

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM NUTRIÇÃO**

JUAREZ CALIL ALEXANDRE

**DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA
QUALIDADE NUTRICIONAL, SENSORIAL E SIMBÓLICA
DE BUFÊS EXECUTIVOS EM HOTÉIS DE NEGÓCIOS**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

FLORIANÓPOLIS

2007

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM NUTRIÇÃO**

JUAREZ CALIL ALEXANDRE

**DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA
QUALIDADE NUTRICIONAL, SENSORIAL E SIMBÓLICA
DE BUFÊS EXECUTIVOS EM HOTÉIS DE NEGÓCIOS**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Nutrição, da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do grau de Mestre em Nutrição.

Orientador: Professora Rossana Pacheco da Costa Proença, Dr.

Florianópolis

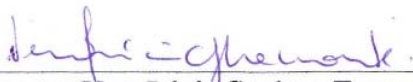
2007

JUAREZ CALIL ALEXANDRE

**DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA
QUALIDADE NUTRICIONAL, SENSORIAL E SIMBÓLICA
DE BUFÊS EXECUTIVOS EM HOTÉIS DE NEGÓCIOS**

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de MESTRE EM NUTRIÇÃO e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Nutrição, do Centro de Ciência da Saúde da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, em 08 de fevereiro de 2007.

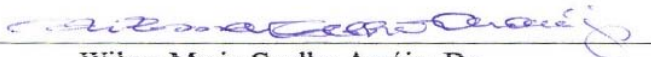


Vera Lúcia Cardoso Tramonte, Dr.
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Nutrição – UFSC

Banca examinadora:



Rossana Pacheco da Costa Proença, Dr
UFSC/CCS/NTR – Presidente



Wilma Maria Coelho Araújo, Dr.
UnB/FCS/NTR – Membro



Raquel Kuerten de Salles, Dr
UFSC/CCS/NTR – Membro



Maria Alice Altenburg de Assis, Dr.
UFSC/CCS/NTR – Membro Suplente

Dedico este estudo à minha mãe, Iara Regina, que curtiu comigo cada momento da sua construção, compartilhando as alegrias e aflições e compreendendo minha ausência nos compromissos familiares.

Minha profunda gratidão à Profa. Rossana que, a despeito das minhas hesitações, acreditou no projeto e, com competência e excelência, manteve-se firme na orientação do estudo e da minha formação profissional.

Meus agradecimentos também à Profa. Raquel pelas valiosas contribuições e pelos bálsamos que abrandaram algumas das minhas aflições.

Obrigado Senhor, por mais este sonho realizado.

“Não existe dietética inocente. Ela informa sobre a vontade de ser e de se tornar, sobre as categorias arquetípicas de uma vida, de um pensamento, de um sistema, de uma obra.”

Michel Onfray

“... o alimento não é um produto de consumo banal, ele é incorporado. Ele entra no corpo do comedor, torna-se o próprio comedor, participando física e simbolicamente da manutenção de sua integridade e da construção de sua identidade.”

Jean-Pierre Poulain (2004)

RESUMO

Um modelo de serviço de refeições com padrão de qualidade sustentado no emprego de produtos e serviços percebidos como de primeira linha, alimentos bem elaborados e a um preço acessível, vem se difundindo no Brasil, inicialmente de maneira mais notória nos restaurantes hoteleiros, sob o nome de Bufê Executivo. Em paralelo, um grupo específico de consumidores é objeto no presente estudo: o executivo, que em função de suas atividades profissionais costuma ser submetido a uma rotina de viagens e refeições de negócios. Alguns estudos sugerem que, nessa parcela da população, podem predominar estados nutricionais e hábitos alimentares inadequados, além de baixo nível de atividade física. Considerando a especificidade deste serviço e a possibilidade de riscos à saúde dos seus clientes, foi concebido um Sistema de avaliação da qualidade nutricional, sensorial e simbólica de Bufês Executivos em hotéis de negócios, denominado AQBE. O método incluiu a determinação de critérios teóricos de qualidade, a estruturação do Sistema e a realização de um estudo de caso para testar o Sistema desenvolvido. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina. A base do Sistema foi o método de Análise Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC), incorporado de critérios de programas americanos e canadenses de avaliação de qualidade nutricional em restaurantes. Incluíram-se testes de degustação, análise documental, observação direta do processo produtivo e entrevistas com os operadores da unidade e clientes. Entre os critérios avaliados estão: matérias-primas; técnicas de cocção; oferta de alimentos integrais e *in natura*; molhos; gorduras; acompanhamentos frios e apresentação das preparações e de informações. Foi verificado que apenas 17% das saladas ofertadas eram compostas somente por vegetais, 100% dos molhos estavam misturados às preparações, 12% do bufê frio era de acompanhamentos e não de saladas, havia uma variedade de carnes e saladas, somente 21% dos acompanhamentos quentes eram à base de vegetais e 49% das sobremesas eram elaboradas. Os clientes não souberam expressar uma definição clara de bufê executivo. A maioria identificou como características deste tipo de serviço a oferta de variedades de saladas, de pelo menos três opções de carnes, diversidade de preparações, a qualidade no preparo e na apresentação destas, bem como manifestaram preocupações com a saúde e a preferência por uma alimentação equilibrada e nutritiva. Foram elaboradas recomendações para a unidade, incluindo a adoção de uma sistemática de degustação das preparações, utilização de molhos menos gordurosos, preferência pela oferta dos molhos em separado, mais opções de alimentos integrais, maior emprego de vegetais nos acompanhamentos quentes, um preparo que favoreça o consumo de frutas como sobremesa, opções de sobremesas *diet* e *light* e rotulagem mais completa e detalhada do bufê, entre outros aspectos. O estudo explicita as etapas, os formulários e as recomendações para a aplicação do sistema AQBE. Concluiu-se que o estudo permitiu o desenvolvimento de um Sistema capaz de identificar aspectos que podem gerar um incremento da qualidade nutricional e sensorial do bufê, sem comprometer o valor simbólico associado ao bufê executivo.

