

# ESTUDO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS OFERECIDOS EM HOTÉIS DE PORTO ALEGRE/RS: OFERTA DE ALIMENTOS ISENTOS DE GLÚTEN E LACTOSE NO CAFÉ DA MANHÃ

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN HO-  
TELES DE PORTO ALEGRE/RS: OFERTA DE ALIMENTOS SIN GLU-  
TEN Y LACTOSA EN EL DESAYUNO

**Cristina de Janaína Barreto \***  
**Nísia Cé \*\***

\* Tecnóloga em Hotelaria – Facul-  
dade Senac Porto Alegre/RS.  
✉ cristinajbarreto@ig.com.br

\*\* Mestre em Ciência e Tecnologia  
dos Alimentos – UFRGS. Docente  
da Faculdade Senac Porto Alegre/RS.  
✉ nce@senacrs.edu.br

## *R e s u m o*

Este estudo sobre as restrições alimentares tem por objetivo pesquisar as informações disponibilizadas no *buffet* do café da manhã em três hotéis de Porto Alegre/RS e as formas de preparo dessa refeição para hóspedes com Doença Celíaca e Intolerância à Lactose. Este estudo foi construído a partir de referências em literaturas da área nacional, internacional e sites. Apresenta um método comparativo descritivo através de questionário com perguntas abertas e fechadas em hotéis de categoria confortável, médio conforto e muito confortável. Pode-se analisar que os hotéis pesquisados têm o conhecimento das restrições alimentares (Doença Celíaca e Intolerância à Lactose) e sabem que o café da manhã diferenciado para esse público é importante; no entanto, não planejam e não fazem um estoque mínimo desses produtos e nem há uma identificação no *buffet* para melhor atender este hóspede e satisfazê-lo. Lembrando que um planejamento correto e adequado para atender às necessidades do hóspede com restrições alimentares vai além de uma simples elaboração de cardápio; antes de

mais nada, deve passar pela capacitação dos funcionários e pelo envolvimento de toda equipe no empreendimento hoteleiro.

*Palabras - clave:* Café da manhã. Hotelaria. Doença Celíaca. Intolerância à lactose.

### *Resumen*

Este estudio acerca de las restricciones alimenticias tiene como objetivo general investigar la información disponible en el servicio de buffet del desayuno en los hoteles de Porto Alegre y las formas de preparación para los huéspedes con Enfermedad Celíaca e Intolerancia a la Lactosa. Este estudio que tiene como referencia libros del área nacional, internacional y sitios web, se presenta como método comparativo-descriptivo a través de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas en hoteles de categoría estándar, media y alta. Se puede analizar que los hoteles investigados tienen conocimiento sobre las restricciones alimenticias (Enfermedad Celíaca e Intolerancia a la Lactosa) y saben que un desayuno diferenciado para ese público es importante, sin embargo no planean y no tienen un stock mínimo de esos productos diferenciados y ni siquiera existe una identificación en el buffet para atender mejor y satisfacer al huésped. Recordando que una planificación correcta y adecuada para atender las necesidades del huésped con restricciones alimenticias va más allá de una simple elaboración del menú, antes de cualquier cosa, inicialmente se debe realizar una capacitación de los empleados e involucrar a todo el equipo del emprendimiento hoteleiro

*Key words:* Desayuno. Hostelería. Enfermedad Celíaca. Intolerancia a la Lactosa.

## **1 Introdução**

O café é uma das principais refeições realizadas pelo hóspede no hotel, e este estudo busca demonstrar como é importante oferecer a ele uma alimentação saudável, atendendo a suas necessidades, principalmente se ele apresenta algum tipo de restrição alimentar.

Mesmo com todas as informações que temos diariamente em qualquer meio de comunicação, alguns informes parecem passar despercebidos por muitos e isso pode ocorrer com a Doença Celíaca e a Intolerância à Lactose. Quando falamos em restrições alimentares, buscamos entender se a forma de identificação dos alimentos oferecidos é adequada o suficiente para que o hóspede possa tomar seu café da manhã e consumir os alimentos que estão no *buffet* sem ter que perguntar se o alimento contém ou não glúten ou lactose.

Conforme Leal e Cristaldo (2013), 40% da população sofre com alguma restrição alimentar, por isso é importante pensar em alternativas viáveis para suprir as necessidades dessas pessoas na hotelaria. Esse dado é muito relevante, pois, segundo o Panorama da Hotelaria Brasileira, segundo Hôtelier News (2013), os meios de hospedagem do município de Porto Alegre alcançaram 82% de quartos ocupados no segmento econômico e 66% de unidades preenchidas no setor de *midscale*.

Foram pesquisados hotéis de Porto Alegre - RS classificados em: *muito confortável*, *confortável* e *médio conforto*. Levando em conta essa classificação, este trabalho também tem por objetivo avaliar a atenção disponibilizada aos hóspedes que têm restrições alimentares e como são elaborados os cardápios e as preparações para esse público.

