managers in Ireland. **Food Control**, v. 19, n. 3, p. 291–300, Mar. 2008.
- BRANCO, N. S. D. C.; SALAY, E. Attitude of consumers in relation to eating out in the commercial center of Rio de Janeiro, Brazil. **Foodservice Research International**, v. 13, p. 57–65, 2001.
- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 4 nov. 2012.
- CARMO, G. M. I. DO. **Epidemiologia dos surtos de doenças transmitidas por alimentos no Brasil**. 2008. 36 f. Dissertação (mestrado) - Instituto de Saúde Coletiva, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.
- CARRASCO, E.; MORALES-RUEDA, A.; GARCÍA-GIMENO, R. M. Cross-contamination and recontamination by Salmonella in foods: A review. **Food Research International**, v. 45, n. 2, p. 545–556, Mar. 2012.
- CASTRO, F. T. **Restaurantes do tipo self-service: análise dos aspectos sanitários e dos manipuladores de estabelecimentos localizados nos shoppings centers da cidade do Rio de Janeiro – RJ**. 2007. 119 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, 2007.
- CASTRO, F. T.; BARBOSA, C. G.; TABAI, K. C. Perfil de manipuladores de alimentos e a ótica desses profissionais sobre alimento seguro no Rio de Janeiro

(RJ). **Oikos: Revista Brasileira de Economia Doméstica**, v. 22, n. 1, p. 153–170, 2011.

COLLINS, J. E. Impact of changing consumer lifestyles on the emergence/reemergence of foodborne pathogens. **Emerging Infectious Diseases**, v. 3, n. 4, p. 471–479, 1997.

CUNHA, D. T.; STEDEFELDT, E.; ROSSO, V. V. The role of theoretical food safety training on Brazilian food handlers' knowledge, attitude and practice. **Food Control**, v. 43, p. 167–174, Mar. 2014.

EGAN, M. B.; RAATS, M. M.; GRUBB, S. M.; EVES, A.; LUMBERS, M. L.; DEAN, M. S.; ADAMS, M. R. A review of food safety and food hygiene training studies in the commercial sector. **Food Control**, v. 18, n. 10, p. 1180–1190, Oct. 2007.

EHIRI, J. E.; MORRIS, G. P.; MCEWEN, J. Evaluation of a food hygiene training course in Scotland. **Food Control**, v. 8, n. 3, p. 137–147, Jun. 1997.

FRANCO, M. L. P. B. Representações sociais, ideologia e desenvolvimento da consciência. **Cadernos de Pesquisa**, v. 34, n. 121, p. 169–186, Abr. 2004.

GERMANO, P. M. L.; GERMANO, M. I. S. **Higiene e vigilância sanitária de alimentos**. 3. ed. Barueri: Manole, 2008. 986 p.

GONZALEZ, C. D.; PERRELLA, N. G.; RODRIGUES, R. L.; GOLLÜCKE, A. P. B.; SCHATAN, R. B.; TOLEDO, L. P. Conhecimento e percepção de risco sobre higiene alimentar em manipuladores de alimentos de restaurantes comerciais. **Nutrire**, v. 34, n. 3, p. 45–56, Dez. 2009.

GREEN, L. R.; SELMAN, C. A.; RADKE, V.; RIPLEY, D.; MACK, J. C.; REIMANN, D. W.; STIGGER, T.; MOTSINGER, M.; BUSHNELL, L. Food worker hand washing practices: an observation study. **Journal of Food Protection**, v. 69, n. 10, p. 2417–2423, Oct. 2006.

GREEN, L. R.; RADKE, V.; MASON, R.; BUSHNELL, L.; REIMANN, D. W.; MACK, J. C.; MOTSINGER, M. D.; STIGGER, T.; SELMAN, C. A. Factors related to food worker hand hygiene practices. **Journal of Food Protection**, v. 70, n. 3, p. 661–666, Mar. 2007.

GREIG, J. D.; TODD, E. C. D.; BARTLESON, C. A.; MICHAELS, B. S. Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Description of the problem, methods, and agents involved. **Journal of Food Protection**, v. 70, n. 7, pt. 1, p. 1752–1761, Jul. 2007.

GURUDASANI, R.; SHETH, M. Food safety knowledge and attitude of consumers of various food service establishments. **Journal of Food Safety**, v. 29, n. 3, p. 364–380, Aug. 2009.

HEDBERG, C. W.; SMITH, S. J.; KIRKLAND, E.; RADKE, V.; JONES, T. F.; SELMAN, C. A. Systematic environmental evaluations to identify food safety

differences between outbreak and nonoutbreak restaurants. **Journal of Food Protection**, v. 69, n. 11, p. 2697–702, Nov. 2006.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. CONCLA – COMISSÃO NACIONAL DE CLASSIFICAÇÃO. **Classificação nacional de atividades econômicas**: CNAE Subclasses 2.1. Brasília: IBGE, 2010. Disponível em: <<http://subcomissaoacnae.fazenda.pr.gov.br/UserFiles/File/CNAE/CNAE 2.1 Subclasses Notas Explicativas.pdf>>. Acesso em: 29 out. 2013

JEVŠNIK, M.; HLEBEC, V.; RASPOR, P. Food safety knowledge and practices among food handlers in Slovenia. **Food Control**, v. 19, n. 12, p. 1107–1118, Dec. 2008.

LEE, J.; CARTWRIGHT, R.; GRUESER, T.; PASCALL, M. A. Efficiency of manual dishwashing conditions on bacterial survival on eating utensils. **Journal of Food Engineering**, v. 80, n. 3, p. 885–891, Jun. 2007.

LEFÈVRE, A. M. C.; CRESTANA, M. F.; CORNETTA, V. K. A utilização da metodologia do discurso do sujeito coletivo na avaliação qualitativa dos cursos de especialização “Capacitação e Desenvolvimento de Recursos Humanos em Saúde - CADRHU”, São Paulo, 2002. **Saúde e Sociedade**, v. 12, n. 2, p. 68–75, 2003.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. O sujeito coletivo que fala coletivo. **Interface**, v. 10, n. 20, p. 517–524, 2006.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **Pesquisa de representação social**: um enfoque qualiquantitativo. Brasília: Liber Livro, 2010. v.20. 222 p. (Série pesquisa)

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C.; MARQUES, M. C. C. Discurso do sujeito coletivo, complexidade e auto-organização. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 14, n. 4, p. 1193–1204, 2009.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C.; TEIXEIRA, J. J. V. **O discurso do sujeito coletivo**: uma nova abordagem metodológica em pesquisa qualitativa. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

LYNCH, R. A; PHILLIPS, M. L.; ELLEDGE, B. L.; HANUMANTHAIAH, S.; BOATRIGT, D. T. A preliminary evaluation of the effect of glove use by food handlers in fast food restaurants. **Journal of Food Protection**, v. 68, n. 1, p. 187–90, Jan. 2005.

MARTINON, A.; CRONIN, U. P.; QUEALY, J.; STAPLETON, A.; WILKINSON, M. G. Swab sample preparation and viable real-time PCR methodologies for the recovery of *Escherichia coli*, *Staphylococcus aureus* or *Listeria monocytogenes* from artificially contaminated food processing surfaces. **Food Control**, v. 24, n. 1-2, p. 86–94, Mar. 2012.

MARTINS, R. B.; HOGG, T.; OTERO, J. G. Food handlers’ knowledge on food hygiene: The case of a catering company in Portugal. **Food Control**, v. 23, n. 1, p. 184–190, Jan. 2012.

MAYER, L.; SILVA, W. P. DA. Análise dos surtos notificados de doenças transmitidas por alimentos no estado de São Paulo entre 1995 e 2008. **Revista Brasileira de Tecnologia Agroindustrial**, v. 3, n. 2, p. 81–96, 2009.

MCCABE-SELLERS, B. J.; BEATTIE, S. E. Food safety: emerging trends in foodborne illness surveillance and prevention. **Journal of the American Dietetic Association**, v. 104, n. 11, p. 1708–17, Nov. 2004.

MCINTYRE, L.; VALLASTER, L.; WILCOTT, L.; HENDERSON, S. B.; KOSATSKY, T. Evaluation of food safety knowledge, attitudes and self-reported hand washing practices in foodsafe trained and untrained food handlers in British Columbia, Canada. **Food Control**, v. 30, n. 1, p. 150–156, Mar. 2013.