Palavras-chave: Nutrição em produção de refeições. Qualidade nutricional. Qualidade sensorial. Cardápio saudável. Restaurante. Alimentação saudável.

ABSTRACT

A model of food service with quality pattern based on first line product and service use, well prepared food with accessible prices is being spread in Brazil, at first better known in hotel restaurants, under the name of Executive Buffet. A specific group of consumers is the object of this study: the executive, due to its professional activities, is used to have a routine of trips and business meals. Some studies suggest that, in this population, inadequate nutritional states and feeding habits may prevail, besides low level of physical activities. Considering the specific condition of this service and the possibility of health risk of the clients, a Evaluation System of the Nutritional, Sensorial and Symbolic Quality of Executive Buffet in Business Hotels was conceived, named EQEB. The method includes the determination of quality theoretical criteria, the system structure and a case study application. The study was approved by the Human Being Researches Ethic Committee from Santa Catarina Federal University. The base of the system was the method of the Qualitative Evaluation of Menu Components (QEMC), incorporated with criteria from American and Canadian programs of nutritional quality evaluation in restaurants. Tasting tests, documental analysis, direct observation of productive process and interviews with clients and unit operators were included. Among the evaluated criteria are: raw material, prepare techniques, whole-grain and in natura food offers; sauces, fat, cold accompaniment and information and preparation presentation. It was noticed that only 17 % of the offered salads were made only with vegetables, 100% of the sauces were mixed to the preparations, 12 % of the cold buffet were accompaniment rather than salad, there was diversity in meat and salad, only 21% of the hot accompaniment were based on vegetables and 49% of the dessert were prepared. Clients were not able to express a clear definition for Executive Buffet. Most of them identified as a characteristic of this kind of service the variety of salad offer, at least three different kinds of meat, diversity of preparation, preparation and presentation quality and showed concern on health issues and the preference for nutritious and balanced eating. Recommendations were made to the unit, including the adoption of a preparation tasting system, less fat sauce use, preference for the offer of sauce separated, more option of whole-grain food, more use of vegetable in the hot accompaniment, a preparation focusing fruit consumption for dessert, diet and light dessert options and more detailed and complete buffet labels, among others. The study included the stages, the forms and the recommendations for the application of the EQEB system. It's concluded that the study allowed the development of a System able to identify aspects that can generate an increase in the sensorial and nutritional quality of the buffet, without compromising the symbolic value associated to the Executive Buffet.

Key words: *Nutrition in meals production. Nutritional quality. Sensorial quality. Healthy Menu. Restaurant. Healthy eating.*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Esquema de pesquisa para o desenvolvimento de um Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).	17
Figura 2 – Principais etapas do processo produtivo de refeições.	24
Figura 3 – Esquema para planejamento e controle da qualidade.	27
Figura 4 – Formulário para registro do teste de degustação – indicador de qualidade sensorial em unidades produtoras de refeições.	47
Figura 5 – Variáveis e respectivas técnicas e instrumentos para coleta dos dados do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).	60
Figura 6 – Protocolo para registro dos aspectos Determinantes do Bufê Executivo, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).	64
Figura 7 – Planilha para análise diária das preparações do cardápio, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).	65
Figura 8 – Planilha do Teste de Degustação, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).	68
Figura 9 – Planilha de Análise Global do Bufê de Preparações Frias, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).	72
Figura 10 – Planilha de Análise Global do Bufê Quente, dentro do Sistema de avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).	73
Figura 11 – Planilha de Análise Global do Bufê de Sobremesas, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).	74
Figura 12 – Planilha para Análise das Entrevistas, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).	75
Figura 13 – Registros fotográficos da decoração e arrumação dos restaurantes e bufês na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	85
Figura 14 – Registros fotográficos do bufê de preparações frias na segunda-feira na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	87
Figura 15 – Registros fotográficos do bufê quente na segunda-feira na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	88
Figura 16 – Registro fotográfico do bufê de sobremesas na segunda-feira na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	89
Figura 17 – Registros fotográficos realizados durante a degustação do bufê na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	93
Figura 18 – Registros fotográficos da identificação das preparações no bufê da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	97

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Resumo dos principais critérios avaliados em estudos e programas relacionados à promoção da oferta de alimentos mais saudáveis em restaurantes.	45
Quadro 2 – Definição das dimensões e respectivos indicadores para a variável Determinantes do Bufê Executivo.	58
Quadro 3 – Definição das dimensões e respectivos indicadores para a variável Qualidade do Bufê Executivo.	59
Quadro 4 – Distribuição de cargos do pessoal da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	81
Quadro 5 – Resultado da planilha de Análise Diária do Cardápio do bufê de segunda-feira na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	91
Quadro 6 – Modificações do cardápio de referência e na execução do cardápio de eventos na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	92
Quadro 7 – Teste de degustação do bufê de segunda-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	93
Quadro 8 – Análise Global do Bufê de Preparações Frias da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	94
Quadro 9 – Análise Global do Bufê Quente da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	95
Quadro 10 – Análise Global do Bufê de Sobremesas da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	96

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 Apresentação.....	11
1.2 Objetivos.....	15
1.2.1 Objetivo geral	15
1.2.2 Objetivos específicos.....	15
1.3 Caracterização do estudo.....	16
1.4 Etapas da pesquisa	16
1.5 Limitações do estudo	18
1.6 Definição de termos relevantes.....	19
1.7 Estrutura geral da dissertação	20
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	21
2.1 Considerações iniciais	21
2.2 A qualidade na produção de refeições	21
2.2.1 A gestão de unidades produtoras de refeições.....	21
2.2.2 O processo produtivo de refeições	24
2.2.3 As dimensões da gestão da qualidade na produção de refeições.....	27
2.2.3.1 Dimensão nutricional.....	29
2.2.3.2 Dimensão sensorial.....	32
2.2.3.3 Dimensão simbólica	34
2.2.4 Aspectos legais da qualidade na produção de refeições.....	37
2.2.5 Disponibilização de informações aos clientes.....	38
2.2.6 Métodos relacionados à qualidade na produção de refeições.....	39
2.3 A alimentação na hotelaria para o turismo de negócios	48
2.3.1 A hotelaria para o turismo de negócios	48
2.3.2 As características do executivo com relação à alimentação e saúde	50
2.3.3 Da alimentação em hotelaria ao bufê executivo.....	52
3 SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NUTRICIONAL, SENSORIAL E SIMBÓLICA DE BUFÊS EXECUTIVOS EM HOTÉIS DE NEGÓCIOS (AQBE).....	56
3.1 Concepção do Sistema	56
3.1.1 Modelo de análise: definição das variáveis	56