Pretendemos ainda, com a pesquisa, verificar se há um planejamento de cardápio diferenciado para os hóspedes com restrições alimentares e quem é o responsável por isso. Conjuntamente, questionaremos sobre o espaço dedicado aos alimentos que não contêm glúten ou lactose no *buffet* de café da manhã, se esses alimentos são distribuídos separados, se os funcionários recebem algum treinamento sobre as restrições alimentares e, caso recebam, com que frequência; e entender qual é a forma de sinalização desses alimentos no *buffet* de café da manhã. Com a finalidade de responder a essas e a outras perguntas que surgiram ao longo desse estudo, foi realizada uma pesquisa comparativa descritiva nos hotéis das categorias mencionadas.

## 2 Hospitalidade X Alimentação

A palavra hospitalidade tem em seu sentido “[...] aquele que tem a qualidade de ser hospitaleiro ou o bom acolhedor”; a ideia é tão antiga quanto a própria civilização. Desde a Grécia antiga, berço da civilização ocidental, aproveitavam-se as festas olímpicas para oferecer hospitalidade aos estrangeiros que, muito bem recebidos, levavam para suas casas esses usos e costumes.

Podemos apresentar diversas formas de hospitalidade. Em um contexto geral, vários são os fatores que envolvem o ser hospitaleiro, tais como receptividade, sociabilidade, lazer, alimentação, entre outros. A alimentação está ligada às necessidades do nosso cotidiano, pois o alimento faz parte do dia a dia em todas as classes sociais. Segundo Carneiro (2003, p. 11): “A comida, assim como a respiração e o sono, faz parte das necessidades básicas, mas também é expressão dos desejos humanos”.

Diariamente, temos a necessidade de alimentar o corpo com produtos que nos nutram e também nos proporcionem prazer, por exemplo: um chocolate, um café, um bolo ou um biscoito. Diante de tantas opções de alimentos que são ofertadas, também surgem novas pesquisas constatando que alguns desses alimentos podem causar danos à saúde. De acordo com Marques (2000, p. 93): “Esses danos à saúde podem ser imediatamente reconhecidos por sintomas do tipo: inchação e edema das pálpebras e da boca, urticária e vômitos ou diarreias”. Por isso existe a necessidade de se planejar um cardápio específico para os hóspedes que apresentem algum tipo de restrição alimentar na hotelaria.

### *2.1 Planejamento de cardápio*

O cardápio de um estabelecimento mostra a imagem que se quer transmitir a seus clientes, a partir do material utilizado na confecção e das especificações dos alimentos. É a forma de comunicação mais importante dentro do serviço de alimentação e bebidas do hotel. Segundo Oliveira e Cé (2012, p. 86): “O cardápio é o primeiro passo a ser realizado numa unidade de produção de refeições”.

Para planejamento de um cardápio precisa-se levar em consideração fatores como: a região e os costumes gastronômicos, o clima, o público esperado para o tipo de estabelecimento, um ambiente favorável ao público esperado, o tipo de serviço com que se irá trabalhar, entre outros aspectos. Segundo Oliveira e Cé (2012), que concordam com Barbosa (2011), outro aspecto diz respeito ao equilíbrio na escolha de cores, as formas, os sabores, as texturas dos ingredientes e temperos que irão compor os pratos a serem oferecidos, assim como o tipo de preparo, as temperaturas, o conhecimento das preparações e a viabilidade das composições. O encontro desses elementos tem grande importância e faz diferença entre um cardápio bem elaborado e outros que não são bem estruturados, o que pode interferir no nível de vendas e aceitação dos serviços de alimentação.

As informações, no cardápio, sobre os ingredientes contidos nos alimentos a serem preparados são de extrema relevância, pois o cliente pode ter limitações a certos tipos de ingredientes e temperos.

Ao lado de cada prato devem constar, mesmo que em letras menores, os ingredientes que o acompanham, facilitando assim a escolha dos clientes, principalmente auxiliando aqueles com limitações alimentares, sem atrasar o serviço dos garçons. Esse procedimento se torna necessário até para os pratos mais conhecidos, pois ninguém tem a obrigação de saber e mesmo os mais entendidos podem perfeitamente confundir um milho a La creme com um creme de milho, por exemplo. (SOUZA, 2013).

## *2.2 Restrições alimentares*

Muitos brasileiros sofrem com as alergias ou intolerâncias a algum tipo de alimento. Ocorrem diversos tipos de manifestações no indivíduo, e poucas vezes consegue-se distinguir uma alergia de uma intolerância. Muitas vezes, temos sintomas parecidos com os sintomas de outras pessoas, algumas alérgicas e outras intolerantes, e nos enganamos acreditando que temos o mesmo problema que outra pessoa, ou que os mesmos alimentos que causam problemas nos outros podem estar causando em nós.