MEDEIROS, C. O. **Gestão de pessoas e segurança alimentar de restaurantes comerciais: um estudo em Campinas, Porto Alegre e Florianópolis**. 2010. 211 f. Dissertação (mestrado) - Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

MELLO, A. G.; GAMA, M. D. P.; MARIN, V. A.; COLARES, L. G. T. Conhecimento dos manipuladores de alimentos sobre boas práticas nos restaurantes públicos populares do Estado do Rio de Janeiro. **Brazilian Journal of Food Technology**, v. 13, n. 1, p. 60–68, 2010.

MINAYO, M. C. D. S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239–248, 1993.

MINAYO, M. C. D. S.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 26. ed. Petrópolis: Vozes, 2007. 108 p.

MONTVILLE, R.; CHEN, Y.; SCHAFFNER, D. W. Glove barriers to bacterial cross-contamination between hands to food. **Journal of Food Protection**, v. 64, n. 6, p. 845–849, Jun. 2001.

MORTLOCK, M. P.; PETERS, A. C.; GRIFFITH, C. J. Food hygiene and hazard analysis critical control point in the United Kingdom food industry: practices, perceptions, and attitudes. **Journal of Food Protection**, v. 62, n. 7, p. 786–792, Jul. 1999.

MOSCOVICI, S. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2003. 404 p.

OLIVEIRA, R. M. A construção do conhecimento nas práticas de educação em saúde: repensando a relação entre profissionais dos serviços e a população. **Perspectivas em Ciência da Informação**, p. 22–45, 2003. Número especial.

OLIVEIRA, M. S. B. S. Representações sociais e sociedades: a contribuição de Serge Moscovici. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 19, n. 55, p. 180–186, Jun. 2004.

OLSEN, S. J.; MACKINNON, L.C. GOULDING, J. S.; BEAN, N. H.; SLUTSKER, L. Surveillance for foodborne disease outbreaks, United States, 1993-1997. **MMWR CDC Surveillance Summaries**, v.49, n.1, p.1-51, Mar. 2000.

OMS – Organização Mundial da Saúde. **Cinco chaves para uma alimentação mais segura**: manual. Genebra: OMS, 2006. 30 p.

PARK, S.-H.; KWAK, T.-K.; CHANG, H.-J. Evaluation of the food safety training for food handlers in restaurant operations. **Nutrition Research and Practice**, v. 4, n. 1, p. 58–68, Feb. 2010.

PIRAGINE, K. O. **Aspectos higiênicos e sanitários do preparo da merenda escolar na rede estadual de ensino de Curitiba**. 2005. 122 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2005.

POWELL, D. A.; JACOB, C. J.; CHAPMAN, B. J. Enhancing food safety culture to reduce rates of foodborne illness. **Food Control**, v. 22, n. 6, p. 817–822, Jun. 2011.

RAVISHANKAR, S.; ZHU, L.; JARONI, D. Assessing the cross contamination and transfer rates of Salmonella enterica from chicken to lettuce under different food-handling scenarios. **Food Microbiology**, v. 27, n. 6, p. 791–794, Sep. 2010.

RENNIE, D. M. Evaluation of food hygiene education. **British Food Journal**, v. 96, n. 11, p. 20–25, Aug. 1994.

SAAD, M.; SEE, T. P.; ABDULLAH, M. F. F.; NOR, N. M. Use of rapid microbial kits for regular monitoring of food-contact surfaces towards hygiene practices. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, v. 105, p. 273–283, Dec. 2013.

SALES, F.; SOUZA, F. C.; JOHN, V. M. O emprego da abordagem DSC (discurso do sujeito coletivo) na pesquisa em educação. **Linhas**, v. 8, n. 1, p. 124–145, 2007.

SÃO PAULO (Município). Lei Municipal 13399, de 01 de agosto de 2002. Dispõe sobre a criação de Subprefeituras no Município de São Paulo, e dá outras providências. **Diário Oficial da Cidade**, São Paulo, SP, 2 de agosto de 2002.

SÃO PAULO (Município). Lei Municipal 13725, de 09 de janeiro de 2004. Institui o Código Sanitário do Município de São Paulo. **Diário Oficial da Cidade**, São Paulo, SP, 10 de janeiro de 2004.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Saúde. Portaria nº 2619, de 06 de dezembro de 2011. Aprova o Regulamento de Boas Práticas e de Controle de condições sanitárias e técnicas das atividades relacionadas à importação, exportação, extração, produção, manipulação, beneficiamento, acondicionamento, transporte, armazenamento, distribuição, embalagem e reembalagem, fracionamento, comercialização e uso de alimentos – incluindo águas minerais, águas de fontes e bebidas, aditivos e embalagens para alimentos. **Diário Oficial da Cidade**, São Paulo, SP, 6 de dezembro de 2011, página 23.

SCHATTAN, R. B. **Conhecimento e percepção de risco sobre higiene alimentar em proprietários de restaurantes em duas regiões do município de Santos - SP**. 2006. 114 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Católica de Santos, Santos, 2006.

SEADE. Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. **Perfil municipal de São Paulo**. São Paulo, SEADE, 2013/2014. Disponível em: <<http://www.seade.gov.br/produtos/perfil/perfilMunEstado.php>>. Acesso em: 11 maio 2014.

SEAMAN, P. Food hygiene training: introducing the food hygiene training model. **Food Control**, v. 21, n. 4, p. 381–387, Apr. 2010.

SILVA, G. R. DA; BARROS, M. L. G.; BARBOSA, M. V. DE F.; SIQUEIRA, M. G. F. M. DE; OLIVEIRA, A. E.; LINS, L. F.; MOURA, A. P. B. L. DE. Percepção do conceito de higiene e segurança alimentar dos manipuladores de produtos cárneos de mercado público, Recife-PE, Brasil. **Acta Veterinaria Brasilica**, v. 7, n. 2, p. 158–163, 2013.

SOARES, K.; GARCÍA-DÍEZ, J.; ESTEVES, A.; OLIVEIRA, I.; SARAIVA, C. Evaluation of food safety training on hygienic conditions in food establishments. **Food Control**, v. 34, n. 2, p. 613–618, Dec. 2013.

TODD, E. C. D.; GREIG, J. D.; BARTLESON, C. A; MICHAELS, B. S. Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Description of outbreaks by size, severity, and settings. **Journal of Food Protection**, v. 70, n. 8, pt. 2, p. 1975–1993, Aug. 2007a.

TODD, E. C. D.; GREIG, J. D.; BARTLESON, C. A; MICHAELS, B. S. Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Factors contributing to outbreaks and description of outbreak categories. **Journal of Food Protection**, v. 70, n. 9, pt. 3, p. 2199–217, Sep. 2007b.

TODD, E. C. D.; GREIG, J. D.; BARTLESON, C. A; MICHAELS, B. S. Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Infective doses and pathogen carriage. **Journal of Food Protection**, v. 71, n. 11, pt. 4, p. 2339–2373, Nov. 2008a.

TODD, E. C. D.; GREIG, J. D.; BARTLESON, C. A; MICHAELS, B. S. Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Sources of contamination and pathogen excretion from infected persons. **Journal of Food Protection**, v. 71, n. 12, pt. 5, p. 2582–2595, Dec. 2008b.

TODD, E. C. D.; GREIG, J. D.; BARTLESON, C. A; MICHAELS, B. S. Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Transmission and survival of pathogens in the food processing and preparation environment. **Journal of Food Protection**, v. 72, n. 1, pt. 6, p. 202–219, Jan. 2009.

TODD, E. C. D.; MICHAELS, B. S.; GREIG, J. D.; SMITH, D.; HOLAH, J.; BARTLESON, C. A. Outbreaks where food workers have been implicated in the

spread of foodborne disease. Barriers to reduce contamination of food by workers. **Journal of Food Protection**, v. 73, n. 8, pt. 7, p. 1552–1565, Aug. 2010a.

TODD, E. C. D.; MICHAELS, B. S.; GREIG, J. D.; SMITH, D.; BARTLESON, C. A. Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Gloves as barriers to prevent contamination of food by workers. **Journal of Food Protection**, v. 73, n. 9, pt. 8, p. 1762–1773, Sep. 2010b.

TODD, E. C. D.; MICHAELS, B. S.; SMITH, D.; GREIG, J. D.; BARTLESON, C. A. Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Washing and drying of hands to reduce microbial contamination. **Journal of Food Protection**, v. 73, n. 10, pt. 9, p. 1937–1955, Oct. 2010c.