3.1.2 Técnicas e instrumentos para coleta de dados: conceituação.....	60
3.2 Procedimentos para aplicação do Sistema	62
3.2.1 Etapas do Sistema.....	62
3.2.2 Detalhamento da aplicação das técnicas e instrumentos de coleta de dados.....	63
3.2.3 Tratamento dos resultados	69
4 ESTUDO DE CASO: APLICAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NUTRICIONAL, SENSORIAL E SIMBÓLICA DE BUFÊS EXECUTIVOS (AQBE) EM UM HOTEL DE NEGÓCIOS DE FLORIANÓPOLIS.....	76
4.1 Procedimentos metodológicos do estudo de caso	76
4.1.1 Seleção do local para estudo de caso e dos sujeitos para entrevista.....	76
4.1.2 Coleta e análise dos dados	78
4.1.3 Procedimentos éticos	78
4.2 Resultados	79
4.2.1 Caracterização da unidade: aspectos determinantes do bufê.....	79
4.2.2 Avaliação dos indicadores de qualidade do bufê.....	87
4.3 Análise e discussão.....	102
4.3.1 Caracterização da unidade: aspectos determinantes do bufê.....	102
4.3.2 Avaliação dos indicadores de qualidade do bufê.....	108
4.4 Recomendações para o local do estudo de caso	118
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	123
5.1 Uma definição para Bufê Executivo	125
5.2 Recomendações para aplicação do sistema	126
5.3 Perspectivas.....	127
REFERÊNCIAS	129
ANEXOS E APÊNDICES.....	141
ANEXO A – Cardápio referência para os bufês de almoço da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	142
APÊNDICE A – Levantamento preliminar de Bufês Executivos em hotéis de negócios de Florianópolis, 2005.	150
APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	152
APÊNDICE C – Planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio e registros fotográficos dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.	154

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

Através da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, as Nações Unidas garantem a alimentação como um direito do ser humano, em razão da sua relação com a saúde e o bem-estar do cidadão (UNITED NATIONS, 2005). Ademais, considera-se a alimentação uma das necessidades humanas mais básicas, não só pelo seu fator biológico, mas também por ser um complexo sistema simbólico de significados sociais, sexuais, políticos, religiosos, éticos e estéticos, além dos aspectos econômicos e psicológicos envolvidos (FISCHLER, 1990; HERNANDEZ, 2005; GERMOV & WILLIANS, 2004).

Partindo-se desta premissa, acredita-se que, em função de novas demandas impostas pelo modo de vida urbano, o ato de comer fora de casa tem desempenhando papel decisivo nas modificações da alimentação na atualidade (POULAIN, 2004, p. 56). Sugere-se, inclusive, que o aumento do consumo de alimentos fora de casa seja uma das principais mudanças nos hábitos alimentares contemporâneos (BOWERS, 2000).

Guthrie et al (2002), estudando o consumo de alimentos por americanos, verificaram que entre 1977 e 1996 houve um aumento de 18% para 32% na contribuição energética da alimentação fora de casa sobre a ingestão energética total. Kant e Graubard (2004), em um estudo congênere, constaram que a frequência de refeições realizadas fora de casa aumentou de 2,5 vezes por semana para 2,8, no período entre 1992 e 2000. De acordo com este estudo, entre as pessoas que realizavam refeições fora de casa, houve um aumento de 35,8% para 41,5% naqueles que o faziam três ou mais vezes por semana. No Brasil, a última Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF), mostrou que as despesas com alimentação representaram 17,10% da despesa total e 20,75% das despesas de consumo entre 2002 e 2003. Destas, o percentual de despesas com alimentação fora de casa na área urbana foi de 25,74%, praticamente o dobro do observado na área rural (13,07%) (IBGE, 2005).

Estudos têm demonstrado que a alimentação fora de casa apresenta características que permitem associá-la como uma maior exposição aos fatores de risco conhecidos para doenças crônicas não transmissíveis, enfatizando a participação deste tipo de alimentação no fenômeno denominado como transição nutricional e epidemiológica (GUTHRIE et al, 2002; JENSEN et al, 2004). As possíveis inadequações nutricionais das refeições consumidas fora de casa podem estar relacionadas a diversos aspectos, desde o tipo de alimento selecionado e

a técnica de preparo empregada pelo estabelecimento até a combinação de alimentos realizada pelo consumidor na composição da sua refeição (FRANCISCHI et al, 1999; KANT; GRAUBARD, 2004; AMORIM et al, 2005).

Esta realidade pode ser considerada especialmente preocupante no caso de auto-serviço que, na atualidade, segundo Proença (1997, p. 46), é uma tendência em Unidades Produtoras de Refeições (UPRs)¹.

Assim, considera-se possível que o aumento do consumo de alimentos fora de casa em UPRs possa estar expondo o cliente a efeitos potencialmente danosos à saúde, decorrentes das características da alimentação que lhe é oferecida. Apesar desse efeito envolver os clientes em geral e repercutir em toda a sociedade, um grupo de consumidores em especial é objeto no presente estudo: o executivo, definido, de acordo com Nascimento e Gregorin Filho (2001), como o profissional de alto cargo nas esferas administrativas dentro de uma organização.

Alguns estudos sugerem que nessa parcela da população podem predominar estados nutricionais inadequados e baixo nível de atividade física (BARROS, 1999; RODRIGUES et al, 2000) e hábitos alimentares inadequados, indicados por inquéritos de consumo alimentar (FONSECA et al, 1999; RODRIGUES et al, 2000;) e pela análise do consumo e escolhas alimentares em restaurantes (FRANCISCHI et al, 1999; HÖFELMANN; GARCIA, 2005).