As alergias alimentares podem causar reações que vão desde um formigamento nos lábios até câimbras abdominais e dificuldade de respirar. Conforme Oliveira, Palmas e Escrivão (2009, p. 186): “De maneira geral, as alergias ocorrem por resposta anormal do sistema imunológico à proteína do alimento”. Isso se explica porque o organismo acredita que a proteína do alimento ingerido pode causar algum dano para o organismo, quando na verdade ela não representa o risco contra o qual o organismo se protege. Alguns alimentos que podem causar alergias são amendoim, camarão, leite, alguns temperos, dentre outros.

“A alergia alimentar ocorre quando o sistema de defesa do organismo sistema imune acredita que uma substância alimentar inofensiva para o organismo é perigosa [...]”, conforme Rio sem Glúten (2013). Já a intolerância alimentar ocorre quando ingerimos um alimento, e o organismo reage provocando alguns sintomas, como flatulências, dores abdominais, prisão de ventre ou diarreia (CABRAL,

2013). Sendo assim, a Doença Celíaca é uma alergia alimentar, enquanto que a Intolerância à Lactose, como o próprio nome já diz, é uma intolerância alimentar.

### 2.2.1 Intolerância à lactose

A intolerância à lactose é a incapacidade de digerir o açúcar do leite. Segundo Mahan e Stump (2005), é a intolerância ao carboidrato mais comum e afeta pessoas de todos os grupos etários. A má digestão de lactose é causada por uma deficiência de lactase, a enzima que digere o açúcar do leite. A lactose, que não é hidrolisada em galactose, e a glicose, na parte superior do intestino delgado, passam para o cólon, região em que as bactérias fermentam a lactose em Ácidos Graxos de Cadeia Curta (AGCC) e gases, dióxido de carbono e gás hidrogênio.

Para que o açúcar seja digerido pelo organismo, ele precisa produzir essa enzima chamada lactase, e essa incapacidade de produzi-la pode ser genética ou ocasionada por algum problema intestinal. De acordo com Cavitcho (2013), a má absorção de lactose pode atuar osmoticamente e aumentar a água fecal e a fermentação rápida pelas bactérias intestinais, o que pode resultar em inchaço, flatulência e cólicas. Em alguns casos, podem ocorrer fezes moles ou diarreia.

Acredita-se que uma grande parte da população brasileira sofra com algum tipo de restrição alimentar, e em nível mundial, de acordo com Mahan e Stump (2005, p. 687):

Setenta por cento dos adultos em toda a população do mundo, especialmente negros, asiáticos e sul-americanos, são deficientes em lactase, o que implica ser o declínio da enzima lactase após o início da infância um estado mais normal, e a suficiência de lactase induzida ser anormal.

A autora observa que o tratamento da insuficiência de lactase no organismo requer modificações na alimentação; e os sintomas gerados pela intolerância à lactose são amenizados pelo consumo reduzido de alimentos como leite e seus derivados (por exemplo, todos os produtos industrializados que contenham na sua composição alguma quantidade de leite ou derivados).

De acordo com Tulla (2000), alguns alimentos podem sofrer variações, como a maionese industrializada, que geralmente é feita com leite, mas alguns produtos contêm leite em pó. Muitos pães para cachorro-quente ou *cheesburger*

são elaborados com leite mas, dependendo do grau de intolerância, a quantidade de leite usada no pão é pequena e pode não causar sintomas ao intolerante. Muitos temperos em pó não levam leite ou derivados, mas muitos alertam que podem conter traços de leite.

Uma alternativa para quem sofre de intolerância à lactose e quer comer alimentos contendo essa substância sem sofrer é optar por manipular, sob prescrição médica, a enzima lactase para auxiliar na ingestão de alimentos lácteos. Essa enzima deve ser ingerida via oral, mas é um medicamento que se utiliza em ocasiões como festas e aniversários, em que não se tem o acesso a informações sobre os ingredientes dos alimentos servidos. “A enzima lactase deve ser utilizada em pacientes com intolerância à lactose para auxiliar na ingestão de produtos lácteos” (MIGUEL, 2013).

### 2.2.2 Doença celíaca

A Doença Celíaca é uma intolerância permanente ao glúten e ataca o intestino delgado, que interfere na absorção de nutrientes básicos ao organismo, como carboidratos, gorduras, proteínas, vitaminas, sais minerais e água:

Os portadores da doença celíaca não podem ingerir alimentos como: pães, bolo, bolachas, macarrão, coxinhas, quibes, pizzas, cervejas, whisky, vodka, etc, quando esses alimentos possuírem o glúten em sua composição ou processo de fabricação. (ASSOCIAÇÃO DOS CELÍACOS DO BRASIL, 2013).