TODD, E. C. D.; MICHAELS, B. S.; HOLAH, J.; SMITH, D.; GREIG, J. D.; BARTLESON, C. A. Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Alcohol-based antiseptics for hand disinfection and a comparison of their effectiveness with soaps. **Journal of Food Protection**, v. 73, n. 11, pt. 10, p. 2128–2140, Nov. 2010d.

TODD, E. C. D.; GREIG, J. D.; MICHAELS, B. S.; BARTLESON, C. A.; SMITH, D.; HOLAH, J. Outbreaks where food workers have been implicated in the spread of foodborne disease. Part 11. Use of antiseptics and sanitizers in community settings and issues of hand hygiene compliance in health care and food industries. **Journal of Food Protection**, v. 73, n. 12, pt. 11, p. 2306–2320, Dec. 2010e.

TREPKA, M. J.; ARCHER, J. R.; ALTEKRUSE, S. F.; PROCTOR, M. E.; DAVIS, J. P. An increase in sporadic and outbreak-associated *Salmonella enteritidis* infections in Wisconsin: the role of eggs. **The Journal of Infectious Diseases**, v. 180, n. 4, p. 1214–9, Oct. 1999.

UGGIONI, P. L. **Atitude do consumidor em relação à certificação voluntária da segurança dos alimentos em restaurantes comerciais, município de Campinas - SP**. 2011. 211 f. Tese (doutorado) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2011.

WALKER, E.; PRITCHARD, C.; FORSYTHE, S. Food handlers' hygiene knowledge in small food businesses. **Food Control**, v. 14, n. 5, p. 339–343, Jun. 2003.

WHEELER, J. G.; SETHI, D.; COWDEN, J. M.; WALL, P. G.; RODRIGUES, L. C.; TOMPKINS, D. S.; HUDSON, M. J.; RODERICK, P. J. General practice study of infectious intestinal disease in England: and reported to national surveillance. **British Medical Journal**, v. 318, Apr. 1999.

WHO. World Health Organization. **First formal meeting of the Foodborne Disease Burden Epidemiology Reference Group (FERG)**: implementing strategy, setting priorities and assigning the tasks. Geneva: WHO, 2007. Disponível em: <http://www.who.int/foodsafety/publications/foodborne_disease/FERG_Nov07.pdf>. Acesso em: 9 maio 2014.

WHO. World Health Organization . **Initiative to Estimate the Global Burden of Foodborne Diseases**: a summary document. Genebra: WHO, 2008. Disponível em: <http://www.who.int/foodsafety/foodborne_disease/Summary_Doc.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2014.

ZANDONADI, R. P.; BOTELHO, R. B. A.; SÁVIO, K. E. O.; AKUTSU, R. DE C.; ARAUJO, W. M. C. Atitudes de risco do consumidor em restaurantes de auto-serviço. **Revista de Nutrição**, v. 20, n. 1, p. 19–26, 2007.

APÊNDICE A – Questionário teste**• Questão 1**

Objetivo:

Conhecer a percepção sobre a chave para alimentação mais segura: “MANTENHA A LIMPEZA”

Tópico:

Lave as mãos antes de iniciar a preparação dos alimentos e, frequentemente, durante todo o processo (OMS, 2006).

Questão:

Um funcionário da cozinha retirou o lixo e retornou para manipular os alimentos. Antes de iniciar o processo ele colocou luvas para não contaminar os alimentos. Encontrou um colega que disse: “você não deveria lavar as mãos?”, e ele respondeu: “Para quê, se estou usando luvas?”.

Quem você acha que está certo? Explique.

• Questão 2

Objetivo:

Conhecer a percepção sobre a chave para alimentação mais segura: “SEPARE ALIMENTOS CRUS DE ALIMENTOS COZIDOS”.

Tópico:

Utilize diferentes equipamentos e utensílios, como facas ou tábuas de corte, para alimentos crus e alimentos cozidos (OMS, 2006).

Questão:

Um funcionário estava preparando uma salada de legumes com frango. Primeiro, em uma tábua plástica ele cortou, limpou e temperou os pedaços de frango e os colocou para cozinhar. Depois, enquanto a carne cozinhava, ele deu uma boa enxaguada na tábua e na faca para retirar os pedacinhos da carne que ficaram grudados. Aí, começou a cortar os legumes que já estavam cozidos. Seu supervisor o parabenizou pela preocupação com segurança alimentar.

Fale sobre isso.

• Questão 3

Objetivo:

Conhecer a percepção sobre a chave para alimentação mais segura: “COZINHE BEM OS ALIMENTOS”.

Tópico:

Deve cozinhar bem os alimentos, especialmente carnes, ovos e peixes (OMS, 2006).

Questão:

Um cliente pediu um ovo frito de gema mole.

Como você atenderia a esse pedido? Explique.

- **Questão 4**

Objetivo:

Conhecer a percepção sobre a chave para alimentação mais segura: “MANTENHA OS ALIMENTOS A TEMPERATURAS SEGURAS”.

Tópico:

Não descongele os alimentos à temperatura ambiente (OMS, 2006).

Questão:

Uma carne, que estava congelada, precisava ser servida no dia seguinte no almoço. Assim, o cozinheiro deixou a carne sobre a pia, para descongelar durante a noite. No dia seguinte, ele temperou a carne e preparou o prato.

Em sua opinião, esta atitude está correta? Por quê?

- **Questão 5**

Objetivo:

Conhecer a percepção sobre a chave para alimentação mais segura: “UTILIZE ÁGUA E MATÉRIAS-PRIMAS SEGURAS”

Tópico:

Não use alimentos com o prazo de validade expirado (OMS, 2006).

Questão:

Ao preparar uma lasanha o cozinheiro verificou que o presunto estava em uma bandeja de isopor com a etiqueta rasgada, e não conseguiu identificar o prazo de validade. Ele observou o presunto e verificou que o produto estava com cheiro e aparência normais. O cozinheiro utilizou o presunto porque se estivesse estragado ele poderia notar pela aparência ou cheiro alterado.

Você concorda com essa conduta? Por quê?

APÊNDICE B – Relatório referente à questão 1, gerado pelo software QualiQuantiSoft®

5 CHAVES

1 - Quem você acha que está certo: o funcionário da cozinha ou seu colega? Explique.

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE07	O colega. Porque ele tem que lavar as mãos. Senão ... a luva vai ficar contaminada e vai passar pros alimentos.	A luva vai ficar contaminada	A
CHAVE14	O seu colega... plástico da luva não é necessário pra separar o alimento das bactérias que pode pegar no manuseio do lixo.	Lavar as mãos para não contaminar a luva	A
CHAVE17	...mesmo você usando luva corre o risco ... pegar resto de comida pra dentro da luva...	Lavar porque a luva não impede contaminação	A
CHAVE18	O colega...ele retirou o lixo e aí já contaminou a luva né?	Retirou lixo com luvas e a contaminou	A
CHAVE24	O colega... mesmo estando com luvas você tem que tirar as luvas depois e lavar ...	Retirou lixo com luva e depois deve lavar as mãos	A
CHAVE04	O colega. Antes e depois, porque ele pode passar contaminação, mesmo com a luva na mão. A luva pode estar contaminada dentro.	Luva não impede contaminação.	A
CHAVE44	...lavar as mãos antes de colocar as luvas. Porque quando ele pegou no lixo a mão encheu de bactérias..	Lavar as mãos porque contaminou a mão	A
CHAVE46	O colega... vai contaminar a luva do mesmo jeito.	Lavar as mãos porque pode contaminar a luva	A
CHAVE08	O colega...ele tinha que lavar as mãos antes de colocar a luva.	lavar as mãos porque é seu dever	B
CHAVE09	...ele tem que lavar... Descartar a luva e lavar a mão, por a outra luva, né?	Lavar as mãos antes de por a luva.	B

5 CHAVES

1 - Quem você acha que está certo: o funcionário da cozinha ou seu colega? Explique.

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE10	O colega... ele reclamou que ele não colocou as luvas e nem lavou as mãos antes de pegar nos alimentos né?	Lavar as mãos antes de pegar nos alimentos.	B
CHAVE11	O colega...ele falou que ele deveria lavar a mão e depois colocar a luva.	Deve lavar as mãos antes de colocar a luva	B
CHAVE12	O colega... ele devia lavar as mãos né? Antes de colocar as luvas.	Lavar as mãos antes de colocar as luvas.	B
CHAVE15	...ele tem que lavar a mão...	Deve lavar as mãos.	B
CHAVE16	...teria que voltar tirar a luva e lavar a mão...	Lavar a mão	B
CHAVE19	O colega...pegando em alimento sempre tem que lavar as mãos, a hora que for trocar a luva.	Lavar as mãos sempre	B
CHAVE20	... lavar mesmo tando usando luva.	Deve lavar as mãos mesmo usando luva.	B
CHAVE22	O colega...mesmo ele usando luvas ele tinha que lavar as mãos.	Deve lavar as mãos mesmo com luvas.	B
CHAVE23	O seu colega... mesmo com as luvas eu acho que é necessário, né, que lave as mãos...	Lavar as mãos, mesmo que utilize luvas	B
CHAVE01	...ele tem que lavar a mão antes de por a luva...	Lavar as mãos antes de por as luvas	B

5 CHAVES

1 - Quem você acha que está certo: o funcionário da cozinha ou seu colega? Explique.

