RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO: AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO – UFRRJ

TRÍSCIDA AMATA PACHECO LIPPI[1]
TATIANE GONÇALVES DO AMARAL[2]
KÁTIA CILENE TABAI[3]
MARIA ROSA FIGUEIREDO NASCIMENTO[4]

1. Bolsista de Iniciação Científica PIBIC/CNPq/UFRuralRJ, Discente do Curso de Economia Doméstica;
2. **Bolsista de Iniciação Científica PIC/CNPq/UFRuralRJ,** Discente do Curso de Economia Doméstica;
3. Orientadora de Iniciação Científica PIBIC/**PIC/**CNPq, Professora do Curso de Economia Doméstica–ICHS-UFRRJ;
4 Professora do Curso de Economia Doméstica–ICHS-UFRRJ.

RESUMO: LIPPI, T. A. P.; AMARAL, T. G.; TABAI, K. C., NASCIMENTO, M. R. F. Restaurante Universitário: avaliação do serviço de alimentação da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ. ***Revista Universidade Rural: Série Ciências Humanas, Seropédica, RJ: EDUR, v.26, n.1-2, p. 05-11, jan.- dez., 2004.*** Avaliou-se o Serviço de Alimentação do Restaurante Universitário da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Foram analisados os seguintes objetivos: a existência da implantação de sistema de qualidade; as condições da infra-estrutura do local; as condições higiênico-sanitárias; as condições sócio-econômicas e demográficas dos funcionários; o comportamento e a atitude dos manipuladores de alimentos do restaurante. Constatou-se que, grande parte dos manipuladores não foi treinada ao assumir o cargo, e que existia bastante resistência da parte dos manipuladores quanto aos treinamentos. E que as condições de infra–estrutura do local eram bastante precárias. Sugere-se, maiores informações a esses funcionários.
Palavras-chave: sistema de qualidade, manipuladores de alimentos, higiene, segurança alimentar.

ABSTRACT: LIPPI, T. A. P.; AMARAL, T. G.; TABAI, K. C., NASCIMENTO, M. R. F. University Restaurant: evaluation of the service of feeding of the Rural Federal University of the Rio de Janeiro - UFRRJ. ***Revista Universidade Rural: Série Ciências da Vida, Seropédica, RJ: EDUR, v.26, n.1, p. 05-11, jan.-dez., 2004.*** Catering in the University restaurant of Federal University of Rio de Janeiro (UFRRJ) was evaluated. The following aspects were analyzed: the existence of the implantation of a quality system; the conditions of the infrastructure of the facilities; the sanitary conditions; the socio-economic and demographic conditions of the personnel; the behavior and the attitude of the restaurant food manipulators. It was noticed that most of the manipulators were had not been trained before they began their work and that some of them were reluctant to training. It was also observed that the physical conditions of the facilities were precarious. It is suggested that more information should be given to the personnel.
Key words: quality system, food manipulators, hygiene, alimentary security.

INTRODUÇÃO

Os alimentos em todas as etapas, ou seja, da produção até o consumo final necessitam de uma avaliação completa de seus riscos, que é estabelecida através de normas aceitáveis para as Boas Práticas de Produção de Alimentos (BRASIL, 2003). Pode-se dizer que a segurança do alimento é o produto que apresenta o mínimo de risco a saúde dos consumidores. Esta segurança em conjunto com outros atributos relacionados à nutrição, ao processo, valores, constitui a qualidade do alimento que é conseguido com a implementação de um programa de controle de alimento (SALAY, 2001 citado por TABAI, 2001). As organizações que tem como meta o controle de alimento tem enfatizado a importância da implantação de programas