As pessoas que apresentam essa doença correm um risco muito grande, pois, muitas vezes, não conseguem identificar se o alimento que será consumido no hotel tem glúten em sua composição. Na verdade, o prejudicial e tóxico ao intestino do paciente intolerante ao glúten são partes do glúten que recebem diferentes nomes para cada cereal. No caso da aveia, é a avenina; na cevada, a hordeína e, no trigo, é a gliadina. De acordo com Associação dos Celíacos do Brasil (2013), o glúten permanece nos alimentos mesmo quando são assados ou cozidos.

Um portador de doença celíaca que consumir um alimento que contenha *glúten* ou traços dele pode ter uma inflamação crônica no intestino pela interferência da absorção de nutrientes desse alimento. Devido a isso, é importante que o portador da doença tenha um cuidado minucioso com a alimentação que consome. De acordo com Minha Vida (2013):

O principal tratamento é a dieta com total ausência de glúten; quando a proteína é excluída da alimentação, os sintomas desaparecem. A maior dificuldade para os pacientes é conviver com as restrições impostas pelos novos hábitos alimentares. A doença celíaca não tem cura; por isso, a dieta deve ser seguida rigorosamente pelo resto da vida. É importante que os celíacos fiquem atentos à possibilidade de desenvolver câncer de intestino e a ter problemas de infertilidade.

### 3 Rotulagem de alimentos

Todo produto alimentício que compramos já vem com alguma identificação na embalagem ou no rótulo para que possamos saber o que há no seu conteúdo. Segundo Lima (2013), desde o século XV, os rótulos têm sido utilizados. Inicialmente eles eram manuscritos, mas, com a invenção da imprensa por Gutemberg, passaram a ser impressos por meio de tipografia.

Segundo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) (2013), as informações básicas e obrigatórias que todo produto deve ter são: quantidade, composição, aditivos, nome e endereço do fabricante, carimbos ou registros dos serviços de inspeção, tais como Vigilância Sanitária e Ministério da Saúde, data de fabricação e validade, indicação de substâncias que sejam prejudiciais à saúde e peso do produto. De acordo com Evangelista (2010):

[...] a embalagem tem por objetivo vender o que protege e ao mesmo tempo proteger o que vende. Além de acondicionar os alimentos, a embalagem é uma arte unida à ciência, que transporta e vende o alimento para o consumidor.

De acordo com Levorato (2013), no Brasil existe uma resolução de diretoria colegiada (RDC) 360 de 2003 e RDC 163 Brasil (2006), que obriga os produtos alimentícios comercializados a informarem em seus rótulos a presença ou não de glúten em sua composição, como medida preventiva e de controle à doença celíaca. Já para intolerância à lactose não há uma lei específica que obrigue a informação, nos rótulos dos produtos, sobre se há lactose ou não, mas muitas empresas já informam isso nos seus produtos. Isso é de extrema importância para o setor do hotel responsável por fazer as compras ou receber de seus fornecedores



os alimentos do café da manhã para os hóspedes com restrições alimentares.

Conforme ANVISA (2013): “Os rótulos são elementos essenciais de comunicação entre produtos e consumidores”. A ANVISA é o órgão responsável pela regulamentação da rotulagem de alimentos, que estabelece as informações que um rótulo deve conter, buscando manter a qualidade do produto e a saúde do consumidor.

#### 4 Metodologia

A presente pesquisa foi realizada por método comparativo descritivo. Para o seu desenvolvimento, foram utilizadas referências bibliográficas, *sites* e dados coletados de um questionário, elaborado pelas autoras. De acordo com Gil (2010, p. 27): “[...] as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população”.

Para a coleta de dados da pesquisa, realizou-se um questionário com perguntas estruturadas pelas autoras, apreciáveis no quadro 1, e enviadas por e-mail. As perguntas abertas foram destinadas aos nutricionistas, responsáveis pelos três hotéis pesquisados, que lidam diretamente com os responsáveis em montar o café da manhã. Esses hotéis são classificados como de categoria muito confortável, de categoria confortável e de categoria médio conforto, conforme Guia Quatro Rodas, (2013). Conforme Fachin (2003, p. 81), “[...] a variável qualitativa é caracterizada pelos seus atributos e relaciona aspectos não somente mensuráveis, mas também definidos descritivamente”. Após receber os questionários dos hotéis, as autoras realizaram uma análise a partir de uma comparação entre os questionários para que pudessem concluir a pesquisa.

Segundo Fachin (2003, p. 37), o método comparativo:

Consiste em investigar coisas ou fatos e explicá-los segundo suas semelhanças e suas diferenças. Geralmente o método comparativo aborda duas séries ou fatos da natureza análoga, tomadas de meios sociais ou de outra área do saber, a fim de se detectar o que é comum a ambos.

Aplicando esse método, as autoras observaram as respostas e pôde-se chegar a uma conclusão acerca do objetivo proposto na pesquisa e sugerir uma forma de padronização no *buffet*.