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE02	O colega... ele é obrigado a lavar as mãos. Mesmo com luvas.	Lavar as mãos porque é obrigado	B
CHAVE03	O meu colega. Porque tem que lavar a mão sempre, né? ...	Lavar as mãos sempre	B
CHAVE06	O meu colega. Porque deve lavar as mãos ...	Deve lavar as mãos.	B
CHAVE26	O colega ...Antes de por a luva tem que lavar.	Lavar as mãos antes de por a luva	B
CHAVE27	...ele vai mexer com alimento, né? Tem que ta sempre lavando.	Lavar sempre porque trabalha com alimentos	B
CHAVE28	O colega...ele teria que lavar as mãos, porque trabalha em cozinha com alimentos.	Lavar porque trabalha com alimentos	B
CHAVE29	O colega...tem que lavar as mãos.	Tem que lavar as mãos	B
CHAVE30	O colega... mesmo tando usando a luva, pode ter alguma coisa na luva também.	Lavar as mãos mesmo se utilizar luvas	B
CHAVE32	O colega... tem que lavar...pra poder manusear os alimentos...	Lavar para manusear alimentos	B
CHAVE37	... Tem que lavar as mãos para colocar a luva...	Lavar as mãos antes de colocar as luvas	B

5 CHAVES

1 - Quem você acha que está certo: o funcionário da cozinha ou seu colega? Explique.

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE38	O colega... Mesmo, independente, com a luva tem que lavar a mão.	Lavar as mãos mesmo se utilizar luvas.	B
CHAVE40	...seria o que lava as mãos.	Deve lavar as mãos.	B
CHAVE43	O colega... tem que lavar as mãos antes, e depois que você faz a atividade você tem que lavar as mãos, para tudo.	Deve lavar as mãos sempre	B
CHAVE45	O meu colega... tem que lavar mesmo com luva...	Lavar as mãos mesmo que use luvas	B
CHAVE47	...ele tinha que por as luvas e retirar o lixo, depois disso tirar as luvas e lavar as mãos.	Usar luvas para tirar o lixo e lavar as mãos	B
CHAVE48	... a luva não tem nada a vê.	Lavar as mãos independente da luva	B
CHAVE13	... foi mexer com o lixo tem que lavar a mão para mexer no alimento, mesmo que ele vá por a luva.	Lavar as mãos porque mexeu no lixo.	C
CHAVE21	O colega... se ta mexendo com o lixo tem que ter um cuidado maior.	Lavar as mãos porque mexeu com lixo	C
CHAVE05	O colega, porque quando se pega nesse tipo de coisa tem que lavar as mãos ...	Lavar as mãos porque mexeu com lixo	C
CHAVE25	O colega...Retirando o lixo, ele tem que usar luva e depois lavar as mãos.	Lavar porque estava mexendo com lixo	C

5 CHAVES

1 - Quem você acha que está certo: o funcionário da cozinha ou seu colega? Explique.

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE33	O meu colega... Porque acabou de pegar em lixo, e em outras coisas contaminadas...	Lavar as mãos porque mexeu com lixo	C
CHAVE34	O colega. Porque mexeu no lixo ele precisa higienizar a mão...	Lavar as mãos porque mexeu no lixo.	C
CHAVE35	O seu colega... se acabou de tipo manipular um alimento ce vai direto trocar a luva, então você jamais vai pegar no lixo e voltar.	Não pegar no lixo e voltar sem trocar a luva	C
CHAVE31	Se ele pegou o lixo da cozinha pra depois continuar trabalhando ta errado, né? ... O lixo tem que ter outra pessoa pra fazer.	Não deveria pegar no lixo.	D
CHAVE36	... tem que trocar as luvas, né?	Trocar as luvas	E
CHAVE39	O colega. Usando luva, né?	Usar luva é correto	E
CHAVE41	...ele tem que tirar a luva e colocar outra...	Trocar de luva	E
CHAVE42	O colega... a luva só protege por um determinado tempo, a partir desse tempo não tem mais efeito.	A luva tem prazo de validade	E

APÊNDICE C – Relatório referente à questão 1 (ancoragem), gerado pelo software QualiQuantiSoft®

5 CHAVES

1 - Quem você acha que está certo: o funcionário da cozinha ou seu colega? Explique.

Expressões Chave		Ancoragem	
CHAVE08	...tinha que lavar as mãos...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE09	...ele tem que lavar. Ele tem que lavar...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE11	...ele deveria lavar a mão...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE12	...ele devia lavar as mãos...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE15	...tem que lavar a mão...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE16	...teria que ...lavar a mão ...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE19	...sempre tem que lavar as mãos...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE20	... teria que lavar ...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE22	... tinha que lavar as mãos...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE23	... é necessário, né, que lave as mãos...	Lavar as mãos é um dever	A

5 CHAVES

1 - Quem você acha que está certo: o funcionário da cozinha ou seu colega? Explique.

	Expressões Chave	Ancoragem	
CHAVE01	ele tem que lavar a mão...você tem que lavar a mão.	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE02	é obrigado a lavar as mãos	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE03	tem que lavar a mão sempre, né? ... tem sempre que lavar a mão...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE06	...deve lavar as mãos..	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE26	...tem que lavar...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE27	...Tem que ta sempre lavando...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE28	...teria que lavar as mãos...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE29	... tem que lavar as mãos...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE32	...tem que lavar...	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE37	... Tem que lavar as mãos...	Lavar as mãos é um dever	A

5 CHAVES

1 - Quem você acha que está certo: o funcionário da cozinha ou seu colega? Explique.

Expressões Chave		Ancoragem	
CHAVE38	...tem que lavar a mão.	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE43	...você tem que lavar as mãos, para tudo.	Lavar as mãos é um dever	A
CHAVE45	... tem que lavar ...	Lavar as mãos é um dever	A

APÊNDICE D – Relatório referente à questão 2, gerado pelo software QualiQuantSoft®

QualiQuantSoft® - FACULDADE DE MED. VETERINÁRIA E ZOOTECNIA DA USP

5 CHAVES

2 - Você também daria os parabéns ao funcionário?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE29	...Agora não sei se esse, no caso correto é...		Não respondeu a pergunta
CHAVE01	... Não. Porque ele não pode manipular na mesma tábua pra frango e legumes. ...		1ª ideia: Não pode usar a mesma tábua
CHAVE02	... o certo seria ter uma tábua para cada coisa.		Não usar a mesma tábua
CHAVE27	...ele teria que cortar em outra tábua só para legumes, né? ... tem que ser a tábua para carne e tábua para legumes.		Teria que trocar a tábua
CHAVE35	não.. pra mim não ta correto utilizar a mesma tábua né?		Teria que trocar a tábua.
CHAVE39	Não. Ele cortou carne com legumes, né?		Não daria os parabéns porque cortou carne com legumes.
CHAVE10	... pegará outra tábua para colocar os legumes cozidos.		2ª ideia: deveria usar outra tábua
CHAVE41	... mas só que tem um tábua para cada específico tipo de coisa.		2ª ideia: uma tábua para cada tipo de coisa
CHAVE07	Não...ainda chamaria a atenção porque teria que passar detergente também.		Não, porque deveria ter utilizado detergente
CHAVE08	Não. Porque eu ia fazer ele lavar com detergente tudo, esponja...		Não porque lavagem foi inadequada.