que visam à garantia do alimento seguro, especialmente em países em desenvolvimento, como o Brasil (ARIFFIN, 1993 citado por TABAI, 2001). As Unidades de Alimentação e Nutrição – UAN tem por objetivo o fornecimento de uma refeição equilibrada especialmente em relação ao aspecto nutricional, apresentando bom nível de sanidade, e que seja adequada ao comensal, tanto no sentido de manutenção e/ou recuperação da saúde, visando auxiliar o desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis, a satisfação do comensal no que diz respeito ao serviço fornecido englobando desde o ambiente físico, incluindo tipo, conveniência e condições de higiene de instalações e equipamentos disponíveis, até o contato do pessoal entre operadores da UAN e os comensais (PROENÇA, 1999). Os cuidados no processo de alimentos em unidades de produção de refeições coletivas são escolhas de produtos básicos e sadios, manutenção da higiene de ambiente e manipuladores, respeito à relação entre tempo e temperatura na manipulação e conservação dos alimentos (TEIXEIRA, 1997). Para que se garanta uma boa qualidade na preparação do alimento é necessário que as condições da UAN estejam de acordo com padrões estabelecidos de segurança e que os manipuladores sejam previamente treinados para cada função. Sabendo da importância desse tema e devido à escassez de pesquisas na área, justifica-se a pesquisa sobre avaliação do Serviço de Alimentação da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ e ainda tendo em vista a grande demanda dos comensais, especialmente os estudantes da própria Universidade que possuem em sua maioria poucos recursos financeiros para efetuarem suas refeições e por isso se alimentam no estabelecimento submetendo-se ao serviço do mesmo.

MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa foi realizada no Restaurante Universitário da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro no município de Seropédica, Estado do Rio de Janeiro, de novembro de 2003 a fevereiro de 2004. Este estabelecimento atendia no período 2.000 comensais distribuídos durante o dia, a saber, desjejum, almoço e jantar, onde tinha um quadro de funcionário composto por 52 pessoas, entre homens e mulheres. Foram realizadas observações da implantação de sistema de qualidade, bem como as condições da infra–estrutura e condições higiênico-sanitárias da UAN através de fichas de observação previamente elaboradas tendo por base Teixeira (1997). Posteriormente foram realizadas entrevistas com os funcionários no próprio local de trabalho, aplicando questionário contendo perguntas sobre as condições socioeconômicas e demográficas, como: sexo, idade, escolaridade, renda, e ainda sobre hábitos alimentares, condições de saúde, entre outros aspectos. Observações foram feitas quanto às atitudes e comportamento dos manipuladores no local de trabalho.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Verificou-se que o Restaurante Universitário tinha implantado como sistemas de qualidade os 5s e as Boas Práticas de Fabricação de Alimentos - BPF. No entanto, sabe-se da importância do sistema Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle - APPCC como instrumento para garantir a inocuidade dos alimentos (ALMEIDA, 1998) e ainda a exigência desta implantação pelos órgãos responsáveis, mesmo assim esse sistema ainda não havia sido implantado no Restaurante Universitário da UFRRJ bem como em outros restaurantes como diversos estudos têm apontado como o de Tabai (2001).

