

## **Análise das atitudes de risco de consumidores em restaurantes self- service do município de Picos-PI**

***Lígia de Moura Leal***

***Graduada em Nutrição da Universidade Federal do Piauí – UFPI/CSHNB. E-mail: ligiamouraleal@hotmail.com***

***Mísia Joyner de Sousa Dias Monteiro***

***Graduada em Nutrição da Universidade Federal do Piauí – UFPI/CSHNB. E-mail: misiajoyner@hotmail.com***

***Natália Santos Luz***

***Docente do Departamento de Nutrição da Universidade Federal do Piauí – UFPI/CSHNB. E-mail: nataliasantosluzpicos@hotmail.com***

***Exedito de Passos Dias Monteiro***

***Docente Licenciado/ Pós graduado em Letras Inglês pela Universidade Estadual do Piauí – UESPI. E-mail: expedito59@yahoo.com.br***

***Registro DOI: <http://dx.doi.org/10.22280/revintervol9ed3.207>***

### **Resumo**

Atualmente percebe-se que com o avanço industrial os indivíduos modificaram seu estilo de vida, principalmente em relação aos hábitos alimentares, passando a desfrutar menos da alimentação a domicílio, o que prova o aumento da demanda dos serviços de alimentação coletiva. Nesse contexto os restaurantes do tipo self-service são um dos mais frequentados pelos brasileiros, pois oferecem uma vasta gama de opções de preparações. É comum nesse sistema de distribuição os consumidores manterem o contato direto com alimentos que estão exibidos no balcão, onde ocorre frequentemente a contaminação dos alimentos. Dessa forma objetivo do estudo foi investigar possíveis atitudes de riscos praticados por consumidores em restaurantes do tipo self-service em um município do Piauí. Trata-se de um estudo exploratório com características descritivas, que utilizou técnicas de observação não participante. Analisou-se sete restaurantes de autosserviço, localizados no perímetro urbano do município, em três etapas consecutivas. Na primeira foi observada a lavagem das mãos pelos consumidores antes do autosserviço. Na segunda, foi construída uma ficha de avaliação a partir da observação das atividades de risco e na terceira, contabilizaram-se as práticas das atitudes de risco por parte dos consumidores.

Identificou-se que muitos consumidores praticam atitudes relevantes como “falar em cima das preparações”, “Levar ou colocar objetos no balcão de distribuição” e “Arrumar alimentos do prato com os utensílios das preparações”. Evidenciando que a contaminação dos alimentos não é exclusivamente responsabilidade dos manipuladores, já que os consumidores também desempenham papel importante no processo analisado.

**Palavras-chave:** Atitudes de risco. Consumidores. Self- Service.

## **Analysis of attitudes risk of consumers in self-service restaurants of city of Picos-PI.**

### **Abstract**

Currently it can see that with industrial advance individuals changed their lifestyle, especially in relation to food habits in less enjoy feeding the household, which proves the increasing demand of collective food services. In that context the self- service restaurants are one of the most frequented by Brazilians, as offer a wide range of preparations options. It is common that distribution system, such as self- service restaurants, consumers maintain direct contact on foods that are displayed in the distribution counter, in which often occurs food contamination. Thus objective of the study was investigate possible risk attitudes practiced by consumers in self- service type of restaurant in a city of Piauí. This is of a study exploratory way with descriptive characteristics, which used non participant observation technique. Was analyzed seven restaurants, of self- service located in the urban area of city in three consecutive stages. First there was the washing of hands by consumers before the self- service. In second step, an evaluation form from observation and definition of risk activities was built and the third stage counted up the practices of risk attitudes by consumers. Identified which very consumers practice relevant attitudes as “Talk over the preparations”, “Take or place objects in the distribution counter” and “Put away the food dish with the tools of preparations”. Showing contamination of food is not only responsibility of handers since as consumers also play an important role in the analysis process.

**Keywords:** Risk attitudes, Consumers, Self-service.

Recebido em 05/11/2015 Aceito em 03/10/2016

### **Introdução**

Atualmente percebe-se que com o avanço industrial os indivíduos modificaram seu estilo de vida, principalmente em relação aos hábitos alimentares, passando a desfrutar menos da alimentação a domicílio, o que prova o aumento da demanda dos

serviços de alimentação coletiva. O crescimento dessa demanda está relacionado a inúmeros fatores, entre eles, destaca-se o aumento da jornada de trabalho, especialmente a mão de obra feminina, pois com a pouca disponibilidade de tempo para preparar suas refeições, torna-se prático o consumo de refeições em restaurantes, principalmente os do tipo self-service (CHOUMAN; PONSANO; MICHELIN, 2010).