- Qual é o nome e qual é a categoria do hotel?
1 – É perguntado ao hóspede, no momento da reserva, se ele tem algum tipo de restrição alimentar?
2 – Existe um planejamento de cardápio diferenciado para hóspedes com restrições alimentares? Sim ( ) Não ( ) Qual? Quem é o responsável?
3 – O hotel já disponibiliza produtos sem glúten e sem lactose no estoque? Sim ( ) Não ( ) Por quê?
4 – Existe um espaço reservado, na mesa do buffet de café da manhã, aos hóspedes portadores de intolerância à lactose e doença celíaca? Sim ( ) Não ( )
5 – O espaço na área de produção reservado para preparação do café da manhã do celíaco é o mesmo para os intolerantes e para os hóspedes sem restrições? Sim ( ) Não ( ) Por quê?
6 - Qual é a principal diferença na manipulação dos alimentos servidos no café da manhã para intolerantes e para doentes celíacos?
7 – Os funcionários responsáveis pela preparação do café da manhã têm o conhecimento das restrições alimentares?
8 – Existe algum treinamento para o setor de alimentos e bebidas referente a informações de restrições alimentares? Sim ( ) Não ( ) Com que frequência?
9 – Como são identificados os alimentos no buffet do café da manhã?

**Quadro 1:** Questionário para a pesquisa de campo nos hotéis

Fonte: as autoras, 2014.

## 5 Análise de dados

As respostas à pergunta de número um apontaram que os hotéis não se preocupam em perguntar ao hóspede, no momento da reserva, se ele tem alguma restrição alimentar, com exceção da categoria *muito confortável*, que pergunta ao hóspede se ele tem preferência, na estada, por tipo de quarto, alimentação, entre outros. Se o hóspede comentar com o setor de reservas ou com o recepcionista que tem algum tipo de restrição alimentar, então a informação é repassada ao restaurante do hotel. Nesse caso, o setor de Alimentos e Bebidas providencia alimentos sem lactose e/ou sem glúten para que o hóspede possa consumir. Para Forsythe (2002, p. 78), “[...] um programa de vigilância para doenças de origem alimentar é parte essencial de um programa de segurança alimentar [...]”, por isso, todos os hotéis deveriam ter tais programas ou planejamento de suas ações frente às necessidades dos seus clientes.

Como já foi mencionado, o planejamento do cardápio em um restaurante é de extrema importância pois, segundo Oliveira e Cé (2012, p. 86): “O cardápio é o primeiro passo a ser realizado numa unidade de produção de refeições [...]”. Isso deve ser levado em conta principalmente quando tratamos de alimentos que são restritos a alguns hóspedes.

A pesquisa identificou, na resposta à pergunta dois, que o planejamento do cardápio para os hóspedes com Doença Celíaca e com Intolerância à Lactose, no hotel de *médio conforto*, não prima por esse planejamento. Ali somente se atende ao cardápio convencional do dia a dia. O *confortável* disponibiliza um planejamento, realizado pelo responsável técnico ou nutricionista, do hotel e organiza o café da manhã diferenciado um dia antes ou no momento da chegada do hóspede. O hotel solicita ao fornecedor ou à terceirizada que providencie o alimento sem glúten e sem lactose porque, como a demanda desses hóspedes é eventual, os alimentos podem acabar passando do prazo de validade. Já o hotel de categoria *muito confortável*, possui alimentos sem glúten e sem lactose em seu estoque e tem cardápio especial para celíacos, vegetarianos, além de um cardápio *light*, sob os cuidados da nutricionista ou do *chef* ou *sous chef* do próprio hotel.

Segundo Silva (2012, p. 1): “[...] muitos estudiosos entendem que a hospitalidade, assim como a qualidade, é subjetiva; sua percepção varia de pessoa para pessoa e de cultura para cultura, mas é vital sua presença nos meios de hospedagem”. Por isso, atender com preocupação e qualidade a necessidade do hóspede é uma forma de ser hospitaleiro e de, ao mesmo tempo, fidelizá-lo.

O espaço no *buffet* do café da manhã nos hotéis pesquisados, sobre o qual trata a quarta questão, não discrimina os alimentos e seus ingredientes. No entanto, para celíacos e intolerantes à lactose, o café é servido diretamente na mesa em que o hóspede acomoda-se no salão do restaurante. Perguntamo-nos se o serviço servido dessa forma não limitaria a alimentação do hóspede. Alimentos de livre escolha, disponibilizados em um *buffet*, deixariam o hóspede mais à vontade para escolher o que desejasse e quantas vezes achasse necessário consumir.