Quanto à infra - estrutura da UAN em relação a setorização e ambiência era centralizada, encontrava-se próxima aos alojamentos e os institutos ficavam ao redor. Quanto aos fornecedores, não havia nenhum problema ou reclamação quanto à localização. A área de recepção e inspeção estava adequada, pois possuía cobertura e rampa na altura dos caminhões, facilitando a descarga. O espaço de armazenagem era pequeno, não suportando uma quantidade muito grande de alimentos tanto na dispensa como nas câmaras frigoríficas. Este local era ventilado por meio de ventiladores e iluminado durante o dia por uma janela que era coberta com tela. As áreas de pré-preparo, cocção e distribuição eram suficientes para atender as necessidades da UAN. No pré-preparo encontramos boxes onde os alimentos eram previamente higienizados, cortados, picados e etc, à parte, mas também fazendo parte desta área encontrava-se o açougue onde a carne era cortada. Na área de cocção, os alimentos eram cozidos e chegando na distribuição tinha os refeitórios que comportavam 288 lugares cada um deles, onde o fluxo de comensais era contínuo. A área de higienização de utensílios de cozinha e refeitório atendia as necessidades sendo satisfatória para a UAN. Nela existiam três locais para a higienização. Eles estavam compreendidos na cozinha, copa e setor de sucos. Os resíduos eram doados para a alimentação de animais, sendo recolhidos do seu local de depósito diariamente. A área de administração estava compreendida em uma sala para a coordenação geral, uma sala para o responsável técnico/ supervisor de produção e uma sala para secretaria, onde era feito o levantamento de comensais e custo das bandejas. Na área específica para higienização das mãos encontrava-se uma pia com porta detergente onde os manipuladores de alimentos lavavam suas mãos sempre que necessário. Os vestiários ficavam em uma dependência à parte logo na entrada de serviço da UAN, e os banheiros encontravam-se do lado de dentro, porém com um distanciamento considerado adequado da área de manipulação dos alimentos. Existiam outras áreas que eram consideradas áreas de apoio, onde localizavam-se a caldeira, a sala de reuniões, o deposito de sucatas e a área de depósito do gás. O tipo de iluminação utilizada era a natural, durante o dia, e também a artificial através de lâmpadas de 220v durante a noite. A iluminação se distribui de maneira adequada. No período de produção o índice de ruídos era inadequado por ser considerado altíssimo, variava de 90 a 120 dBs. As paredes da cozinha eram de azulejo na cor branca até 1,80m do chão, o restante da parede e o teto era pintado de tinta branca. No açougue, as paredes possuíam o azulejo na cor branca sendo que o restante da parede era da cor amarela e as paredes dos refeitórios eram pintadas de salmão. O piso era da cor cinza (grafite). A ventilação era considerada totalmente inadequada, a temperatura era bastante elevada chegava à 52ºC no verão, e a umidade relativa do ar também era alta. O piso do açougue era de má qualidade, apesar de ter sido colocado há pouco tempo, já demonstrava descoloração. Já as paredes eram azulejadas até 3,00 metros. O piso da UAN era antiderrapante feito de cimento com pó de pedra. A UAN utilizava tinta plástica branca e azulejos nas paredes, as superfícies de trabalho eram de aço inoxidável. As portas e janelas eram de ferro e madeira. A instalação hidráulica era quente e fria (separadas) representadas pelas cores amarelo e verde respectivamente. A instalação elétrica era em tubos de PVC, a de vapor era um tubo de ferro galvorizado recoberto com chapa de alumínio com fibra de vidro e uma rede nova de aço inoxidável. A instalação de exaustão era através de coifas centralizadas. Existiam 22 extintores contra incêndio, tanto de água como de CO2. A higienização era feita diariamente de duas a três vezes por dia, e uma vez por semana, a