Mas o foco neste sujeito na presente pesquisa deve-se, principalmente, ao fato de que, em função de suas atividades de trabalho, o executivo é notoriamente, em maior ou menor grau, submetido a uma rotina de refeições de negócios e viagens que, incluem a estada em meios de hospedagem, o que também o leva a comer fora de casa. Rodrigues et al (2000), avaliando executivos submetidos a um *check-up* de saúde e avaliação nutricional em um hospital de São Paulo, observaram que, embora haja a suposição de que os executivos tenham mais informações sobre alimentação e saúde, as longas jornadas de trabalho impedem que eles façam suas refeições adequadamente. Segundo as autoras, normalmente “eles realizam somente duas ou três refeições por dia e o grande número de almoços, jantares e coquetéis de negócios os colocam em contato com alimentos altamente calóricos”.

O aspecto das viagens de negócios pode ser verificado pelo crescimento do mercado denominado turismo de negócios. Segundo a Santa Catarina Turismo S.A. (SANTUR), órgão estadual oficial de turismo, estima-se que o volume de turistas que vieram a este estado por motivo de negócios vem aumentando mais de 20% ao ano, desde 2003 (SANTUR, 2005).

¹ A denominação UPR se propõe a abranger, dentro do mercado de refeições fora de casa, os estabelecimentos que atuam nos segmentos de alimentação comercial e alimentação coletiva. Para esta última, tradicionalmente se adota mais especificamente a denominação Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), que atende coletividades com algum nível de catividade (PROENÇA et al, 2005, p. 18-9).

Ayres et al (1998) indicaram que, na década de 90, a participação do turismo no produto interno bruto nacional situou-se em torno de 8%. Em 1997, dois terços do faturamento deste setor pode ser atribuído ao segmento turismo de negócios.

As características relacionadas ao poder aquisitivo do turista de negócios e ao status do cargo executivo, bem como aos fatores culturais e sociais inerentes, podem estar se agregando num conjunto de valores simbólicos. Poulain e Proença (2003a) definem esses sistemas simbólicos como um “conjunto de núcleos de sentido, mais ou menos conscientes, estruturados e organizados em sistemas de representações”. De acordo com os autores, o ato de se alimentar tende a expressar um determinado tecido social, reafirmando tanto um sentimento de vinculação a um grupo quanto, ao contrário, ajudando a definir as diferenças sociais.

Em paralelo a esse sistema de representações socioculturais, observa-se o fenômeno da globalização e a evolução tecnológica associada, que no quesito alimentação tendem a tornar mundiais e atemporais ingredientes e modos de preparo anteriormente restritos a determinadas regiões, culturas ou épocas do ano. Por outro lado, como reflexo dessa mundialização e industrialização, observa-se uma padronização, resultando em uma homogeneização da alimentação (CARNEIRO, 2003, p. 101-107; HERNÁNDEZ & GRÀCIA -ARNAIZ, 2005, p. 129-45).

Poulain (2004, p. 41) concorda com este raciocínio e faz uma discussão partindo de Mennell (1985²) e sua analogia da alimentação com a proposta de Adorno (1938³) sobre os efeitos da cultura de massa no meio musical. Adorno propõe que, com o movimento de seleções do tipo *best of...*, no qual algumas músicas ou determinados trechos são repetidos por programas musicais, verificam-se mecanismos de fetichismo e de regressão da escuta. A fetichização indicaria um modismo e uma predileção por essas músicas ou trechos mais repetidos, em detrimento à diversidade de opções do artista ou mesmo daquele gênero musical. A regressão da escuta, por sua vez, sinalizaria um efeito subsequente de redução da capacidade de apreciação da música em si.

Neste mesmo sentido, Mennell (1985) propõe a transposição dos princípios de fetichização e de regressão da escuta para os domínios da alimentação contemporânea. Para Neirink e Poulain (2000⁴ apud POULAIN, 2004, p. 42), esse movimento de fetichização sinalizaria então o processo no qual a cozinha contemporânea se padroniza, adotando um número limitado de preparações culinárias, enquanto os clientes igualmente regridem seu

² MENNELL, S. **All manners of food: eating and taste in England and France from the middle ages to the present.** Oxford: Basil Blackwell, 1985.

³ ADORNO, T., 1938. On the fetish-character in music and regression of listening. In ARATO, A. (Ed.). **The essential Frankfurt School reader.** Oxford: Blackwell, 1978. P. 270-99.

⁴ POULAIN, Jean-Pierre; NEIRINK, Edmond. **Histoire de la cuisine et des cuisiniers: techniques culinaires et pratiques de table, en France, du moyen-âge à nos jours.** Paris: Lanore, 2000.

gosto a um pequeno número de preparações – alguns produtos-fetiches. Carneiro (2003, p. 101-107) e Poulain (2004, p. 42) são unânimes em afirmar que, apesar das vantagens, as novas tecnologias e a publicidade das indústrias agroalimentares tendem a promover a padronização dos gostos alimentares.

Se esse movimento encontra sua resposta na alimentação cotidiana e nos restaurantes empresariais, indo até as empresas de *fast food* (POULAIN, 2004, p. 42), ele também parece explicar, inicialmente, um modelo de serviço para as grandes refeições⁵ que vem se difundindo no Brasil, inicialmente de maneira mais notória nos restaurantes hoteleiros, sob o nome de Bufê Executivo. A proposta do bufê executivo parece ser oferecer, a preço acessível, refeições com padrão de qualidade sustentado no emprego de produtos e serviços bem elaborados e percebidos como de primeira linha.

Como características gerais, podem-se destacar o amplo uso de uma variedade de carnes nobres, saladas mistas, carnes e embutidos servidos frios na forma de saladas, bem como sobremesas elaboradas. Ressalta-se, ainda, o uso abundante de molhos à base de maionese, azeites e queijos, bem como de requintada decoração desde o arranjo das preparações até o ambiente. Essa caracterização do serviço de bufê executivo se propõe a defini-lo de acordo com a sua realidade em restaurantes hoteleiros, objeto deste estudo. Entretanto, atualmente o termo também vem sendo empregado por uma variedade de estabelecimentos comerciais com conceitos diversificados. Acredita-se que esta difusão se dê de maneira aparentemente desvirtuada da forma como este serviço se tornou mais notório.