Identificamos também que o espaço na área de produção para preparação dos alimentos do café da manhã – pergunta cinco – no hotel *confortável* não é utilizado, pois os produtos são adquiridos de empresas especializadas e não passam por um processo de manipulação na sua própria área de produção. O hotel de *médio conforto* utiliza o mesmo espaço onde é manipulado o alimento com glúten e com lactose para manipular os alimentos sem glúten e sem lactose. Os responsáveis alegam que a demanda não é diária, não necessitando, assim, de um espaço específico para a preparação de alimentos com isenção de glúten e lactose; isso ocorre também no hotel de categoria *muito confortável*.

Os alimentos sem lactose e/ou glúten, se preparados e manipulados no mesmo local em que se preparam e manipulam os demais alimentos, podem pro-

vocar diversas reações nos indivíduos com restrições alimentares, especialmente nos casos pautados neste trabalho (TONDO; BARTZ, 2011). Sobre a manipulação dos alimentos, indagada na pergunta seis, nos hotéis de categoria *médio conforto* e *confortável* afirma-se que não manipulam o alimento em suas cozinhas, pois os alimentos são industrializados. No entanto, no hotel de categoria *muito confortável*, os alimentos são manipulados separadamente de outros ingredientes; os utensílios são higienizados antes do uso, e os manipuladores procuram ter um cuidado especial em todo o processo. Para os celíacos, a maior parte dos produtos já vem pronta. Convém citar Teichmann (2009, p. 26): “Devem ser metas prioritárias de qualquer local onde o alimento seja artigo de venda: normas de higiene, que, além de manterem a qualidade do alimento, protejam a saúde do cliente”.

É visível que os hotéis pesquisados não estão preparados para receber pessoas com esses tipos de restrições alimentares. Porém, esses estabelecimentos pelo observado nas respostas ao questionário aplicado, acreditam que estão, sim, preparados para essa demanda. A resposta à pergunta sete do questionário deixa claro que a visão dos funcionários, em relação aos problemas que estamos abordando na pesquisa, é de que se trata de algo normal, não percebendo o quanto essas restrições alimentares podem impactar na saúde do consumidor. Conforme Tondo e Bartz (2011, p. 78):

A realidade tem mostrado que muitos manipuladores que já receberam capacitação em práticas adequadas de higiene, muitas vezes, não dão a devida importância a este assunto e acabam por não executar o que aprenderam na teoria.

As informações e os treinamentos sobre restrições alimentares – pergunta oito – são dados semestralmente ou em cada admissão no hotel *confortável*, anualmente no hotel *muito confortável*; nenhuma informação ou treinamento é dado no de *médio conforto*. Dos três hotéis estudados, somente o *muito confortável* afirma ter conhecimentos das restrições alimentares, inclusive há um projeto para alimentos alergênicos, em que serão identificados os alimentos, no *buffet*, com símbolos para alertar a presença de glúten, gergelim, oleaginosas e leite. Para desenvolver os processos de sensibilização, aconselha-se à equipe executar dinâmicas de grupo que proporcionem as mudanças adequadas, além de capacitações periódicas, para que os colaboradores assimilem a ideia e assumam suas responsabilidades (TONDO; BARTZ, 2011, p. 157).

Já para identificação dos alimentos no *buffet* do café da manhã – pergunta nove –, notamos que isso não é feito pelos hotéis desta pesquisa; o hotel *muito confortável* está somente com um projeto nesse sentido até o momento. O *confortável*, como mencionado, serve os alimentos na mesa do hóspede. O hotel de *médio conforto* também não utiliza nenhuma identificação para facilitar ao hóspede que, por ventura, não tenha se lembrado de avisar que possui restrições alimentares ou que tenha chegado durante a madrugada ao hotel, por exemplo. Nesse caso, o hóspede tem que perguntar sobre os ingredientes do alimento que tem vontade de comer, já que não sabe se contém ou não glúten ou lactose. Muitas vezes, esse hóspede não quer passar por essa situação, por isso limita-se a comer aquilo que tem certeza de que não lhe fará mal.

Constatamos que os responsáveis técnicos e nutricionista deveriam divulgar mais informações acerca da existência das restrições alimentares e do impacto delas na saúde das pessoas para todos os funcionários e, principalmente, para a equipe de Alimentos e Bebidas. Os treinamentos gerariam um processo educacional e possibilitaria o aprendizado permanente, ajudando os funcionários no desenvolvimento de suas habilidades e melhorando suas atitudes perante determinada situação. Isso desperta motivação, ou seja, o colaborador terá conhecimento, habilidade, atitude e estímulo para cumprir atividades que lhe são atribuídas ou solicitadas.

### 5.1 Sugestão de identificadores de alimentos em buffet para café da manhã

As autoras sugerem placas de plástico com adesivo, ilustradas nas Figuras 1 e 2, por serem simples, acessíveis e visualmente atrativas para serem utilizadas na identificação de alimentos em *buffets* de café da manhã nos hotéis.



**Figura 1:** Sem lactose

Fonte: as autoras, 2014.



Figura 2: Sem glúten

Fonte: próprias autoras, 2014.