saber, as sextas-feiras, fazia-se uma limpeza geral onde se lava as paredes e coifas. Um funcionário era responsável pela manutenção, porém não era especializado, mas para caldeira e outros equipamentos mais pesados existia manutenção especializada. Realizava-se o controle de pragas a cada seis meses através de detetização por uma empresa especializada. Os equipamentos eram suficientes, no entanto estavam depreciados. O balcão de distribuição e o número de recipientes para o mesmo foram satisfatórios. Os fornos eram adequados para a quantidade de preparação. E a manutenção dos equipamentos era periódica. "Rego et al. (1997) confirmam que os utensílios e equipamentos constituem pontos críticos de controle, e por isso mesmo devem ter maior enfoque no treinamento para os manipuladores de alimentos ". Sabe-se que o estabelecimento de indicadores higiênico-sanitários é de fundamental importância para a consecução da higienização satisfatória de uma planta para processamento de alimentos (RÊGO et al., 1997). Quanto à periodicidade da limpeza do local foi realizada três vezes ao dia. Na verdade, a higienização da UAN era realizada quantas vezes fosse necessário para mantê-la limpa, sendo que uma vez na semana fazia-se uma limpeza geral onde eram lavadas as paredes, o chão, os equipamentos, etc. E os procedimentos para limpeza da UAN eram: lavagem do chão; lavagem das paredes, limpeza das bancadas, lavagem dos utensílios e equipamentos, entre outros, a saber, lavava-se também as coifas, limpava-se toda a unidade (salas, banheiros, etc). Os produtos utilizados para assepsia da UAN, foram: sabão em pó, detergente, água sanitária, álcool, cloro produtos químicos como sanitizantes e desengordurante em geral. Os manipuladores lavavam as mãos antes de iniciar o trabalho e utilizavam o álcool, sendo ele diluído a 70% com água. Não colocavam as luvas antes de mexer com carnes. Mantinham as unhas curtas e limpas, todavia as mulheres utilizavam esmaltes e bijuterias durante a manipulação dos alimentos, o que não pode ser aceitável. Todavia utilizam o uniforme corretamente. Efetivamente foram entrevistados 48 manipuladores de alimentos do Restaurante Universitário da UFRRJ. Constatamos que 50% deles possuíam idade entre 40 a 54 anos e 39,58% entre 25 e 39 anos. A maioria, 81,25%, era do sexo masculino. Averiguado a religiosidade, constatamos que 91,65% dos funcionários possuíam uma religião, sendo a religião predominante o catolicismo com 47,92%. A maioria dos entrevistados era casado, a saber, 45,83%. Em relação ao grau de instrução, 39,58% dos manipuladores fizeram até o ensino médio completo, por outro lado apenas 29,17% concluíram o ensino fundamental. Constatou-se que 39,58% dos entrevistados, possuíam uma renda pessoal de 1 a 2 salários mínimos e que 43,75% possuíam uma renda familiar de 2 a 5 salários mínimos. O local de moradia de 64,59% dos funcionários era em Seropédica - RJ. Quanto ao número de pessoas que moravam na residência, 50% responderam que entre 3 a 5 pessoas residem na mesma casa. A minoria, a saber, 29,17% dos manipuladores entrevistados declararam ter plano de saúde, e destes, 71,43% possuíam como plano de saúde a Associação dos Servidores Municipais, Estaduais e Federais do Rio de Janeiro - ASSIST. Eram poucos os manipuladores que possuíam algum problema de saúde, 85,41% alegavam ter uma condição de saúde normal. "De acordo com Evangelista (1994), o manipulador quando admitido deve ser avaliado segundo o seu estado de saúde, pois se tratando de manuseio de alimentos, estes manipuladores não podem estar acometidos de enfermidade infecto-contagiosa ou de outras que o incompatibilizem com o trabalho". Os hábitos alimentares mantidos pelos manipuladores foram analisados e 66,67%, gostavam de todos os alimentos, ou seja, não tinham nenhuma restrição quanto aos alimentos. Enquanto

que 33,33% disseram não gostar de determinados alimentos. Entre os alimentos que não agradavam os manipuladores, prevaleceu com 25,00% a berinjela, alface, couve, almeirão e verduras. A justificativa dos manipuladores com 81,25% era de que não gostavam dos alimentos. "Afirma Vieira (2001), que as mudanças nas práticas de alimentação são muitas vezes complexas devido às muitas funções e aspectos das mesmas". Faz-se necessário que os hábitos alimentares recebam atenção justamente por atualmente estarmos vivendo um período chamado de transição nutricional, ou seja, embora ainda haja índices elevados de subnutridos houve um aumento da prevalência de sobrepeso e obesidade entre outras moléstias nutricionais. "Segundo Torrano (1991) citado por Tabai (2001) os alimentos são essenciais à vida humana". Observou-se a utilização dos seguintes Equipamentos de Proteção Individual - EPI: aventais, capas e ou jaquetas, calçados impermeáveis, luvas e mangas de proteção, máscaras, protetores auditivos e tocas de proteção. E os respectivos equipamentos de proteção coletiva: chão antiderrapante, sistema de exaustão e utilização da cor (diferenciação das instalações de água fria, água quente, vapor, etc). Todavia, a utilização dos mesmos acaba sendo apenas mediante constante vigilância por parte do responsável técnico pelo setor. Foi constatado mediante observação no local que os manipuladores de alimentos do Restaurante Universitário da UFRRJ, eram bastante resistentes quanto aos treinamentos e a todos os aspectos que se referia à atualização de conhecimentos. Este dado também foi observado em outras pesquisas similares como a de Góes et al. (2001). Isto comprova a necessidade de intervenção dos responsáveis pelas UAN's com extremo profissionalismo, a fim de oportunizar conhecimentos disponibilizando-os de uma forma aceitável e de fácil assimilação pelos indivíduos.

Tabela 1 - Características dos Manipuladores de Alimentos da UFRRJ, 2004.