Essas características de alta elaboração dos alimentos e de requinte no preparo, aliadas à perspectiva de que se deve estimular ainda mais o prazer de comer alimentos saudáveis, levaram à inclusão também da dimensão sensorial da alimentação nesta pesquisa.

Por definição, entende-se que a dimensão sensorial representa a aptidão do alimento para promover prazer, através de sensações visuais, táteis, gustativas e olfativas, que variam para cada indivíduo (PROENÇA et al, 2005, p. 33). Já a dimensão nutricional diz respeito à capacidade do alimento oferecer ao organismo do indivíduo, dentro de condições de equilíbrio mais ou menos satisfatórias, os nutrientes necessários à satisfação de necessidades fisiológicas (BRASIL, 2006, p. 24-46).

Dentro desta linha de raciocínio, não foram encontrados na literatura especializada estudos sobre o serviço do tipo executivo enquanto componente do horizonte alimentar do profissional executivo, além de serem raros os que descrevem este serviço em restaurantes.

⁵ Adotou-se a expressão grandes refeições para agrupar o almoço e o jantar, a exemplo do sugerido por Garcia (1999, p. 46).

Pensar, então, no equilíbrio nutricional e sensorial de um serviço de bufê, agregando o sistema simbólico deste grupo de clientes, é o desafio que motivou a presente pesquisa, uma vez que também não foi encontrado nenhum estudo de uma metodologia que abrangesse essas três dimensões da qualidade na produção de refeições.

A presente investigação faz parte da linha de pesquisa Qualidade na Produção de Refeições, do Núcleo de Pesquisa em Produção de Refeições (NUPPRE) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), tendo como referências os métodos de desenvolvimento de sistemas de qualidade dos estudos de Riekens (2004) e Uggioni (2006).

Neste sentido, a pergunta de partida que norteou este estudo foi:

Como avaliar a qualidade nutricional, sensorial e simbólica de Bufês Executivos em hotéis de negócios?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Desenvolver um Sistema de avaliação da qualidade nutricional, sensorial e simbólica de Bufês Executivos em hotéis de negócios.

1.2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar teoricamente o serviço de Bufês Executivos em hotéis de negócios.
- Pesquisar, na literatura científica, critérios para avaliação da qualidade nutricional, sensorial e simbólica aplicáveis aos Bufês Executivos em hotéis de negócios.
- Desenvolver um modelo de sistema para avaliação da qualidade nutricional, sensorial e simbólica de Bufês Executivos em hotéis de negócios.
- Avaliar a aplicabilidade do modelo concebido a partir de um estudo de caso.
- Formular recomendações para o local do estudo de caso e para aplicações futuras do Sistema de avaliação da qualidade nutricional, sensorial e simbólica de Bufês Executivos em hotéis de negócios.
- Propor um conceito para Bufê Executivo.

1.3 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

Para atender aos objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa qualitativa, delineada como um estudo de caso, culminando com a sistematização de uma proposta metodológica. O método baseou-se no desenvolvido por Riekes (2004) e Uggioni (2006).

Optou-se pela pesquisa qualitativa, através da qual ocorre um contato direto do pesquisador com a realidade que se deseja estudar, com grande enfoque no processo e não, apenas, nos resultados ou no produto. Esta abordagem é tida como a mais indicada para estudos que pretendem estudar uma realidade em profundidade, especialmente quando se trata de pesquisa onde o objeto de estudo não se encontra previamente bem descrito (GODOY, 1995a).

Dentro da abordagem qualitativa, selecionou-se o método do estudo de caso, definido por Yin (1981) como uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto. Godoy (1995b) acrescenta que o estudo de caso se caracteriza como uma pesquisa em que o objeto de estudo é analisado profundamente, buscando compreender detalhadamente um ambiente, um sujeito ou uma situação. Ele tem por objetivo possibilitar a vivência da realidade através da discussão, da análise e da proposta de uma solução de um problema real, estabelecendo forte relação entre a teoria e a prática.

1.4 ETAPAS DA PESQUISA

O presente estudo, partindo do esquema de planejamento e controle da qualidade proposto por Slake (1996, p. 557), a exemplo das metodologias empregadas por Reichler & Dalton (1998) e Macaskill et al (2000) e considerando, principalmente, o modelo de análise empregado por Riekes (2004), adotou as seguintes etapas para atingir seus objetivos:

- concepção de um modelo de avaliação da qualidade nutricional, sensorial e simbólica de Bufês Executivos de hotéis de negócios;
- definição dos critérios para seleção do local apropriado para o estudo de caso;
- coleta, registro e análise dos resultados obtidos no estudo de caso;
- revisão da metodologia proposta com elaboração de recomendações que contemplem estratégias para a aplicação do método desenvolvido;
- considerações finais a partir da aplicação do modelo e do tema de pesquisa selecionado, com uma proposição de conceito para o serviço de bufê.

A Figura 1 ilustra o esquema lógico do estudo.