## 6 Considerações finais

Percebemos que os hotéis que fornecem alimentos para hóspedes com restrições alimentares – Doença Celíaca e Intolerância à Lactose – e também que produzem esses alimentos no próprio hotel não têm os devidos cuidados especiais na manipulação e preparação. Esses alimentos são preparados no mesmo local onde são produzidos os alimentos convencionais, ou seja, a empresa não tem um espaço físico especificamente destinado a essa demanda, quando na verdade tais alimentos deveriam ser produzidos separadamente. No caso da Doença Celíaca, os riscos são maiores, pois o mínimo de glúten ingerido pelo celíaco pode, em um determinado tempo, acabar por desencadear outras doenças, visto que essa dieta, conforme Associação dos Celíacos do Paraná (2013), deve ser para toda vida. Por isso os cuidados com a manipulação dos alimentos e a forma de preparo são muito importantes para que não haja contaminação por outros alimentos com glúten.

Assim como a resolução RDC n 360, de acordo com Brasil (2003), que obriga a informação, no rótulo de produtos industrializados, sobre a presença ou não de glúten, seria pertinente se houvesse uma obrigatoriedade dessa informação nos serviços de alimentação, especialmente no *buffet* do café da manhã em todos os hotéis. Por isso sugerimos como deveria ser essa identificação com placas de acrílico dispostas nas mesas.

Os mesmos cuidados devem ocorrer na preparação de refeições para intolerantes à lactose, pois os alimentos que contêm leite e alguns de seus derivados em sua composição devem ser separados daqueles que não contêm, já que, dependendo do grau de intolerância, o indivíduo não deve consumir nenhum alimento (ou consumir pouco) que tenha sido preparado com leite, conforme Tua Saúde (2013). Devido a isso, a informação no *buffet* do café da manhã nos hotéis deveria ter esse cuidado, para manter a fidelidade e satisfação do hóspede que por ali passa.

Com frequência vão surgindo novos tipos de restrições alimentares. Logo, a atenção na área de Alimentos e Bebidas deveria ser maior pelos profissionais que estão especialmente na gerência do setor na hotelaria. O uso de placas com identificação dos ingredientes do produto disposto na mesa, ou até mesmo placas com símbolos, conforme sugerido na Figura 1, para Intolerantes à lactose, e na Figura 2 para celíacos, se aplicadas, agregariam qualidade informativa ao serviço oferecido.

Concluímos que todos os hotéis pesquisados têm o conhecimento sobre as restrições alimentares – Doença Celíaca e Intolerância à Lactose – e sabem que o café da manhã diferenciado para esse público é importante. No entanto, esses estabelecimentos não planejam e não fazem um estoque mínimo desses produtos especiais para melhor atender ao hóspede. Não possuem, por exemplo, um cardápio diferenciado com opções de pratos para poder atender a alguma necessidade do hóspede que chega sem reserva confirmada. Isso seria um novo elemento de venda para o hotel e, ainda, uma forma de divulgação interna pelo hotel e externa pelo hóspede, gerando assim um *marketing* positivo e diferenciado dentro da empresa.

## Referências

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (Brasil). *Rotulagem nutricional obrigatória*. 2013. Disponível em: <<https://www.google.com.br/#q=Rotulagem+nutricional+obrigat%C3%B3ria:+manual+de+orienta%C3%A7%C3%A3o+aos+consumidores>>. Acesso em: 26 set. 2013

ASSOCIAÇÃO DOS CELÍACOS DO BRASIL. *Doença celíaca*. Disponível em: <<http://www.acelbra.org.br/2004/index.php>>. Acesso em: 16 out. 2013.

ASSOCIAÇÃO DOS CELIACOS DO PARANÁ. *Doença celíaca*. Disponível em: <<http://www.acelpar.com.br>>. Acesso em: 16 out. 2013.

BARBOSA, Lourdes. *O cardápio é a origem do restaurante*. Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco, 2011. Disponível: <[http://www.ufpe.br/propad/index.php?option=com\\_content&view=article&id=301&Itemid=228](http://www.ufpe.br/propad/index.php?option=com_content&view=article&id=301&Itemid=228)>. Acesso em 20 ago. 2013.

BRASIL.Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. *Resolução – RDC n. 360*, de 23 de dezembro de 2003. Disponível em: <[http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/1c2998004bc50d62a671ffbc0f9d5b29/RDC\\_N\\_360\\_DE\\_23\\_DE\\_DEZEMBRO\\_DE\\_2003.pdf?MOD=AJPERES](http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/1c2998004bc50d62a671ffbc0f9d5b29/RDC_N_360_DE_23_DE_DEZEMBRO_DE_2003.pdf?MOD=AJPERES)>. Acesso em: 26 set. 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. *Resolução – RDC n. 163*, de agosto de 2006. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/alimentos/legis/especifica/rotuali.htm>>. Acesso em: 26 set. 2013.