Tipo de ocupação (função, cargo)	N	%
Auxiliar de Produção	29	58,00
Cozinheiro/ Copeiro	11	22,00
Chefe de Turma	2	4,00
Operador de Caldeira	2	4,00
Coordenador/ Supervisor	3	6,00
Técnico/ Assistente de Administração		
Auxiliar de Nutrição/ Almoxarife/ Açougueiro	3	6,00
Treinamento de manipuladores		
Sim	29	60,42
Não	19	39,58
Locais		
DED - ICHS	20	74,19
Outros	8	25,81
Ocupação anterior		
Supermercado	3	5,55
Auxiliar de Serviços Gerais/ Limpeza	4	7,41
Serviços relacionados à alimentação	10	18,52
Outros	37	68,51
Experiência anterior na área de alimentação		
Sim	25	52,08
Não	23	47,92
Tipo de Experiência na Área de Alimentação		
Cozinheiro/ Copeiro/ Produção	17	68,00
Confeiteiro/ Padeiro	2	8,00
Feira/ Hortifrut	2	8,00
Serviços de Marmita/ Alimentação	4	16,00

Constatou-se que 58,00% exercia a ocupação de auxiliar de produção. Em relação ao treinamento, 60,42% dos funcionários receberam tal procedimento, por outro lado 39,58% não tiveram treinamento ao assumir o cargo. Dos manipuladores treinados, 74,19% tiveram seu treinamento no Departamento de Economia Doméstica - DED do Instituto de Ciências Humanas e Sociais – ICHS na UFRuralRJ (Tabela 1). "Segundo Hendrix (1981), os manipuladores de alimentos devem ser devidamente treinados para que estejam capacitados para o desenvolvimento do trabalho". E ainda em pesquisa realizada sobre a influência do treinamento dos manipuladores de alimentos no controle higiênico-sanitário de Unidades de Alimen-

tação e Nutrição comprovou que o treinamento contribuiu significativamente para a melhoria da higiene pessoal e ambiental (RÊGO et al., 1997). Os manipuladores que anteriormente trabalharam com serviços relacionados à alimentação, atingiu 18,52%. E 52,08% dos entrevistados já tiveram alguma experiência nesta área (Tabela 1). A maioria, a saber, 97,92%, dos manipuladores possuíam vínculo empregatício, e 68,75% tinham a carteira de trabalho assinada (Tabela 2).

Tabela 2 - Condições de trabalho dos Manipuladores de Alimentos da UFRRJ, 2004.

Vínculo empregatício	N	%
Sim	47	97,92
Não	1	2,08
Tipo de vínculo		
Carteira de Trabalho Assinada	33	68,75
Estatutário	14	29,17
Não tem	1	2,08
Benefícios extras salariais		
Sim	47	97,92
Não	1	2,08
Tipos de benefícios		
Vale Transporte e Auxílio Alimentação (Cesta Básica)	31	64,15
Benefícios na Forma de Dinheiro	16	33,19
Insalubridade	2	3,78
Função Gratificada *	1	1,89
Trabalhos externos		
Não	32	66,67
Sim	16	33,33

*Segundo a responsável técnica mais três pessoas possui tal benefício.

Todos esses que possuíam vínculo empregatício recebiam benefícios extrasalariais. E a maioria, 64,15%, recebiam vale transporte e auxilio alimentação (cesta básica). Já 33,33% dos manipuladores alegaram ter outros trabalhos, ou seja, trabalhos externos. A maior parte, ou seja, 35,42%, dos manipuladores entrevistados trabalhavam de 7-14h e 56,25% trabalhavam diariamente. E ainda 68,75% costumavam ficar mais de 6 h em pé.

