

Avaliação da qualidade em **gastronomia tradicional**: O estudo de caso dos restaurantes das cidades Sinop e Sorriso, Mato Grosso (Brasil)

Evaluation of quality in **traditional gastronomy**: The case study of the restaurants in the cities of Sinop and Sorriso, Mato Grosso (Brazil)

JANAINA PEIXER * [janapeix@hotmail.com]

CARLOS BRANDÃO ** [carlos.brandao@eshte.pt]

Palavras-chave | Qualidade, restaurante, satisfação, segurança, alimentar

Objetivos | Este trabalho tem como objetivo avaliar a percepção da qualidade na ótica do consumidor nos restaurantes das cidades de Sorriso e Sinop (Mato Grosso, Brasil). Pretende igualmente efetuar uma avaliação da higiene, nomeadamente em relação ao cumprimento dos requisitos em termos de boas práticas de fabrico e manipulação dos alimentos.

Metodologia | Quanto à abordagem empírica, foi elaborado um inquérito por questionário, utilizando o Modelo SERVQUAL, que no que concerne a este estudo se refere às expectativas do cliente e à sua percepção da qualidade. O estudo foi desenvolvido entre maio e junho de 2016 em 30 restaurantes com localização central nas duas cidades, , a 300 inquiridos clientes dos restaurantes, optou-se pela realização de um questionário estruturado tendo sido utilizadas, para medir a maior parte das variáveis, escalas de Likert. O questionário consiste num total de 21 questões, sendo 20 questões fechadas e uma aberta, nas seguintes secções: (i) perfil do consumidor; (ii) expectativas da qualidade; (iii) percepção da qualidade; e (iv) classificação do entrevistado. O questionário elaborado foi submetido a um pré-teste, a 20 clientes de forma a detetar antecipadamente eventuais erros de lógica e/ou percepção das perguntas, bem como na introdução e codificação dos dados e respetiva análise de dados. Para avaliação de cumprimentos dos pré-requisitos em termos de higiene e segurança alimentar e do conhecimento em higiene e segurança alimentar dos manipuladores de alimentos dos estabelecimentos de restauração, concebeu-se o instrumento de observação. No caso específico deste estudo optou-se por uma *check list* de verificação, em que foram analisadas um total de 148 itens referentes a; avaliação de colaboradores,

* **Graduada em Gestão de Turismo** pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, câmpus São Paulo (IFSP)

** **Mestre em Hospitalidade** pela Universidade Anhembi Morumbi (UAM). **Bacharel em Turismo** pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP). **Licenciada em Letras** pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). **Professora efetiva e coordenadora** do curso superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de São Paulo, câmpus São Paulo (IFSP)

zona de sala de utentes, zona da cozinha, zona de armazenagem de frio, processo produtivo, zona de armazenagem à temperatura ambiente, instalações sanitárias, vestiários, e higiene e segurança no trabalho.

Principais resultados e contributos | Pela análise de 300 respostas válidas obtidas a partir dos questionários realizados aos clientes, verifica-se que o consumidor se sente confiante quando se desloca a um espaço de restauração, contudo 72% julga a segurança alimentar como extremamente importante e sua maioria reconhece o risco de toxinfecção alimentar como variável mais preocupante. Os consumidores que frequentam estes restaurantes sentem a necessidade de variedade e inovação gastronómica, atualmente não atendidas. Numa escala de 1 a 5, em foram analisadas as expectativas vs satisfação os resultados foram os seguintes; sabor- 4,76 vs 3; variedade da ementa – 4,40 vs 2,5; preço – 3,82 vs 2,52. Por outro lado 36% dos inquiridos dos inquiridos classificaram a experiência como boa, 59,4% tem a intenção de voltar e 35,3% não o pretendem fazer.

No que respeita à avaliação em termos de pré-requisitos de higiene e segurança alimentar, os resultados globais mostram uma variação de 10,8% a 87% de não-conformidades em relação aos itens avaliados. Destacam-se os seguintes valores de não-conformidades: 10,7% em “higiene e saúde dos funcionários”, 42,6% em “qualidade sanitária de produção”, 39,7% em “higienização das instalações e ambientes” e 30,4% em “qualidade sanitária das edificações”. O armazenamento dos géneros alimentícios é frequentemente feito sem identificação adequada e faz-se o reaproveitamento das sobras expostas em temperaturas de risco.

Limitações | Um dos pontos limitadores deste estudo deveu-se ao tipo de restaurante escolhido, pois foram analisados restaurantes com pequenas diferenças de padrão socioeconómico. Diante desta leve semelhança, não foi encontrada uma diferença significativa entre os estabelecimentos avaliados.

Notou-se também uma movimentação por parte da vigilância sanitária ao perceber que este trabalho estava a ser realizado, fator esse que fez com que a entidade não fosse procurada novamente, pois o incómodo causado pelo estudo tornou-se perceptível. Não foi possível uma observação contínua dos procedimentos da cozinha, pois devido a limitações de tempo impostos pelo restaurante o estudo foi feito apenas em num período do dia. Com isso não foi possível também uma comunicação direta e prolongada com os cozinheiros.

Conclusões | Em geral, no que diz respeito globalidade de resultados as não-conformidades por nós verificadas, assemelham-se ao de estudos similares (Akutsu, Botelho, Camargl, Sávio, & Wilma Coelho Araújo, 2005; Salazar, 2009; Andrade, 2013).

Existe necessidade de uma maior procura de informações da parte da gestão em relação à padronização dos procedimentos operacionais de seus colaboradores. Os restaurantes em geral apresentam boas edificações, mas falham em pequenos requisitos.

Os consumidores dos restaurantes apesar das elevadas temperaturas médias ao longo do ano, não associam a segurança alimentar com a necessidade de uma maior atenção à exposição dos alimentos e manipulação.

O sabor considerado uma das variáveis decisivas pelos consumidores na escolha de um restaurante apresentou um nível muito abaixo das expectativas. Esta é uma constatação que outros autores referem como um dos maiores motivos na escolha de um alimento e que apresentam menor satisfação em comparação com as demais variáveis (Alvarenga, Lima & Araújo, 2007; Zamberlan, 2009; Silveira, Bauermann,

Floriano & Garcia, 2016).

Referências |

- Akutsu, R. d., Botelho, R. A., Camargo, E. B., Sávio, K. E., & Wilma Coelho Araújo. (2005). Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação. *SciELO Revista de Nutrição*, 18.
- Alvarenga, A. S., Lima, D., & ARAUJO, G. (2007). Perfil do Consumidor de Alimentos Orientado para Saúde no Brasil. *ENANPAD – Encontro Nacional de Pesquisa em Administração*, XXXI. Rio de Janeiro: Anpad.
- Andrade, J. C. (2013). Percepção do consumidor frente aos riscos associados aos alimentos, sua segurança e rastreabilidade. *Brazilian journal of food technology*, 16(3), pp. 184-191.
- Salazar, V. S. (30 de setembro de 2009). O Papel das pessoas nos ambientes de restaurantes gastronômicos e a satisfação do cliente. *Revista Turismo Visão e Ação*, 11(3), pp. 325-340
- Silveira, J. T., Bauermann, C. C., Floriano, J. M., & Garcia, M. V. (2016). Higiene dos serviços de alimentação no Brasil: uma revisão sistemática. *Saúde em Revista*, 16(42), pp. 57-69.
- Zamberlan, L. e. (2009). *Do churrasco à partilha: um estudo sobre a influência da cultura nos rituais alimentares de brasileiros e argentinos*. Rio de Janeiro: ANPAD.