CABRAL, Gabriela. Mundo Educacao. *Intolerancia alimentar*. 2013. Disponível em: <<http://www.mundoeducacao.com/saude-bem-estar/intolerancia-alimentar.htm>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

CARNEIRO, Henrique. *Comida e sociedade: uma história da alimentação*. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

CAVITCHO, Márcia Wehba. *Intolerância à lactose*. 2013. Disponível em: <<http://www.fleury.com.br/medicos/medicina-e-saude/artigos/pages/investigacao-e-diagnostico-de-intolerancia-a-lactose.aspx>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

EVANGELISTA, Jose. *Tecnologia dos alimentos*. 2. ed. São Paulo: Atheneu, 2010.

FACHIN, Odilia. *Fundamentos de metodologia*. São Paulo: Saraiva, 2003.

FORSYTHE, Stephen J. *Microbiologia da segurança alimentar*. Porto Alegre: Artmed, 2002.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GUIA QUATRO RODAS. *Classificação de hotéis*. 2013. Disponível em: <[http://viaje-aqui.abril.com.br/busca?utf8=%E2%9C%93&qu=hoteis&origembusca=bsc&amenity\\_type\\_editorials-meta\\_nav:Onde%20ficar](http://viaje-aqui.abril.com.br/busca?utf8=%E2%9C%93&qu=hoteis&origembusca=bsc&amenity_type_editorials-meta_nav:Onde%20ficar)>. Acesso em: 26 ago. 2013.

HÔTELIER NEWS. *Hotelaria de POA tem 58% de ocupação em 2012*. Disponível em: <<http://hoteliernews.com.br/2013/05/hotelaria-de-poa-tem-58-de-ocupacao-em-2012-diz-estudo/>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

LEAL, Aline; CRISTALDO, Heloisa. *Intolerância à lactose*. 2013. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-05-30/cerca-de-40-da-populacao-brasileira-tem-intolerancia-lactose>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

LEVORATO, Juliana. *Lei Federal 10.674*. Disponível em: <<http://foodsafetybrazil.com/10-anos-da-lei-federal-no-10-674-obrigatoriedade-da-informacao-sobre-a-presenca-ausencia-de-gluten/>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

LIMA, Anderson. *Embalagens e rótulos*. 2013. Disponível em: <<http://www.recantodasletras.com.br/artigos/1705391>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

MARQUES, Jose Albano. *Manual de hotelaria: políticas e procedimentos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex, 2004.



MAHAN, Kathleen L.; STUMP, Sylvia Escott. *Alimentos, nutrição e dietoterapia*. São Paulo: Roca, 2005.

MIGUEL, Armando. *Deficiência da lactase*. 2013. Disponível em: <<http://www.medicinageriatrica.com.br/tag/lactase/>>. Acesso em: 26 set. 2013

MINHA VIDA. *Doença celíaca*. 2013. Disponível em: <<http://www.minhavidacom.br/saude/temas/doenca-celiaca>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

OLIVEIRA, Carla Beatriz Perez de; CÉ, Nísia. Planejamento de Cardápio. *Revista Competência: Revista da Educação Superior do Senac-RS*. Porto Alegre, v.1, n.1, p. 86, dez. 2012.

OLIVEIRA, Fernanda Luiza Certagiolo; PALMAS, Domingos; ESCRIVÃO, Maria Arlete Meil Schimith. *Guia de nutrição clínica na infância e na adolescência*. São Paulo: Manole, 2009.

RIO SEM GLÚTEN. *Alergia*. 2007. Disponível em: <<http://www.riosemgluten.com/aleria.htm>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

SILVA, Jessica Cristina. *A hospitalidade na hotelaria*. 2013. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/19153/a-hospitalidade-na-hotelaria>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

SOUZA, Olegário Martins. *Cuidados na elaboração do cardápio*. 2013. Disponível em: <http://gastronomiahoje.blogspot.com.br/2013/03/planejamento-de-cardapio.html> Acesso em: 23 ago. 2013.

TEICHMANN, Ione Mendes. *Tecnologia culinária*. 2. ed. Caxias do Sul, RS: Educus, 2009.

TONDO, Eduardo César; BARTZ, Sabrina. *Microbiologia e sistemas de gestão da segurança de alimentos*. Porto Alegre: Sulina, 2011.

TUA SAUDE. *Tratamento para doença celíaca*. 2013. Disponível em: <<http://www.tua-saude.com/tratamento-para-doenca-celiaca/>>. Acesso em: 26 set. 2013.

TULLA, H. Lactose Intolerance. *Journal of the American College of Nutrition*, v. 19, n. 2, 2000. Disponível: <<http://www.semlactose.com/index.php/sobre-intolerancia-lactose/#sthash.tRO8UjHk.dpuf>>. Acesso em: 26 ago. 2013.