CONCLUSÃO

O Restaurante Universitário da UFRRJ havia implantado como sistema de qualidade as Boas Práticas de Fabricação (BPF) de alimentos, e os 5S da qualidade. As condições da infra-estrutura do local eram bastante precárias, tendo em vista que a Unidade de Alimentação e Nutrição – UAN da UFRRJ, encontrava-se com sérias restrições financeiras o que impossibilitava uma reforma como seria o correto. Os equipamentos estavam bastante depreciados, precisando da aquisição de novos equipamentos. No entanto, aqueles utilizados na UAN tinham sofrido constantes manutenções. Nos dias de observação para a realização desta pesquisa, averiguou-se que havia higienização periódica, sendo assim, procurava-se minimizar os riscos de contaminação dos alimentos. A predominância dos manipuladores de alimentos era a de homens, por terem maior força muscular no momento de manipularem os equipamentos e utensílios. As condições de saúde dos manipuladores eram boas, em sua maioria, sendo assim não acarretando maiores implicações na realização do trabalho ou mesmo correndo o risco de possível contaminação dos alimentos através de doenças que poderiam ser transmitidas por eles. Quanto aos hábitos alimentares dos manipuladores, foram poucos os que disseram rejeitar algum tipo de alimento, a maioria gostava de comer todos, sem restrições. E sobre os equipamentos de proteção, vimos que eram utilizados pelos manipuladores, mas não existia um rigor quanto à utilização dos mesmos. Embora fossem orientados, a grande maioria não seguia as normas de segurança do alimento, como por exemplo, a utilização de bijuterias entre o pessoal do preparo de alimentos. O comportamento e as atitudes dos manipuladores no seu local de trabalho era de bastante resistência quanto a novos conhecimentos, o que sabe-se que dificulta a capacitação dos manipuladores de alimentos e conse-

qüentemente a qualidade da alimentação servida. Acredita-se que ainda haja necessidade de maiores informações aos funcionários, tendo em vista que havia uma quantidade considerável que não havia tido sequer treinamento específico para manipuladores de alimentos e por isso sugere-se que eles se submetam a treinamentos onde sejam disponibilizadas informações atuais sobre a importância dos manipuladores de alimentos para a efetiva garantia do alimento seguro especialmente em serviços de alimentação coletiva.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos o apoio financeiro concedido por meio da bolsa de Iniciação Científica PIBIC/CNPq/UFRuralRJ. E especialmente a todos funcionários do Restaurante Universitário da UFRRJ que gentilmente concederam as entrevistas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, C.R. O Sistema HACCP como instrumento para garantir a inocuidade dos alimentos. Higiene Alimentar, v.12, n.53, p.12- 20, 1998.

BRASIL. Resolução 570 13 de dezembro de 2001 que estabelece o roteiro de inspeção sanitária em estabelecimentos da área de alimentos no município do Rio de Janeiro. Disponível em: http://www.rio.rj.gov.br/vigilanciasanitaria. Acesso em: set de 2003

EVANGELISTA, J. Tecnologia de Alimento. 2º Edição, Rio de Janeiro: Atheneu, 1994.

GOES, J.A.W.; FURTUNATO, D.M.N.; VELOSO, I.S.; SANTOS, J.M. Capacitação dos manipuladores de alimentos e a qualidade da alimentação servida. Higiene Alimentar. v. 15, n.82, p.20-22, 2001.

HENDRIX, H. M. Educação em Serviço no Hospital.O Mundo da Saúde, São Paulo, v. 5, n. 17, p. 7-10, 1981.

PROENÇA, R.P.C. Inovações Tecnológicas na Produção de Refeições: Conceitos e Aplicações Básicas. Revista Higiene Alimentar, v.13, n.63, p.24-30, 1999.

RÊGO, J.C.; GUERRA, N.B,; PIRES, E.F. Influência do Treinamento no Controle Higiênico-Sanitário de Unidades de Alimentação e Nutrição. Revista de Nutrição da PUCCAMP, Campinas, v.10, n.1, p. 50-62, 1997.

TABAI, K. C. Avaliação do Instituto Nacional de Metrologia e Qualidade Industrial – INMETRO. Tese (Doutorado em Alimentos e Nutrição) Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP. Campinas 2001.

TEIXEIRA, S.F.M.G. et al. Administração as Unidades de Alimentação e Nutrição. São Paulo. Rio de Janeiro. Belo Horizonte: ATENEU, 1997.

VIEIRA V. C. R. et al. Hábitos Alimentares e Consumo de Lanches. Revista Nutrição em Pauta. Número 46 - Janeiro/Fevereiro,