5 CHAVES

2 - Você também daria os parabéns ao funcionário?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE10	... não pode... ou ele lava a tábua bem lavada, né? Para colocar os legumes na mesma tábua ...	1ª ideia: Não porque não lavou corretamente	B
CHAVE12	Não. Porque ele deveria lavar com sabão.	Não, porque lavagem foi inadequada.	B
CHAVE15	Não. Porque ele só passou o pano...Se o frango tivesse contaminado ele ia contaminar os legumes.	Não, porque limpeza foi inadequada	B
CHAVE19	Teria que lavar direito...não passar água...	Deveria lavar melhor.	B
CHAVE22	Não, que ele só passou a água, né? Ele não lavou.	Não, porque só passou a água.	B
CHAVE25	Tinha que lavar ela. Não só raspar, né?	Não, porque tinha que lavar melhor.	B
CHAVE34	Eu daria pela metade... Tem que fazer um processo de higienização também do material, não só com água.	Lavagem foi inadequada.	B
CHAVE36	Se ele tivesse esterilizado, sim. Passar um cloro para tirar salmonela.	Deveria ter esterilizado.	B
CHAVE42	Não... teria que lavar com água e sabão por causa da contaminação cruzada.	Não, deveria lavar com água e sabão.	B
CHAVE45	Não... ele só jogou uma água, então ele não lavou.	Não, a lavagem foi inadequada.	B

5 CHAVES

2 - Você também daria os parabéns ao funcionário?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE48	Ah não... ele só passou uma água, tinha que ter desinfetado a tábua.	Não, lavagem foi inadequada	B
CHAVE01	... você tem que esterilizar...	2ª ideia: tem que esterilizar	B
CHAVE03	Daria... lavou a tábua para usar em outra coisa, né?	Daria os parabéns porque lavou a tábua	C
CHAVE04	Daria, com certeza.	Daria os parabéns.	C
CHAVE05	Sim. Higienização, limpeza, cuidado.	Daria os parabéns.	C
CHAVE06	...Sim. Porque ele lavou né? ...	Daria os parabéns porque lavou.	C
CHAVE09	Ele fez a parte certa. Se ele ta cortando uma carne, quando ele vai mexer com legumes ele tem que fazer uma higiene na tábua...	Sim, porque limpou a tábua	C
CHAVE11	Sim. Porque ele lavou a tábua e lavou a faca.	Sim, daria os parabéns porque lavou.	C
CHAVE13	Sim... ele limpou para cortar outro alimento...	Sim, daria os parabéns porque limpou.	C
CHAVE14	Sim... ele ta cumprindo o dever dele ...	Sim, porque ta cumprindo o dever.	C

5 CHAVES

2 - Você também daria os parabéns ao funcionário?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE16	...daria também...ele veio e jogou uma água, depois cortou os legumes na coisa limpa já...	Daria, porque jogou uma água.	C
CHAVE17	...Nesse caso sim... Ele ta se preocupando com a higiene.	Sim, porque está se preocupando com higiene.	C
CHAVE18	Sim, ele cortou o frango e lavou a tábua né? ...	Sim, porque lavou.	C
CHAVE20	Sim...ele ta se preocupando com a higiene.	Sim, porque se preocupou com higiene.	C
CHAVE21	Com certeza... tem que manter o máximo de limpeza para que os alimentos não tenham nenhuma contaminação.	Sim, porque tem que manter limpeza.	C
CHAVE23	Também ... o correto é lavar antes de usar.	Sim, porque lavou antes de usar.	C
CHAVE24	Sim. Porque ele lavou a tábua ...	Sim, porque lavou a tábua.	C
CHAVE26	...Eu daria também.	Sim, daria os parabéns pela preocupação.	C
CHAVE28	Também, por ele ter usado, em seguida lavado novamente ...	Daria os parabéns porque lavou.	C
CHAVE30	Ah dava....Não pode misturar alimentos com carne.	Daria os parabéns, porque não misturou alimentos com carne	C

5 CHAVES

2 - Você também daria os parabéns ao funcionário?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE31	Dava, né? Porque ele lavou, limpou, pra depois fazer o outro trabalho, né?	Daria os parabéns porque lavou.	C
CHAVE32	...ele cortou a carne, e lavou a tábua e higienizou, eu acredito que esteja certo, né? Também daria os parabéns.	Daria os parabéns porque lavou.	C
CHAVE33	Isso aí é o mais correto né? Porque a carne você tem que lavar...	Daria os parabéns porque lavou.	C
CHAVE37	... lavou primeiro, depois continuou o processo. Então, tá certo.	Daria os parabéns porque lavou a tábua.	C
CHAVE38	Não, eu acho que é obrigação dele, né?	Não daria os parabéns porque é obrigação do funcionário.	C
CHAVE40	... sim. Tem que lavar, com certeza.	Daria os parabéns porque lavou.	C
CHAVE41	Sim...	1ª Ideia: Daria os parabéns	C
CHAVE43	Com certeza. Ele agiu do modo certo.	Sim, daria os parabéns.	C
CHAVE44	É, eu acho que ele fez correto.	Daria os parabéns, fez correto.	C
CHAVE46	Sim. Porque ele fez correto, lavou a tábua antes de cortar.	Daria os parabéns porque lavou a tábua.	C

5 CHAVES

2 - Você também daria os parabéns ao funcionário?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE47	Dou sim, dou porque pelo menos ele cuidou dessa parte aí, né?...	Daria os parabéns porque lavou a tábua.	C

APÊNDICE E – Relatório referente à questão 3, gerado pelo software QualiQuantSoft®

QualiQuantSoft® - FACULDADE DE MED.VETERINÁRIA E ZOOTECNIA DA USP

5 CHAVES

3 - Como você atenderia a esse pedido? Explique.

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE28	...Isso você vê com ele, porque ninguém faz.	Não respondeu a pergunta	
CHAVE03	Faço o pedido dele. Eu frito e deixo a gema mole.	Atende ao pedido.	A
CHAVE05	...Do jeito que ele pediu.	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE08	Atenderia ele com a gema mole...do jeito que ele pediu.	Atenderia ao pedido	A
CHAVE09	Eu atenderia ele normal....	Atenderia ao pedido	A
CHAVE13	É o ovo mal passado.	Atenderia ao pedido	A
CHAVE16	Eu atenderia o cliente, que o cliente sempre tem razão....	Atenderia.	A
CHAVE17	...Do jeito que ele pediu.	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE18	Se ele pediu com gema mole tem que mandar com gema mole né?	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE20	Aceitando a sugestão dele.	Atenderia ao pedido.	A

5 CHAVES

3 - Como você atenderia a esse pedido? Explique.

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE21	... obrigado a fazer da mesma forma que o cliente pede.	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE22	... eu faria.	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE23	...como se fosse um ovo mal passado...	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE24	... o ovo frito igual o cliente pediu...	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE26	...Tem que fazer na chapa isso aí, né?	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE27	... Do jeito que ele pediu.	Atenderia ao pedido	A
CHAVE29	...tem que deixar pouco tempo na chapa, né?	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE30	Do jeito que o cliente pediu ...	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE31	Do jeito que o cliente pediu...	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE33	...Faria na chapa...	Atenderia ao pedido.	A

5 CHAVES

3 - Como você atenderia a esse pedido? Explique.

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE36	Acontece muito aqui, a gente serve.	Atenderia ao pedido	A
CHAVE37	Faria um ovo mal passado.	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE38	Atenderia, sim, normal.	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE39	Ao ponto...	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE40	...tem que servir, né? ...	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE41	...tem que atender a necessidade do cliente.	Atenderia ao pedido	A
CHAVE42	Eu faria. Sem problema.	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE43	O ovo ao ponto.	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE47	... gema mole, pode sim...	Atenderia ao pedido.	A
CHAVE06	...se ele pediu as vezes tem que mandar do jeito que o cara pediu...Mas não é o correto você mandar com a gema mole. Porque eu vi reportagem ai que	Não acha correto porque tem bactérias mas atenderia para satisfazer cliente	B

5 CHAVES

3 - Como você atenderia a esse pedido? Explique.