No serviço self-service, o restaurante oferece opções de guarnição, carne, pratos base (arroz com feijão), saladas, sobremesas, que variam conforme o local em quantidade e variedade e os consumidores se servem em balcões de distribuição do alimento. Pode ser “por quilo”, quando a pessoa, após se servir pesa a quantidade de comida e paga um valor proporcional ou come-se à vontade e o valor é fixo. Com este serviço, o estabelecimento economiza com mão-de-obra (menor número de garçons) e o serviço é considerado, pelo cliente, como mais rápido (PINEYURA, 2006).

Dentre os estabelecimentos do segmento comercial de alimentação, um dos mais frequentados pelos brasileiros são os restaurantes self-service, onde o consumidor escolhe o que deseja colocar em seu prato (BANCZEK et al., 2010). Estes estão em segundo lugar no ranking de unidades produtoras de refeições (UPR) com maior ocorrência de doenças transmitidas por alimentos (DTA) (CARVALHO et al., 2012).

É comum nesse sistema de distribuição, restaurantes, os consumidores manterem o contato direto com os alimentos que estão exibidos no balcão, onde ocorre frequentemente a contaminação dos alimentos (ZANDONADI et al., 2007).

No entanto, os consumidores acreditam que não são responsáveis na mesma intensidade que os manipuladores com relação à segurança alimentar (JEVSNIK et al., 2008). Entretanto, sabe-se que se o indivíduo estiver infectado por uma bactéria *Staphylococcus aureus* (presente no nariz, garganta, líquidos corporais, sangue e saliva), pode contaminar o alimento e assim ocorrer o desenvolvimento de algum tipo de Doença Transmitida por Alimentos (DTA) (TONDO e BARTZ, 2011).

Ademais, as mãos também são importantes veículos de contaminação, quando em contato com o alimento, equipamento, utensílio e ambiente. O ato de espirrar e falar também pode contaminar o alimento com uma grande quantidade de micro-organismo (ZANDONADI, 2007). Práticas como deixar as mangas do uniforme encostar-se ao

alimento, conversar, tocar no cabelo enquanto está se servindo podem causar a contaminação e desenvolver as DTAs (RODRIGUES, 2004).

A Organização Mundial de Saúde define doença transmitida por alimento (DTA) como “ uma doença de natureza infecciosa ou toxica causada por, ou através do consumo de alimento ou agua” (OMS, 2001).

Na descrição de um surto de DTA, alguns fatores devem ser considerados: a situação; o número de pessoas afetadas; o índice de ataque por idade, sexo e raça; o número de pessoas que não foram atingidas, o agente e o período de incubação; a natureza clínica da doença; o veículo alimentar e o modo de transmissão para os alimentos e para as vítimas (HOBBS & ROBERTS, 1999). Muitos casos de enfermidades transmitidas por alimentos não são notificados, pois seus sintomas são geralmente parecidos com gripes ou discretas diarreias e vômitos. Dentre os sinais e sintomas mais comuns tem-se dor de estômago, náusea, vômitos, diarreia e febre por período prolongado (FORSYTHE, 2000).

Um dos instrumentos para manter um controle higiênico-sanitário eficiente de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) são a elaboração e implantação do Manual de Boas Práticas (MBP) que é fundamental para a produção de alimentos com qualidade, tanto do ponto de vista nutricional quanto em relação à segurança alimentar (ANVISA, 2004).

Os restaurantes self-service precisam estar permanentemente atentos para funcionar em conformidade legal e normativa com a Resolução da Agencia Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)- RDC nº 216 de 15 de setembro de 2004, que dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas de Serviços de Alimentação (BRASIL, 2004). Contudo, nem sempre é o que se observa nesses locais.

Logo, é importante atentarmos em alertar e orientar a população sobre à auto contaminação, podendo esta ser evitada por meio de atitudes apropriadas durante a montagem dos pratos e, informar que a prevenção da contaminação dos alimentos não é tarefa exclusiva dos manipuladores de alimentos, já que os consumidores também desempenham papel importante na cadeia analisada. O presente estudo tem como objetivo investigar as possíveis atitudes de risco praticadas por consumidores, em restaurantes do tipo self-service no município de Picos- PI.