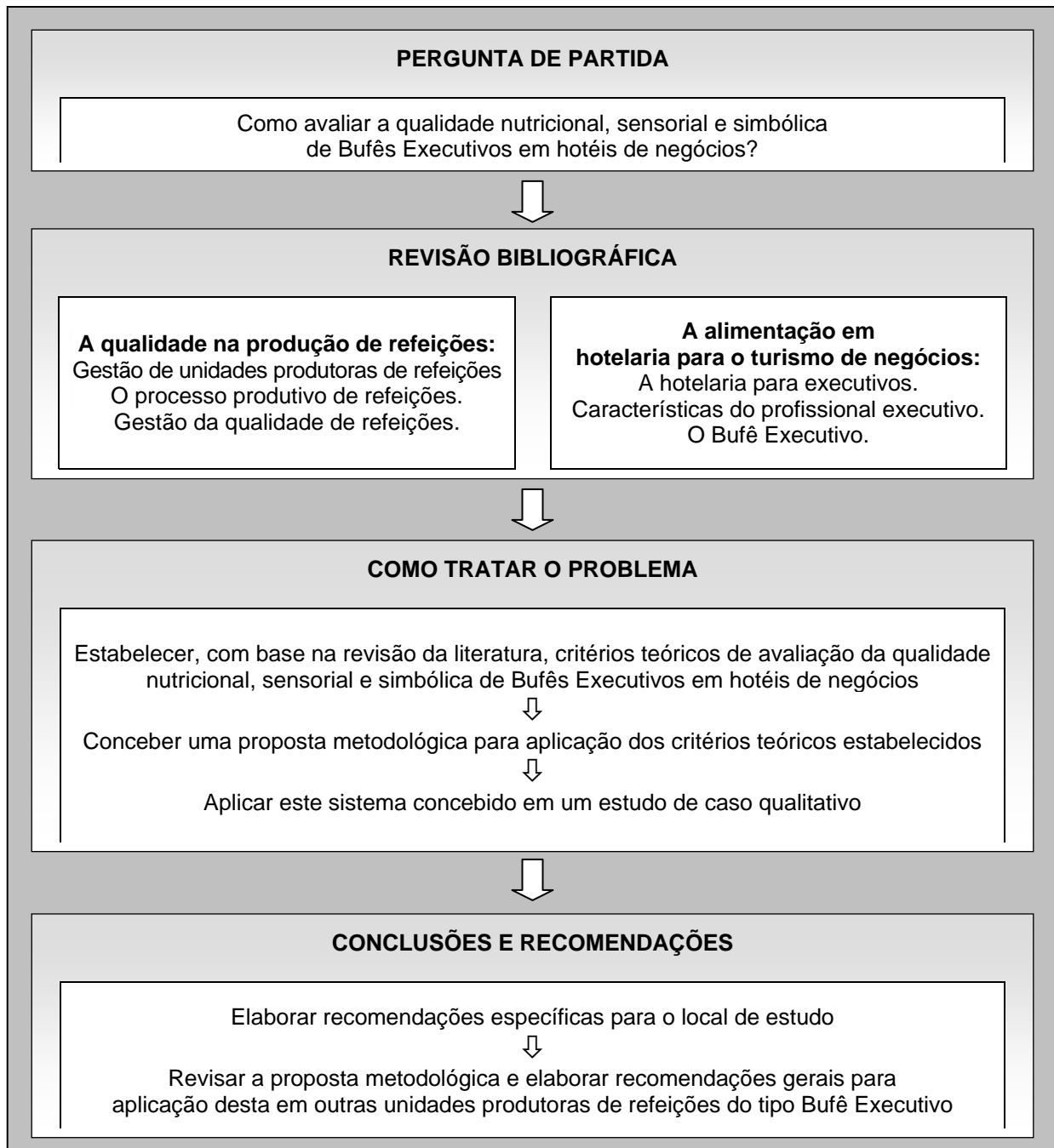


Figura 1 – Esquema de pesquisa para o desenvolvimento de um Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).

1.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Esta é uma pesquisa que objetiva o desenvolvimento de um sistema de qualidade que será testado na forma de um estudo de caso. Por definição, num estudo de caso, os resultados específicos obtidos são válidos somente para aquela realidade acompanhada, não sendo possível a sua generalização. O presente estudo de caso reveste-se de uma finalidade principal de testar, adequar e demonstrar a viabilidade do método proposto. Entretanto, sugere-se sua aplicabilidade para além das questões específicas ao local estudado.

A técnica da entrevista também pode apresentar-se como uma limitação do estudo. Minayo (1996, p. 124) coloca que a entrevista, como técnica de coleta de informações, contempla uma série de questões, e ressalta que na pesquisa qualitativa o envolvimento do entrevistado com o entrevistador é visto como fundamental no aprofundamento de uma relação. Dessa forma, o ato da entrevista contempla o afetivo, o existencial, o contexto do dia-a-dia, as experiências e a linguagem do senso comum. Esses aspectos são considerados condição *sine qua non* no êxito da pesquisa.

Uma outra limitação, como pode ser verificado na revisão bibliográfica, foi a escassez de estudos científicos publicados sobre o serviço de Bufê Executivo, limitando, conseqüentemente, as possibilidades de comparação e conseqüente discussão dos resultados encontrados.

A avaliação sensorial de refeições, através de testes de degustação, representa igualmente uma limitação, na medida que esse atributo envolve uma questão de gosto pessoal, que presumivelmente possui uma variabilidade entre os consumidores.

Destaca-se que o presente estudo não se propôs a discutir o perfil do executivo. A pesquisa está focada em características e valores simbólicos inerentes a uma pequena amostra desse grupo, que podem ter relação com atributos da qualidade de Bufês Executivos.

Outra questão importante é que o Sistema desenvolvido não se propõe a gerir continuamente o bufê, nem a fazer um acompanhamento da sua execução. É, como o próprio nome indica, um Sistema de avaliação e não de gestão da qualidade da produção de refeições.

Vivenciou-se, ainda, uma dificuldade significativa em conseguir um local para a realização do estudo de caso. Os hotéis pré-selecionados como hotéis de negócios em Florianópolis, quando consultados, ou não estavam mais oferecendo bufê executivo, ou revelaram-se receosos em permitir observações do seu processo produtivo de refeições. Assim sendo, em função da limitação financeira e temporal que não permitiria realizar o estudo em

outra cidade, optou-se por realizar a pesquisa em um bufê executivo de eventos localizado em um hotel de Florianópolis.