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE10	tem várias bactérias no ovo com gema mole, não é?		
CHAVE15	Gema mole realmente não pode, mas se o freguês pedir, é obrigado a gente a mandar...se a gente não mandar você vai arrumar confusão com o cliente...o ovo mal passado ele pode ter alguns micróbios, alguma coisa...	Ovo mal passado pode ter micróbios, mas atenderia para satisfazer cliente	B
CHAVE19	Dizendo pra ele que ele pode pegar Salmonella. Serviria, né, fazer o que?	Atenderia, mas diria que pode pegar Salmonella	B
CHAVE44	...Eu acho que não é muito saudável a gema mole, mas tem que ser de acordo com o cliente.	Atenderia, mas não acha saudável	B
CHAVE48	Eu ia explicar pra ele que a casa não trabalha assim com gema mole... é muito perigoso. Agora, se ele insistir eu tenho que servir pra ele, porque ele que manda....	Acha perigoso, mas atenderia para satisfazer cliente	B
CHAVE02	Faria ovo de gema mole...não é muito saudável, né?...	Atenderia, mas não é saudável	B
CHAVE04	... A gente faz...eu faço aquilo que o cliente pede, mas não é recomendável.	Atenderia, mas não é recomendado.	C
CHAVE11	... não pode servir com gema mole.. Se o cliente pedir é responsabilidade dele.	Não pode mas atenderia para satisfazer cliente	C
CHAVE12	...ovo de gema mole, geralmente não pode servir...se ele pediu a gente pode fazer sim...	Sabe que não pode mas atenderia para satisfazer cliente	C
CHAVE12	...quando o cara pede com gema mole a gente faz sempre o desejo do cliente, que tá errado né?	Sabe que é errado mas atenderia	C

5 CHAVES

3 - Como você atenderia a esse pedido? Explique.

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE14	...eu atenderia do jeito que ele pediu, mas acho que não é o correto...	Atenderia, mas não acha correto	C
CHAVE34	Dava um ovo frito com gema mole. Geralmente, não é recomendado que se mande com gema mole, né? ...	Atenderia, mas não é recomendado	C
CHAVE25	Eu não serviria...Eu não sirvo, nem ovo cru, nem nada... não pode.	Não atenderia porque não pode	D
CHAVE32	...não ficar nem muito mole nem muito duro, pra não ficar cru ... Cru não é legal não.	Não atenderia	D
CHAVE35	Eu ia pedir desculpa mas falar que não posso servir...	Não atenderia porque não pode	D
CHAVE45	...eu falaria pra ele que não, dava sugestão ao ponto ou bem passado.	Não atenderia.	D
CHAVE46	Gema mole não pode, né?	Não poderia atender.	D
CHAVE07	Não faria... a gema mole pode transmitir doenças.	Não atenderia porque pode transmitir doenças	E
CHAVE01	Não atenderia, porque é proibido pela vigilância sanitária...Se ele quiser um ovo mexido, se ele quiser um ovo frito duro, aí sim, mas mole não pode.	Não atenderia, porque é proibido pela vigilância sanitária.	F

APÊNDICE F – Relatório referente à questão 3 (ancoragem), gerado pelo software QualiQuantiSoft®

QualiQuantiSoft® - FACULDADE DE MED.VETERINÁRIA E ZOOTECNIA DA USP

5 CHAVES

3 - Como você atenderia a esse pedido? Explique.

Expressões Chave		Ancoragem	
CHAVE10	se o freguês pedir, é obrigado a gente a mandar	O cliente tem sempre razão	A
CHAVE12	a gente faz sempre o desejo do cliente	O cliente tem sempre razão	A
CHAVE16	Eu atenderia o cliente, que o cliente sempre tem razão.	O cliente sempre tem razão	A
CHAVE19	...tem que ser de acordo com o cliente.	O cliente tem sempre razão	A
CHAVE44	porque ele que manda...	o cliente manda	A

APÊNDICE G – Relatório referente à questão 4, gerado pelo software QualiQuantSoft®

QualiQuantSoft® - FACULDADE DE MED.VETERINÁRIA E ZOOTECNIA DA USP

5 CHAVES

4 - Em sua opinião, esta atitude está correta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE01	...Incorreta, não se deixa nenhuma carne descongelando em cima da pia. Dentro da geladeira que você descongela. Porque cria bactérias, né? ... Nunca descongela nada fora da geladeira.	Não, deve descongelar em geladeira.	A
CHAVE02	Não... ele é obrigado a ser descongelado na geladeira...	Não, deve descongelar na geladeira.	A
CHAVE06	Não. Porque ele deixou fora da geladeira para descongelar, não deveria...	Não, não deve deixar fora da geladeira.	A
CHAVE07	Não. Porque o certo é colocar na geladeira. Não fazer uma mudança brusca de temperatura.	Não, o certo é colocar na geladeira.	A
CHAVE08	Não. Tem que descongelar na geladeira.	Não, tem que descongelar na geladeira.	A
CHAVE09	Não. Porque você tem que tirar a carne do freezer, ponha na geladeira para descongelar...	Não, porque tem que descongelar na geladeira.	A
CHAVE11	Não, ele tem que deixar numa geladeira para descongelar...	Não, tem que deixar numa geladeira para descongelar.	A
CHAVE15	Não. Porque a carne não ficou na temperatura certa.	Não, porque a carne não ficaria na temperatura certa.	A
CHAVE18	Ta incorreta. Porque deixou a carne fora da geladeira, aí a carne vai estragar.	Não, porque deixou a carne fora da geladeira.	A

5 CHAVES

4 - Em sua opinião, esta atitude está correta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE21	...a pia é um local que a pessoa lava as coisas, então corre o risco de contaminação. Tem que deixar num local, na geladeira, até pra descongelar e num local apropriado...	Não, tem que deixar na geladeira.	A
CHAVE23	Pra mim não... eu coloco embaixo no congelador...pra ela ir descongelando naturalmente...	Não, tem que descongelar na geladeira.	A
CHAVE25	Não ... Tem descongelar na geladeira pra não perder o gelo, né? ...	Não, deve descongelar em geladeira.	A
CHAVE32	...não. Tem que deixar numa geladeira que não congele e ela consiga descongelar...	Não, tem que deixar na geladeira.	A
CHAVE34	Não, carne tem que ser tirada do congelador colocada na refrigeração...	Não, tem que deixar na refrigeração.	A
CHAVE35	Ta errada. Porque ela não pode ser descongelada do lado de fora...	Não, não descongelar fora da geladeira	A
CHAVE39	Não ta correta. Tinha que deixar ela na geladeira...	Não, porque tem que deixar na geladeira.	A
CHAVE41	Não...tem que deixar num recipiente dentro da geladeira, pra degelar naturalmente...	Não, tem que deixar na geladeira.	A
CHAVE42	Não, tem que descongelar na geladeira, por causa da temperatura.	Não, tem que deixar na geladeira.	A

5 CHAVES

4 - Em sua opinião, esta atitude está correta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE44	Não... Ele tem que deixar na geladeira pra descongelar lá dentro.	Não, tem que descongelar na geladeira.	A
CHAVE45	Não... teria que ficar numa câmara de resfriamento...	Não, tem que deixar sob refrigeração.	A
CHAVE46	Não. Tem que deixar na geladeira para descongelar...	Não, tem que deixar na geladeira.	A
CHAVE03	... Deixou na pia eu acho que não é legal, né? ...Não se sabe o que pode passar na pia, né?	Não, porque deixou na pia.	B
CHAVE04	Não, porque não pode passar a mercadoria fora de geladeira a noite todinha. Pode passar algum bicho por cima, alguma contaminação.	Não, porque deixou a noite inteira. Pode passar algum bicho por cima...	B
CHAVE05	Sim, se tá embalada, não tem problema de deixar...Ou se tiver num recipiente coberto também.	Sim, se a carne estiver embalada.	B
CHAVE12	... Pra descongelar tem que tirar do freezer, né? ... Deixar no tupperware, fechado.	Sim, se estiver embalada.	B
CHAVE13	Ele pode por pra descongelar mas dentro do tupperware, né? ...Ou então se for carne a vácuo, fechada, pode tirar e por na pia mas fechada, lacrada, não aberto.	Sim, se a carne estiver embalada.	B
CHAVE19	Não. Ela tem que tá fora, mas conservada em algum lugar, não ao ar, entendeu?	Não, a carne tem que estar embalada.	B

5 CHAVES

4 - Em sua opinião, esta atitude está correta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE26	...acho que não...Se deixar na pia, tem que deixar num plástico, alguma coisa...	Não, não deixar a carne sem embalagem.	B
CHAVE29	...Você não pode usar a pia para descongelar nada. Tem que ter uma vasilha, afastada da pia para descongelar, né? ...	Não, a carne tem que estar em uma vasilha, longe da pia.	B
CHAVE33	Não... aqui pra descongelar a carne nós deixamos no tupperware, fechado...	Não, porque a carne não está embalada.	B
CHAVE47	Porque geralmente fica num balde com água, depois no outro dia tira daquele balde com água, lava bem lavado, depois faz o preparo daquela carne.	Sim, deixa num balde com água.	B
CHAVE48	Ta certo...porque assim se estivesse embalada ta correta, mas se estivesse desembrada ta totalmente incorreta, porque daí prolifera as bactérias, né, quando ela descongela.	Sim, se estiver embalada.	B
CHAVE10	O certo é deixar no mesmo dia cedo, tirar cedo do freezer, deixar num lugar pra que descongele...	Tem que tirar no meso dia	C
CHAVE14	... sim, porque se ele fosse deixar pra descongelar no mesmo dia ele teria que apelar pro cozinhamento, isso não seria muito bem recomendado...	Sim, tem que tirar antes	C
CHAVE16	Ta...Sobre a pia? Ta, correto.	Sim, está correto.	C
CHAVE17	...a gente faz isso mesmo....	É como fazem	C