## **Materiais e Métodos**

Foi realizado um estudo exploratório com característica descritiva e técnica de observação não participante em 7 restaurantes do tipo self-service do município de Picos- PI, não havendo abordagem por parte das pesquisadoras com relação aos indivíduos. Dessa forma, foram obtidos dados quantitativos que permitiram a demonstração estatística dos resultados.

O estudo foi desenvolvido em três etapas: na primeira observou-se a lavagem das mãos pelos consumidores antes do autosserviço, com amostra de 458 consumidores. Na segunda etapa, foi construído o instrumento a partir da observação e definição das atividades de risco e, na terceira etapa contabilizaram-se as práticas das atitudes de risco por parte dos consumidores.

A primeira etapa foi realizada durante uma semana, baseando-se na observação do uso do lavatório localizado no refeitório pelos consumidores para lavagem das mãos, além do uso de sabão líquido e papel toalha não reciclado.

Na segunda etapa foi elaborada uma ficha de avaliação de observação das atitudes de risco, que permitiu observar as atitudes praticadas pelos consumidores, no momento do autosserviço, por um período de cinco dias consecutivos. Assim, as atitudes avaliadas foram: recontaminar as mãos após lavagem; mexer no cabelo nas proximidades do balcão de distribuição; falar nas proximidades do balcão de distribuição durante o autosserviço; levar objetos para o balcão de distribuição; deixar objetos ou parte do corpo terem contato com as preparações; tossir sobre as preparações; espirrar sobre preparações; trocar os utensílios das preparações; deixar o utensílio cair dentro da preparação; retirar alimentos do seu prato e devolvê-los às cubas; consumir alimentos enquanto se servia das preparações; arrumar alimentos no prato com os utensílios das preparações.

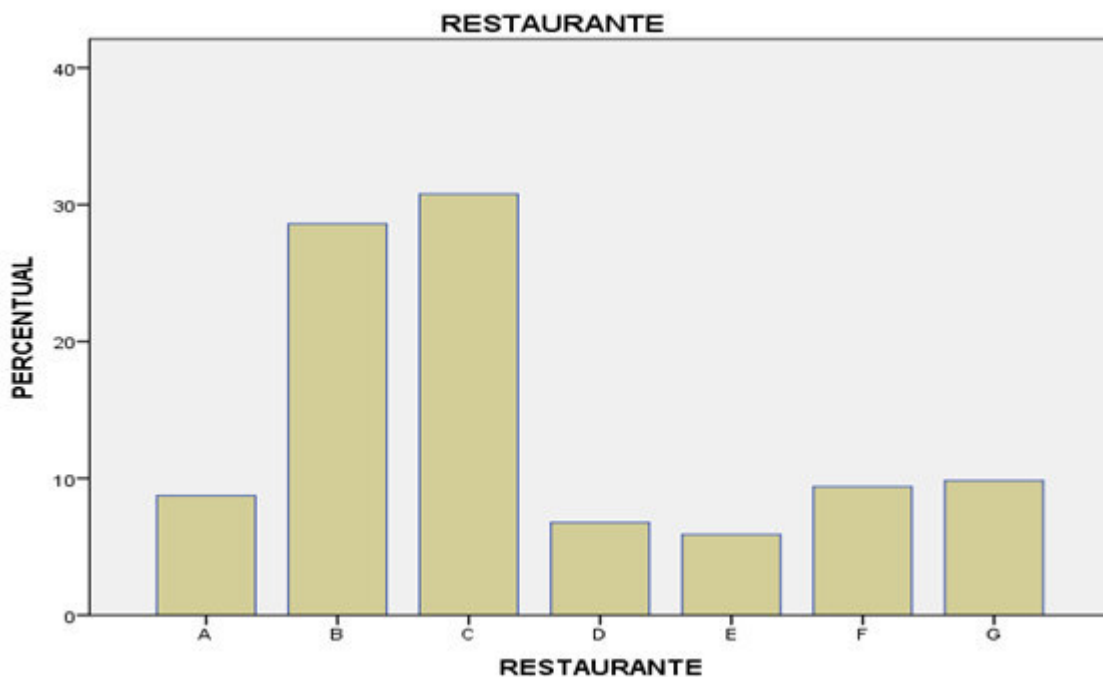
A terceira etapa foi realizada durante três dias, e se ateve à observação e quantificação do número de consumidores que praticavam atitudes de risco no momento do autosserviço. A observação foi efetuada a cada três indivíduos no período de maior movimentação do restaurante (11h às 13h), indicado pela nutricionista do estabelecimento.