1.6 DEFINIÇÃO DE TERMOS RELEVANTES

Destaca-se a seguir a definição de alguns termos relevantes empregados neste estudo:

- Bufê Executivo: tipo de serviço que vem se difundindo no Brasil, notadamente nos restaurantes hoteleiros, e tem como características o amplo uso de uma variedade de carnes nobres, saladas mistas, carnes e embutidos servidos frios na forma de saladas e sobremesas elaboradas, além do uso abundante de molhos à base de maionese, óleos e queijos, bem como de decoração percebida como requintada, desde as preparações culinárias até o ambiente.
- dimensão nutricional da alimentação: o conceito de qualidade nutricional está relacionado com o consumo de alimentos, considerando-se as necessidades dietéticas e a sua adequação quali-quantitativa (PHILIPPI, 2000, p. 45). Assim, a dimensão nutricional de uma refeição diz respeito à capacidade desta em oferecer ao organismo do indivíduo, dentro de condições de equilíbrio mais ou menos satisfatórias, os nutrientes necessários à satisfação de necessidades fisiológicas (BRASIL, 2006, p. 24-46).
- dimensão sensorial da alimentação: representa a aptidão do alimento para promover prazer, através de sensações visuais, táteis, gustativas e olfativas, que variam para cada indivíduo (PROENÇA et al, 2005, p. 33). Considera-se que a alimentação se dá em função do consumo de alimentos e não de nutrientes. Logo, gosto, cor, forma, aroma e textura dos alimentos precisam ser considerados na abordagem nutricional (BRASIL, 2006, p. 15).
- dimensão simbólica da alimentação: é a consideração do princípio de que “o alimento apresenta um significado para o indivíduo, se inscrevendo em um quadro cultural, em uma rede de comunicações, em uma constelação imaginária, em uma visão do mundo”, porque o homem é consumidor de símbolos associados ao alimento tanto quanto de nutrientes (PROENÇA et al, 2005, p. 33).
- executivo: profissional de alto cargo dentro de uma organização, nas esferas administrativas (NASCIMENTO; GREGORIN FILHO, 2001).
- hotel de negócios: empresa que explora ou administra meios de hospedagem, envolvendo pelo menos a hospedagem e alguns serviços auxiliares mínimos (EMBRATUR, 2002) e que reúne as facilidades necessárias ao abrigo de pessoas em deslocamento resultante de sua atividade econômica. Entre seus clientes estão incluídas, também, as pessoas que se

hospedam para participar de eventos com vistas ao seu aprimoramento profissional tais como convenções, feiras e exposições, treinamentos ou congresso (Ayres et al, 1998).

- qualidade: é a “totalidade dos desempenhos em função e características de um produto ou serviço que se sustenta em sua possibilidade efetiva de atender às necessidades específicas ou implícitas” (JURAN; GRZYNA, 2001, p. 360) ou, de maneira mais concisa, a “consistente conformidade com as expectativas dos consumidores” (SLACK et al, 1996, p. 552).
- sistema da qualidade: é a estrutura organizacional, responsabilidades, procedimentos, processos e recursos para implementação da administração da qualidade (JURAN; GRZYNA, 1991, p. 361).
- Unidade Produtora de Refeições (UPR): denominação adotada para as unidades, no segmento de alimentação fora de casa, que produzem refeições em estabelecimentos comerciais ou no segmento de alimentação coletiva (PROENÇA et al, 2005, p. 17).

1.7 ESTRUTURA GERAL DA DISSERTAÇÃO

Após as colocações introdutórias deste primeiro capítulo, segue a revisão bibliográfica da pesquisa, que aborda aspectos relativos à gestão da qualidade na produção de refeições e à alimentação em hotelaria para o turismo de negócios.

No terceiro capítulo é apresentado o Sistema de avaliação da qualidade nutricional, sensorial e simbólica de bufês executivos em hotéis de negócios (AQBE), concebido neste estudo a partir do referencial teórico relativo ao tema.

Na seqüência, o quarto capítulo relata o estudo de caso da aplicação do Sistema concebido em um hotel de Florianópolis, contemplando os procedimentos metodológicos do estudo de caso, a discussão dos resultados obtidos e recomendações para o local estudado.

O quinto capítulo expõe as considerações finais da pesquisa, incluindo as recomendações para aplicações futuras do Sistema, uma proposição de definição para bufê executivo e as conclusões, culminando com as perspectivas de continuidade do estudo. Em seguida são apresentadas as referências utilizadas e, por fim, os anexos e apêndices que complementam a apresentação do estudo realizado.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este capítulo aborda a literatura científica consultada para possibilitar o desenvolvimento desta pesquisa. A primeira parte abrange a qualidade na produção de refeições, destacando aspectos da gestão de UPRs, enquanto a segunda parte, discute a alimentação em hotelaria.

Foi realizada uma revisão sistemática buscando estudos relacionadas às dimensões nutricional, sensorial e simbólica da alimentação, à gestão da qualidade na produção de refeições, ao profissional executivo, à hotelaria de negócios e/ou ao Bufê Executivo.

A busca de trabalhos, sem restrição de idioma de publicação, ocorreu nas seguintes bases de dados: Banco de Teses da CAPES; Biblioteca Universitária da UFSC; Biblioteca Virtual em Saúde; Plataforma Lattes; PubMed e ScienceDirect. A pesquisa contemplou os seguintes descritores: *foodservice*; *restaurant*; restaurante; *nutritional quality*; *nutritional aspects*; qualidade nutricional; *sensorial quality*; qualidade sensorial; *executive*; executivo; *tourism business*; turismo de negócios; *business restaurant*; restaurante de negócios; *menu label*; informação nutricional; valor simbólico.

Os pesquisadores brasileiros identificados como relevantes nas suas áreas foram contatados buscando-se estabelecer troca de materiais e informações. Assim, outras obras, além das obtidas pelas buscas sistemáticas, também foram incluídas, considerando-se livros, dissertações, teses e anais de eventos, conforme a demanda e a disponibilidade de materiais.

2.2 A QUALIDADE NA PRODUÇÃO DE REFEIÇÕES

2.2.1 A gestão de unidades produtoras de refeições

Empregou-se neste estudo o termo Unidade Produtora de Refeições (UPR), proposto por PROENÇA et al (2005, p. 17-24), que abrange, dentro do mercado de refeições fora de casa, as unidades dos segmentos de alimentação comercial e de alimentação coletiva. A diferença primordial entre as duas categorias de UPR refere-se ao grau de autonomia, indo da liberdade dos clientes de estabelecimentos comerciais até um nível de catividade quase total

dos comensais de Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) como hospitais, creches e alguns locais de trabalho.