5 CHAVES

4 - Em sua opinião, esta atitude está correta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE20	Sim, porque a carne tava congelada ela tem que descongelar para poder fazer o preparo.	Sim, está correta.	C
CHAVE22	Não. Porque carne do dia pro outro fora da geladeira num da...	Não, porque deixou de um dia para outro.	C
CHAVE24	... Eu acho que é melhor que descongelar em micro-ondas... é melhor descongelar natural.	Sim, melhor do que micro-ondas	C
CHAVE27	...não é correto, mas se não fizer isso não vai conseguir fazer a tempo...	Não, mas não tem outra maneira.	C
CHAVE28	É, eu acho correto.	Sim, está correta.	C
CHAVE30	...Tá correta porque pra descongelar no mesmo dia não vai dar...	Sim, esta correta.	C
CHAVE31	...Se deixar congela no dia, pra descongelar, pra ele trabalhar, não vai dar certo.	Sim, está correta porque tem que descongelar antes.	C
CHAVE36	... Acho que sim, ta correta.	Sim, correta.	C
CHAVE37	... se vai utilizar no outro dia tem que deixar fora, não muito tempo...	Sim, tem que deixar fora para descongelar.	C
CHAVE38	Não, porque ele não pode deixar de um dia para outro fora do freezer.	Não, não pode deixar de um dia para outro fora do freezer.	C

5 CHAVES

4 - Em sua opinião, esta atitude está correta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE40	Eu acho que sim, porque congelado não tem como...	Sim, porque não tem como usar congelado.	C
CHAVE43	Sim, com certeza. O modo de a gente trabalhar é esse, descongelar a carne de um dia para o outro...	Sim, está correto.	C

APÊNDICE H – Relatório referente à questão 5, gerado pelo software QualiQuantSoft®

QualiQuantSoft® - FACULDADE DE MED.VETERINÁRIA E ZOOTECNIA DA USP

5 CHAVES
5 - Você concorda com essa conduta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE18	Não. Se ta com cheiro ta estragado, e ta sem a data de validade ainda.	Não respondeu a pergunta.	
CHAVE20	Não. Porque se ele suspelto que não tava bem, devia não ter sido usado.	Não respondeu a pergunta.	
CHAVE32	A partir do momento que o alimento esteja com algum tipo de cheiro não é bom utilizar...	Não respondeu a pergunta.	
CHAVE33	Eu não sei nem como responder isso porque aqui nós trabalha com peça fechada, entendeu? ...	Não respondeu a pergunta.	
CHAVE39	Não, não concordo. Com cheiro né? Passou do consumo, tempo, né?	Não respondeu a pergunta.	
CHAVE01	Não, porque a validade ela pode expirar e o presunto tá perfeito. A aparência dele perfeita...	Não, porque a validade pode expirar sem alterar aparência.	A
CHAVE03	...Discordo porque você não ta vendo a validade, porque nem tudo que vence tem a aparência de ruim, né? ...	Ideia 1: Discorda, porque nem tudo que vence tem a aparência ruim.	A
CHAVE04	Não... só pela aparência não se pode julgar nada.	Não, porque não se pode julgar pela aparência.	A
CHAVE07	Não, as vezes pode demorar algum tempo para demonstrar que o produto está vencido. Pode ta contaminado sem ta demonstrando.	Não, pode estar vencido sem alterar aparência.	A
CHAVE15	Não. Tem muitas bactérias que não da pra se identificar pelo cheiro e aparência.	Não, o produto pode estar impróprio sem estar alterado.	A

5 CHAVES

5 - Você concorda com essa conduta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE16	...as vezes já vencido, vai que não tem cheiro, ta estragado, mas passa da validade...Então ta errado	Não, pode estar vencido sem estar alterado.	A
CHAVE29	Não, porque tem que olhar a data...tem que olhar a validade. Nem tudo se detecta pelo cheiro, né?	Não, porque nem tudo se detecta pelo cheiro.	A
CHAVE34	Não. Tudo e qualquer produto ta dentro do estabelecimento tem que ta visível e bem identificado prazo de validade, independente de cheiro, independente de aparência... ele precisa ficar um bom tempo fora da refrigeração pra que ele comece a apresentar as características de uma coisa que não ta legal...	Não, porque ele pode demorar para apresentar características de impróprio	A
CHAVE36	Não...Se tiver vencido, olhando é difícil a pessoa saber se está estragado ou não.	Não, olhando não dá para saber.	A
CHAVE37	Não.... Mesmo se não tivesse cheirando ruim, podia ta vencido já.	Não, pode estar vencido sem estar alterado.	A
CHAVE38	Não, independente, às vezes está estragado mesmo sem ta com cheiro...	Não, pode estar estragado sem estar alterado.	A
CHAVE44	...embora não tivesse mau cheiro, alguma coisa, não quer dizer que ta próprio pra consumo...	Não, porque mesmo se mau cheiro poderia estar impróprio.	A
CHAVE48	... as vezes assim, internamente ele já tava putrificando... e a gente não vê...	Não, porque poderia estar estragado	A
CHAVE02	...Se o produto não apresenta a data de validade correta, você tem que jogar fora...	Não, se o produto não tem validade tem que jogar fora.	B

5 CHAVES

5 - Você concorda com essa conduta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE05	Não, ai não pode...	Não concorda porque não pode	B
CHAVE06	Não. Porque se estava rasgado não deveria ser usado, tem algum problema, um defeito...	Não, porque não deveria ser usado	B
CHAVE08	... não porque tem que ter etiqueta, tem que ta tudo etiquetado e com a validade...	Não, porque está sem etiqueta.	B
CHAVE09	Não... Se a etiqueta ta rasgada pode ser que o fornecedor já rasgou a etiqueta de validade ...	Não, porque a etiqueta está rasgada	B
CHAVE10	Não. Porque ta sem a validade no isopor ta errado...	Não, porque está sem a data de validade.	B
CHAVE11	Não. Porque se tava com a data não identificada então não poderia usar.	Não, porque está sem a data de validade.	B
CHAVE12	Não...O correto mesmo seria certeza da validade...melhor jogar fora	Não, deve jogar fora.	B
CHAVE13	Não, fora de validade é lixo...todo alimento ele tem que ter data de validade, data de fabricação...	Não, tem que ter data de validade.	B
CHAVE14	Não. Porque eu acho que mesmo com a aparência, você tem que verificar da qualidade, a validade...	Não, tem que ter a validade.	B
CHAVE21	Não, tem que olhar a validade né? ...	Não, porque não tem validade.	B

5 CHAVES

5 - Você concorda com essa conduta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE24	Não... ele não poderia nem abrir. Porque já que tava rasgado a data...	Não, porque tinha que ver a data.	B
CHAVE25	Isso ta errado, ele não deveria ter usado, né? ...	Não, não deveria ter usado.	B
CHAVE26	...Mercadoria sem validade tem que mandar de volta...muitas vezes quando vem sem validade é que já ta estragado, já ta vencido.	Não, porque está sem validade.	B
CHAVE27	...se tivesse sem o rótulo, a data, então trocaria... Não ia usar não.	Não, deveria trocar o produto.	B
CHAVE28	Não. Porque aqui a gente costuma ver a etiqueta, com a data, com a validade. ...	Não, porque tem que ver a validade.	B
CHAVE30	Não... sem validade não tem como saber se o presunto tava bom ou não, tem que ter o prazo de validade de qualquer maneira.	Não, tem que ter o prazo de validade.	B
CHAVE31	Não tem que ta com a data, certinho...	Não, tem que ter a data.	B
CHAVE35	Não...quando recebe qualquer produto tem que ter a validade, né? Todos os produtos que a gente abre coloca a etiqueta de validade.	Não, tem que ter a validade.	B
CHAVE40	Não, porque tem que ter o selo né? Sem selo não tem validade nenhuma.	Não, porque está sem etiqueta	B
CHAVE41	Não...Já que tem que ta na data, pra que você vai utilizar, você pode colocar em risco quem vai comer e até o mesmo o espaço, o ambiente, né? Tem que	Não, porque não tem data.	B