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

### Resultados e Discussões

A coleta de dados do presente estudo foi realizada em 7 restaurantes do tipo self-service, designados como restaurantes de A a G, dentre 8 que a cidade apresenta. Foi excluído um restaurante da amostra, pois este não apresentou fluxo de consumidores no período da coleta. O restaurante (C) apresentou uma maior frequência de consumidores com um percentual de 30,8%, seguido do restaurante (B) que apresentou um percentual 28,6% como mostrado no gráfico 1.

Gráfico 1. Percentual de frequências de consumidores nos restaurantes self-service de Picos, 2015.



FONTE: Pesquisa de campo, 2015.

Almeida (2006) afirma em seu estudo que, quanto mais requintado o ambiente, melhor será a avaliação de qualidade do alimento e que esta é influenciada pelo design do local e maior preço. Descreve também que os restaurantes institucionais são ambientes pouco requintados, com ausência de decoração ou música ambiente,

fatores que refletem de forma negativa na qualidade percebida pelo consumidor. Além disso, o uso de música suave, além de propiciar aos usuários um ambiente agradável durante a refeição, segundo Silva Junior (1995), ajuda na eliminação da conversa, minimizando o risco de contaminação dos alimentos.

Neste estudo pudemos observar que as possíveis causas para a maior procura dos consumidores aos restaurantes B e C dentre os 7 restaurantes analisados, são: praticidade, oferta de grande variedades de preparações levando a uma aceitação significativa pela população, ambiente limpo e arejado, preço proporcional ao peso das suas refeições, atendimento pelos funcionários é satisfatório pelos consumidores, boa localização, fácil acesso e proximidade ao ambiente de trabalho ou domicílio, apresentando vantagens para os usuários.

Dos consumidores avaliados em uma amostra de 458 pessoas, observou-se que o sexo feminino apresentou maior frequência no consumo de refeições fora de casa do tipo self-service 259 (56,56%), evidenciando que há um aumento no mercado de trabalho feminino, devido ao tempo escasso, possibilita-se em optar por refeições fora de casa (Tabela 1).

*Tabela 1. Distribuição dos consumidores que frequentam os restaurantes self- service de Picos, 2015.*

<b>SEXO</b>	<b>FREQUENCIA</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
FEMININO (%)	259	56,6%
MASCULINO (%)	198	43,2%
TOTAL	458	100%

FONTE: Pesquisa de campo, 2015.

Resultados semelhantes foram encontrados por Avelar e Rezende (2013) em estudo realizado, em que registra 56,8% são do sexo feminino. Henriques et al., (2014) em seu estudo identificaram que 49,6% dos participantes eram do sexo feminino e 50,4% eram do sexo masculino. Teixeira et al., (2015) em seu estudo observou que a população estudada era composta por 18,4% do sexo masculino e 81,6% do sexo feminino.

Nosso estudo observou- se o ciclo de vida de ambos os sexos, em que vale ressaltar que os de maior frequência em UPRs (Unidades Produtoras de Refeições) foram os adultos 439 (95,9%) (Tabela 2).

Alguns motivos podem justificar a prevalência extremamente superior de adultos frequentando esse ambiente, entre estes, o fato deste ciclo de vida estar geralmente inserido no mercado de trabalho, muitas vezes dispondo de horário limitado para realizar as refeições, dificultando o preparo da alimentação em ambiente domiciliar. Justificando a escolha dos restaurantes do tipo self-service por serem estes um autosserviço prático e de rápido atendimento (ALVES e UENO, 2010).

*Tabela 2. Distribuição, frequência e percentual dos diversos ciclos de vida observados nos restaurantes self- service de Picos, 2015.*

<b>CICLO DE VIDA</b>	<b>FREQUENCIA</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
CRIANÇAS	7	1,5%
ADOLESCENTES	12	2,6%
ADULTOS	439	95,9%
TOTAL	458	100%

FONTE: Pesquisa de campo, 2015.

A tabela 3 apresenta o percentual das atitudes de risco cometidas pelos consumidores no momento do autosserviço considerando todos os restaurantes self-service. A mais prevalente foi “falar em cima das preparações” (54,6%). Outra atitude relevante foi “levar ou colocar objetos no balcão de distribuição” (32,8%). E já a atitude “arrumar alimentos do prato com os utensílios das preparações” obtiveram resultados significativos (23,8%), sendo que esses valores são considerados como uma media estatística das observações realizadas em todos os estabelecimentos participantes.



*Tabela 3. Percentual de consumidores que praticaram atitudes de risco no momento da preparação de seus pratos em self- service de Picos-PI, 2015.*

<b>ATITUDES</b>	<b>%</b>
FALAR EM CIMA DAS PREPARAÇÕES	54,6
LEVAR OU COLOCAR OBJETOS NO BALCÃO DE DISTRIBUIÇÃO	32,8
ARRUMAR ALIMENTOS NO PRATO COM OS UTENSÍLIOS DAS PREPARAÇÕES	23,8
MEXER NO CABELO NAS PREPARAÇÕES	11,8
DEIXAR O UTENSÍLIO CAIR DENTRO DA PREPARAÇÃO	7
RECONTAMINAR AS MÃOS APÓS LAVAGEM	4,6
TROCAR OS UTENSÍLIOS DAS PREPARAÇÕES	2,6
RETIRAR ALIMENTOS DO SEU PRATO E DEVOLVÊ-LOS ÀS CUBAS	2,6
DEIXAR OBJETOS OU PARTE DO CORPO TOCAREM NAS PREPARAÇÕES	2,4
ESPIRRAR SOBRE PREPARAÇÕES	2
CONSUMIR ALIMENTOS ANTES DA PESAGEM	1,5
TOSSIR SOBRE AS PREPARAÇÕES	0

FONTE: Pesquisa de campo, 2015.

Corroboram com os resultados deste estudo os de Medeiros et al., (2012) onde foi possível perceber que as mais frequentes foram falar em cima das preparações no momento do autosserviço (51%), arrumar os alimentos no prato com os utensílios das preparações (38%) e deixar a gravata, a manga da camisa, bolsas, blusas, vestidos ou casacos tocarem nas preparações (33%) e Zandonadi et al., (2007) verificando que 53% dos clientes falavam em cima das preparações, 50% utilizavam utensílios de uma preparação em outra já servida no prato do consumidor e 24% dos usuários arrumavam os alimentos no prato com os utensílios das preparações. Já no estudo de Banczek et al., (2010) constatou-se que 69,23% dos clientes falavam sobre as preparações no balcão de distribuição e 30,76% mexiam nos cabelos perto das preparações expostas, podendo ocasionar quedas de cabelo, contaminando os alimentos.

Henriques et al., (2014) constatou em seu estudo que as atitudes “conversar enquanto se servem” (43,9%) e “utilizar utensílios de servir para arrumar os alimentos no seu prato” (37,2%), foram as mais frequentes no momento de compor suas refeições.

Segundo Tondo e Bartz (2011), cerca de 30 a 40% dos humanos são portadores assintomáticos de *Staphylococcus aureus*. Esse micro-organismo pode estar na

nasofaringe (nariz e garganta), ouvidos, mãos e pele dos humanos. A intoxicação causada por alimentos contendo enterotoxinas de *Staphylococcus aureus* é um dos tipos mais comuns de doenças transmitidas por alimentos em todo o mundo. Destarte, a elevada frequência de atitudes de risco como as averiguadas no estudo em questão e em outros semelhantes podem proporcionar um aumento do risco de contaminação (PIGOTT, 2013).

A tabela 4 apresenta a lista de atitudes de risco cometidas pelos 458 consumidores e o percentual correspondente a cada um dos restaurantes self-service incluso na amostra. Essa tabela nos proporciona a oportunidade de avaliar as atitudes cometidas pelos consumidores em cada restaurante que integra este estudo, permitindo uma análise mais particular da realidade de cada self-service.

Este estudo priorizou observar apenas as pessoas que realizaram a higienização das mãos antes das refeições, pois assim tornava claro o objetivo do estudo que seria observar quais outras atitudes que a princípio poderiam ser inofensivas oferecendo riscos à saúde dos consumidores, determinando a influência do consumidor como potencial veículo do risco de contaminação dos alimentos em restaurantes do tipo self-service durante o autosserviço.