5 CHAVES

5 - Você concorda com essa conduta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE42	zelar pela qualidade. Não. Acho muito arriscado...		Não, porque é arriscado. B
CHAVE43	Não. Você tem que ver a data de validade...		Não, porque tem que ver a data de validade. B
CHAVE45	Não. Porque ta sem o prazo de validade, ele não vai saber se ela ta boa ou não.		Não, porque ta sem o prazo. B
CHAVE46	Não, porque não sabia a data.		Não, porque não sabia a data. B
CHAVE47	...Tava sem etiqueta, molhou, não...já tira fora, joga fora e acabou.		Não, porque estava sem etiqueta. B
CHAVE17	...realmente a gente vê pela aparência e o cheiro mesmo. Se tiver ruim, lógico, não é servido, mas se não tiver a gente serve.		Sim, vê pela aparência e cheiro. C
CHAVE19	Acho que sim, apesar do produto ta rasgado, mas não tava mau cheiro nem nada.		Sim, porque não tava com mau cheiro. C
CHAVE22	Bom, pela experiência dele, se ele acha que ta em boas condições...		Sim, pela experiência do manipulador. C
CHAVE23	...ele viu que tava em boa condição de ser utilizada, né? Então... é eu concordo né...		Sim, pois viu boa condição. C

5 CHAVES

5 - Você concorda com essa conduta? Por quê?

Expressões Chave		Idéia Central	
CHAVE03	...Mas concordo porque se o rapaz entende, ele mexe com isso toda vez, ele pode até vê se realmente ta bom mesmo ou não.	Ideia 2: Concorde, porque o rapaz pode ver ta boa ou não.	C

ANEXO A – Pôster “Cinco chaves para uma alimentação mais segura” (OMS, 2006)

Cinco Chaves para uma Alimentação mais Segura

Mantenha a limpeza

- ✓ Lave as mãos antes de iniciar a preparação dos alimentos e, frequentemente, durante todo o processo
- ✓ Lave as mãos depois de ir à casa de banho
- ✓ Higienize todos os equipamentos, superfícies e utensílios utilizados na preparação dos alimentos
- ✓ Proteja as áreas de preparação e os alimentos de insectos, pragas e outros animais

Porquê?

Embora a maior parte dos microrganismos não provoque doenças, grande parte dos mais perigosos encontra-se no solo, na água, nos animais e nas pessoas. Estes microrganismos são veiculados pelas mãos, passando para roupas e utensílios, sobretudo para as tábuas de corte, donde facilmente podem passar para o alimento e vir a provocar doenças de origem alimentar.

Separe alimentos crus de alimentos cozinhados

- ✓ Separe carne e peixe crus de outros alimentos
- ✓ Utilize diferentes equipamentos e utensílios, como facas ou tábuas de corte, para alimentos crus e alimentos cozinhados
- ✓ Guarde os alimentos em embalagens ou recipientes fechados, para que não haja contacto entre alimentos crus e alimentos cozinhados

Porquê?

Alimentos crus, especialmente a carne, peixe e os seus exsudados, podem conter microrganismos perigosos que podem ser transferidos para outros alimentos, durante a sua preparação ou armazenagem.

Cozinhe bem os alimentos

- ✓ Deve cozinhar bem os alimentos, especialmente carne, ovos e peixe
- ✓ As sopas e guisados devem ser cozinhados a temperaturas acima dos 70 °C. Use um termómetro para confirmação. No caso das carnes, assegure-se que os seus exsudados são claros e não avermelhados.
- ✓ Se reaquecer alimentos já cozinhados assegure-se que o processo é o adequado

Porquê?

Uma cozedura adequada consegue matar quase todos os microrganismos perigosos. Estudos demonstraram que cozinhar os alimentos a uma temperatura acima dos 70 °C garante um consumo mais seguro. Os alimentos que requerem mais atenção incluem carne picada, rolo de carne, grandes peças de carne e aves inteiras.

Mantenha os alimentos a temperaturas seguras

- ✓ Não deixe alimentos cozinhados, mais de 2 horas, à temperatura ambiente
- ✓ Refrigere rapidamente os alimentos cozinhados e/ou perecíveis (preferencialmente abaixo de 5 °C)
- ✓ Mantenha os alimentos cozinhados quentes (acima de 60 °C) até ao momento de serem servidos
- ✓ Não armazene alimentos durante muito tempo, mesmo que seja no frigorífico
- ✓ Não descongele os alimentos à temperatura ambiente

Porquê?

Os microrganismos podem multiplicar-se muito depressa se os alimentos estiverem à temperatura ambiente. Mantendo a temperatura abaixo dos 5 °C e acima dos 60 °C, a sua multiplicação é retardada ou mesmo evitada. Alguns microrganismos patogénicos multiplicam-se mesmo abaixo dos 5 °C.

Use água e matérias-primas seguras

- ✓ Use água potável ou trate-a para que se torne segura
- ✓ Selecione alimentos variados e frescos
- ✓ Escolha alimentos processados de forma segura, como o leite pasteurizado
- ✓ Lave frutas e vegetais, especialmente se forem comidos crus
- ✓ Não use alimentos com o prazo de validade expirado

Porquê?

As matérias-primas, incluindo a água e o gelo, podem estar contaminados com microrganismos perigosos ou químicos. Podem formar-se químicos tóxicos em alimentos estragados ou com bolor. Tenha atenção na escolha das matérias-primas e no cumprimento de práticas simples que podem reduzir o risco, tais como a lavagem e o descascar.

Organização Mundial de Saúde

Segurança Alimentar

INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE

Dr. Ricardo Jorge

Conhecimento = Prevenção

© Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge (Portugal)
Tradução permitida por Five Keys for Safer Food
© Organização Mundial de Saúde, 2001

ANEXO B - Termo de consentimento livre e esclarecido (modelo adaptado)**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (Modelo adaptado)****DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO**

1. NOME:
- DOCUMENTO DE IDENTIDADE Nº : SEXO : M ☐ F ☐
- DATA NASCIMENTO:/...../.....
- ENDEREÇO COMERCIAL: Nº COMP:.....
- BAIRRO: CIDADE
- CEP:..... TELEFONE: DDD (.....)

DADOS SOBRE A PESQUISA

2. TÍTULO DO PROTOCOLO DE PESQUISA
- Alimentos seguros: percepção dos manipuladores
- PESQUISADOR Fabiana Gasperazzo Barbosa
- CARGO/FUNÇÃO: Médico Veterinário/ Mestrando VPS-FMVZ-USP
3. Departamento:VPS- FMVZ - USP
4. AVALIAÇÃO DO RISCO DA PESQUISA:
- RISCO MÍNIMO ☒ RISCO MÉDIO ☐
- RISCO BAIXO ☐ RISCO MAIOR ☐
5. DURAÇÃO DA PESQUISA : 6 meses

FACULDADE DE MEDICINA VETERINÁRIA E ZOOTECNIA DA UNIVERSIDADE
DE SÃO PAULO

1 – O objetivo deste estudo é conhecer a percepção dos envolvidos na produção de alimentos acerca das cinco chaves para uma alimentação mais segura desenvolvidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

2- A sua participação é muito importante e consiste em responder às perguntas, que serão registradas por gravações de voz. Informamos que o senhor não pagará, nem será remunerado por sua participação.

3 – Direito de confidencialidade – As informações obtidas serão analisadas em conjunto com outros estabelecimentos, não sendo divulgado a identificação do local ou entrevistado.

4 – Esses dados serão utilizados somente para esta pesquisa ou após a aprovação da CEUAVET.

Acredito ter sido suficientemente informado a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim, descrevendo o estudo “Percepção das cinco chaves para uma alimentação mais segura em estabelecimentos comerciais varejistas de alimentos.”

Discuti com o Fabiana Gasperazzo Barbosa sobre a minha decisão em participar deste estudo. Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo, os procedimentos a serem realizados, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes.

Concordo voluntariamente em participar deste estudo e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidades ou prejuízo.

Nome e assinatura do entrevistado

Data ____/____/____

(caso seja o responsável, descrever o vínculo)

Nome e assinatura da testemunha

Data ____/____/____

para casos de entrevistados analfabetos, semi-analfabetos ou portadores de deficiência auditiva ou visual.

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste entrevistado para a participação neste estudo.

Fabiana Gasperazzo Barbosa

Data ____/____/____