O restaurante E foi o que mais apresentou consumidores que recontaminaram as mãos após a lavagem, 25,9%. Após a lavagem correta das mãos os consumidores enxugavam- nas passando- as em suas roupas ocorrendo com isso a recontaminação. A lavagem das mãos com água e sabão retira a maior parte dos micro-organismos que constituem a flora bacteriana transitória dentre as quais gram-negativas *Salmonella*, *Escherichia coli*, *Shigela* entre outras. Entretanto, estes micro-organismos não vivem indefinidamente nas mãos, mas sobrevive o tempo suficiente para serem transferidos direta ou indiretamente para o alimento, podendo gerar surtos de toxinfecção alimentar (ZANDONADI et al., 2007). Esse dado trás evidências de que mesmo a atitude adequada de lavar as mãos, seguidas de recontaminação, trará novamente os perigos expostos pela não lavagem das mãos.

A atitude de mexer nos cabelos perto das preparações alcançou uma amostra significativa para os restaurantes C, D, E com prevalência de 19,8%, 22,58%, 29,8% respectivamente. O presente estudo quando comparado com o de Verbeno et al., (2008), em que o mesmo identificaram percentuais distintos, em 3 restaurantes, de

consumidores que mexeram no cabelo próximo das preparações obtendo valores (25%, 18% e 8%). Portanto, um fio de cabelo pode carregar uma quantidade enorme de microrganismos, (Em 1 mm de cabelo pode conter até 50.000 microrganismo (ANVISA, 2007), como bactérias, fungos e outros parasitas que podem levar a Doenças Veiculadas por Alimentos, tornando- se uma atitude perigosa.

*Tabela 4. Percentual de atitudes de risco cometidas pelos consumidores de cada restaurante self-service de Picos, 2015.*

ATITUDES DE RISCO	RESTAURANTES						
	(%)						
	A	B	C	D	E	F	G
RECONTAMINAR AS MAOS APÓS A LAVAGEM	2,5	3,05	6,3	-	25,9	-	-
MEXER NO CABELO PERTO DAS PREPARAÇÕES	-	2,2	19,8	22,58	29,6	15,9	2,5
FALAR EM CIMA DAS PREPARAÇÕES	80	57,2	34,04	41,9	62,9	88,6	78,8
LEVAR OU COLOCAR OBJETOS NO BALCAO DE DISTRIBUIÇÃO	-	44,3	32,6	29,03	2,5	38,6	66,6
DEIXAR OBJETOS OU PARTE DO CORPO TOCAREM NAS PREPARAÇÕES	-	-	1,4	9,7	-	4,5	3,05
TOSSIR SOBRE AS PREPARAÇÕES	-	-	-	-	-	-	-
ESPIRRAR SOBRE AS PREPARAÇÕES	-	-	-	-	2,5	-	-
TROCAR OS UTENSILIOS DAS PREPARAÇÕES	-	-	0,7	19	12	4,5	6,1
DEIXAR O UTENSILIO CAIR DENTRO DA PREPARAÇÃO	-	-	1,4	-	-	2,3	-
RETIRAR ALIMENTOS DO SEU PRATO E DEVOLVE- LOS AS CUBAS	-	-	0,7	19,3	12	-	3
CONSUMIR ALIMENTOS ANTES DA PESAGEM	-	0,8	0,7	9,7	-	-	6
ARRUMAR ALIMENTOS DO PRATO COM OS UTENSILIOS DAS PREPARAÇÕES	-	-	61,7	41,9	24	-	3

FONTE: Pesquisa de campo, 2015.

Quando levamos em consideração a atitude de falar em cima das preparações destacaram-se com maior porcentagem os restaurantes A, E, F e G com 80%, 62,9%, 88,6% e 78,8% respectivamente. Uma vez que os estabelecimentos visitados não dispunham de barreira de proteção, considerando risco para contaminação.

No entanto, de acordo com a Resolução RDC nº 216 da ANVISA (BRASIL, 2004), o equipamento de exposição do alimento preparado na área de consumo, no caso o balcão de distribuição, deve dispor de barreiras de proteção que previnam a contaminação em decorrência da proximidade ou ação do consumidor e de outras fontes. Portanto, à ausência de barreira de proteção (vidro) torna o risco de contaminação maior, já que, a saliva possui bactérias cocos gram positivas

(Staphilococos, Streptococos) e cocos gram negativos (Neisseria, Veilonella), bacilos gram negativos (bacterióides, fusobacterium), espiroqueta.

Os restaurantes B e G foram observados resultados significativos na apreciação da atitude “levar ou colocar objetos no balcão de distribuição” tendo valores 44,3% e 66,6% respectivamente. Resultado esse que pode demonstrar a pouca preocupação com este fato, em detrimento do que pode acontecer com os objetos levados ao balcão. É importante ainda ressaltar que os restaurantes citados possuem barreira de proteção (aço) no balcão de distribuição o que dificulta o contato mais próximo com os alimentos. Esse fato permite deduzir, que o habito de levar ou colocar objetos no balcão na hora do porcionamento representa um perigo diminuído de contaminação nos alimentos.

A troca de utensílios da preparação representa um risco para a contaminação cruzada e teve resultados significativos nos restaurantes D e E com 19% e 12% respectivamente. Quando comparado ao estudo de Verbena et al., 2008, o percentual de consumidores que trocaram os utensílios das preparações foi 6,5%, obtendo resultados inferiores em relação a este estudo. Os resultados sugerem que, alguns consumidores não têm ciência, mesmo com a disposição de um utensílio para cada preparação na utilização de um mesmo instrumento para diversos pratos o que pode proporcionar aumento do perigo de contaminação cruzada.

Com relação a atitude de retirar alimentos do seu prato e devolvê- los as cubas demonstraram semelhança de resultados quando comparado com trocar os utensílios da preparação, identificando percentual para os restaurantes D (19,3%) e E (12%), portanto desempenhando papel importante no processo analisado.

A atitude arrumar alimentos do prato com os utensílios das preparações foi mais frequente pelos consumidores nos restaurantes C e D com 61,7% e 41,9% respectivamente. Verbena et al., (2008) analisou a frequência desta atitude que foi inferior quando comparada a este estudo representando o valor de 26,5%.

Sendo que essa conduta nos leva a crer que o risco de contaminação e os perigos são evidentes por parte dos consumidores e que a prevenção da contaminação dos alimentos não é tarefa exclusiva dos manipuladores, pois os consumidores também desempenham papel importante na cadeia analisada (ZANDONADI et al., 2007).

Possivelmente esse cenário de inúmeras atitudes de risco cometidas por grande parte da amostragem está relacionado ao desconhecimento do consumidor sobre boas práticas em restaurantes do tipo self-service, ignorando o fato de que suas condutas podem também favorecer a contaminação, o que indica a necessidade de campanhas educativas no sentido de socializar informações relativas à segurança alimentar e demonstrar a corresponsabilidade do consumidor nesse contexto.

## **Conclusão**

A partir dos resultados obtidos com este estudo pode-se concluir que os consumidores também desempenham papel importante na cadeia analisada, prevalecendo dentre as muitas atitudes cometidas involuntariamente pelos consumidores “falar em cima das preparações”, “levar ou colocar objetos no balcão de distribuição” e “arrumar os alimentos com os utensílios das preparações”. Evidenciando que a contaminação dos alimentos não é exclusivamente responsabilidade dos manipuladores, mas de um conjunto de atitudes que podem contaminar o alimento e conseqüentemente provocar doenças transmitidas por alimentos (DTAs).

Vale ressaltar a necessidade de mais estudos nessa área, além de maior investimento em estratégias de informação para a conscientização dos consumidores sobre as atitudes apropriadas no momento do autosserviço. Estratégias como a confecção de folders e cartazes educativos afixados em locais estratégicos, podem proporcionar aos consumidores o conhecimento de que também são sujeitos participantes e responsáveis sobre os alimentos que consomem, e dessa forma minimizar a frequência das contaminações dos alimentos e conseqüentemente surgimento de intoxicações alimentares.

## **Referências**

ALMEIDA, E.C. A. **Influência do contexto de consumo sobre a qualidade percebida de alimentos consumidos fora de casa**. 2006. 90p. Dissertação (Mestre em Agronegócios). Campo Grande: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, 2006.

ALVES, M. G.; UENO, M. **Restaurantes self-service**: segurança e qualidade sanitária dos alimentos servidos. Rev Nutr, Rio de Janeiro, v. 23, n. 4, p. 573-80, 2010.

ANVISA. **Cartilha sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação** – Resolução nº 216/2004. Disponível em: <[www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)>. Acesso em: 01 de novembro de 2014.

ANVISA. **Cartilha sobre Boas Práticas para serviços de alimentação**, 2007. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/institucional/snvs/index.htm>> Acesso em 03 jun. 2015.

AVELAR, A. E.; REZENDE, D. C. **Hábitos alimentares fora do lar: um estudo de caso em LAVRAS- MG**. Org. Rurais & Agroindustriais, Lavras, v. 15, n.1, p. 137-152, 2013.

BANCZEK, H. F. L.; VAZ, C. R.; MONTEIRO, S. A. Comportamento dos consumidores em self-service no município de Curitiba. Rev. Bras. Tecn. Agroin., Ponta Grossa, PR, v. 4, n. 1, p. 29-41, 2010.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução-RDC nº 216**, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Brasília: ANVISA; 2004.

CARVALHO, A. C. M. S.; RICARDO, F. O.; MORAES, M. P. **Controle de tempo e temperatura na produção de refeições de restaurantes comerciais na cidade de Goiânia-GO**. Demetra, Goiânia- GO, v. 7, n. 2, p. 85-96, 2012.

CHOUMAN, K.; PONSANO, E.H.G.; MICHELIN, A. F. **Qualidade microbiológica de alimentos servidos em restaurantes self service**. Rev. Inst. Adolfo Lutz, v. 69, n. 2, p. 261-6, 2010.

HENRIQUES, P., BARBOSA, R. M. S.; FREITAS, F. C. P. W. H; LANZILLOTI, H.S. **atitudes de usuários de restaurantes “self-service”**: um risco a mais para a contaminação alimentar. Cad. Saúde Colet., Rio de Janeiro, v. 22, n. 3, p. 266- 74, 2014.

HOBBS, B. C.; ROBERTS, D. **Toxinfecções e controle higiênico sanitário de alimentos**. São Paulo: Varela, 1999. 376 p.

FORSYTHE, S. J. **Microbiologia da segurança alimentar**. Porto Alegre: Artmed, 2000. 424 p.

JEVŠNIK, M.; HLEBEC, V.; RASPOR, P. **Consumers' awareness of food safety from shopping to eating**. Food Control, v. 19, n. 8, p. 737-745, 2008.

MEDEIROS, L. B.; PEREIRA, L. C.; SACCOL, A. L. F. **Atitudes de riscos dos consumidores em self- servisse**. Rev. Inst. Adolfo Lutz, Santa Maria, RS, v. 71, n. 4, p. 737- 40, 2012.

OMS, ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAUDE. Foodborne disease. 2001. Disponível em: <[www.who.int](http://www.who.int)>. Acesso em: 23 de março de 2016.

PIGOTT. D.C. **Foodborne illness**. Emerg Med Clin North Am, v. 26, n. 2, p. 475-97, 2008.

PINEYURA, D.G.F. **Regionalismo alimentar: identificação de grupos de consumidores que valorizam o prazer e as tradições alimentares**. 2006. 117 f. Trabalho de conclusão de curso (Dissertação). Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Campo Grande, 2006.

RODRIGUES, T.S. **Restaurantes self-servisse: práticos e perigosos**. 69 f. Monografia (Especialização). Brasília (DF). Universidade de Brasília, 2004.

SILVA JUNIOR, E.A. **Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação**. 6 ed. São Paulo: Varela, 1995. p.10 a 303.

TEIXEIRA, S. A.; LUZ, N. S.; OLIVEIRA, E. S.; ALMONDES, R.S.; MONTE, C. A. M.; LUCENA, J.D.; BARROS, H.B. **Investigação dos riscos ambientais e ergonômicos em restaurantes privados de um município do Piauí- Brasil.**, Rev Inter, Picos- PI, v. 8, n. 1, p. 123- 140, 2015.

TONDO, E. C; BARTZ S. **Microbiologia e Sistemas de Gestão da Segurança de Alimentos**. 1.ed. Porto Alegre: Sulina; 2011.

VERBENO, B.; GOMES, C. R.; FURTADO, C. R. S.; BRASIL, L. S. N. S.; MARQUES, S. S. F. **Condutas de risco de consumidores em restaurantes self-servisse do centro comercial de Belém- PA**, Belém- PA, 2008.

ZANDONADI, R. P.; BOTELHO, R. B. A.; SÁVIO, K. E. O.; AKUTSU, R. C.; ARAÚJO, W. M. C. **Atitudes de risco do consumidor em restaurantes de autosserviço**. Rev. Nutr, Campinas, v. 20, n. 1, p. 19- 26, 2007.