Considerando-se as atribuições do nutricionista em UANs, pode-se afirmar que a gestão da produção de refeições envolve aspectos como: estrutura física, pessoas, cardápios, produção, recursos financeiros, qualidade, abastecimento de recursos materiais e serviço de atendimento aos clientes, entre outros (CFN, 2005).

Em relação à gestão da estrutura física, destaca-se a importância da ambiência de trabalho, de aspectos construtivos favoráveis à higienização e ao controle integrado de pragas, bem como do fluxo linear e contínuo de produção (TEIXEIRA et al, 1997, p. 82; BRASIL, 2004) e de adequada provisão de equipamentos, mobiliário e utensílios (KINTON et al, 1998, p. 402-10).

A gestão de pessoal envolve atividades como planejamento estratégico, recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, motivação, remuneração, benefícios, etc (CHIAVENATO, 2005). O processo produtivo de refeições em UPRs requer um quadro de pessoal adequado, quantitativa e qualitativamente, para atender as diversas atividades nela desenvolvidas, envolvendo desde a gerência até os auxiliares de produção, cabendo geralmente na produção a maior parte dos operadores (Teixeira et al, 1997, p. 119, 157).

Castelli (1999, p. 398-401) afirma que, entre os profissionais de hotelaria e de gastronomia, a organização da equipe de pessoas da área de alimentos e bebidas vai variar de acordo com o tamanho, tipo e categoria do estabelecimento, instalações existentes, tipo de organização da cozinha e sistemas de serviço.

Agut et al (2003) avaliaram as competências de 80 gerentes de hotéis e restaurantes espanhóis, e verificaram, entre as principais competências atribuídas pelos próprios gerentes, o gerenciamento financeiro, análise de mercado, gestão de serviço de qualidade e saúde e prevenção de riscos no trabalho.

Em relação ao cardápio, sabe-se que é necessário considerar no seu planejamento: exigências nutricionais; condições econômicas da instituição; hábitos alimentares do público alvo e variedade e harmonia entre os ingredientes e preparações (ORNELLAS, 1995, p. 293-7). Teixeira et al (1997, p. 169) acrescentam que este deve ser compatível com a sua disponibilidade financeira e de mercado, hábitos alimentares, condições socioeconômicas da clientela e peculiaridades de cada unidade, como: número e habilitação dos funcionários, equipamentos e área física disponível.

O cardápio, também chamado de menu, lista ou carta, é ainda uma ferramenta fundamental para venda e publicidade de refeições. A origem da palavra menu remota à Paris

do século XVIII, quando na confraria dos *traiteurs*, aqueles que tratavam com os clientes o tipo de alimento que seria levado para casa, se pedia pelos *menus*, referindo-se aos *menus morceaux*, porções de miúdos de vísceras, preparação comum na época (BARRETO, 2000, p. 21). Gomensoro (1999, p. 263) define menu como a seqüência de preparações culinárias que serão servidos em uma refeição, ou, em um restaurante, a relação das preparações disponíveis para aquisição. A autora ainda salienta que a estruturação de uma refeição, através do cardápio, “é muito importante para seu resultado final, tanto em termos de nutrição como da impressão que ocasiona”.

Em relação ao padrão do cardápio oferecido pela UPR, Magnée (1996, p. 128) destaca que o cardápio é a ferramenta que inicia todo o processo produtivo, por isto deve ser planejado desde antes da abertura do restaurante. A partir dele é que se determinará o que deve ser produzido, quando, em que quantidade, com que matérias-primas, equipamentos e procedimentos e por quem. Barreto (2000, p. 22-3), numa visão mais comercial, destaca também a importância de se atentar para: o tipo de cardápio; presença de sugestão do chefe; cardápio para eventos; previsão de vendas; utilização de novos ingredientes; população, clima e tráfego da região onde o estabelecimento se encontra; concorrência; custo da matéria-prima e dos equipamentos; escolaridade e formação da mão-de-obra disponível.

Na atualidade, observa-se ainda uma tendência de oferta de opções mais saudáveis em cardápios. Essa e outras opções podem ser aplicadas aos mais variados tipos de cardápios, nos serviços de bufê ou *à la carte*, podendo tornar-se um diferencial de mercado (PROENÇA et al, 2005, p. 60-4).

Outro fator importante na coordenação da uma UPR é a gestão de finanças, capaz de fornecer dados decisivos na tomada de decisões estratégicas da empresa, auxiliando no planejamento e controle dos recursos de produção, sendo, portanto, fundamental na competitividade da empresa no mercado de refeições (KIMURA, 1998).

A unidade deve ser planejada seguindo uma linha de produção que permita um fluxo coerente, envolvendo as áreas de aprovisionamento, processamento, distribuição, administrativas e de apoio (TEIXEIRA et al, 1997, p. 90). Por fim, criada uma infra-estrutura mínima para produção, a gestão de uma UPR envolve, subseqüentemente, o processo produtivo de refeições, que é a transformação dos insumos em produtos e serviços para a satisfação do cliente, tema mais amplamente abordado na subseção que segue.

2.2.2 O processo produtivo de refeições

Proença (1997, p. 52, 102), partindo da análise do material disponível sobre o setor de alimentação coletiva, constatou que a produção de refeições em UANs brasileiras segue principalmente o modelo de processo tradicional, seguido de cozinhas de montagem utilizando geralmente produtos de até a terceira geração (supergelado). O processo tradicional de produção de refeições é aquele no qual as refeições são consumidas no mesmo local e no mesmo dia em que são preparadas. Desta maneira, caracteriza-se por utilizar uma grande quantidade de alimentos em estado bruto, conseqüentemente com prazo de validade de utilização pequeno. O processo consiste em confeccionar as refeições em um intervalo de tempo relativamente curto, respeitando as limitações relacionadas à perecibilidade da matéria prima e do custo de funcionamento.

Dentro deste conceito, o processo produtivo em UPRs compreende as etapas de manipulação e processamento de alimentos resumidas no fluxograma que segue (Figura 2).

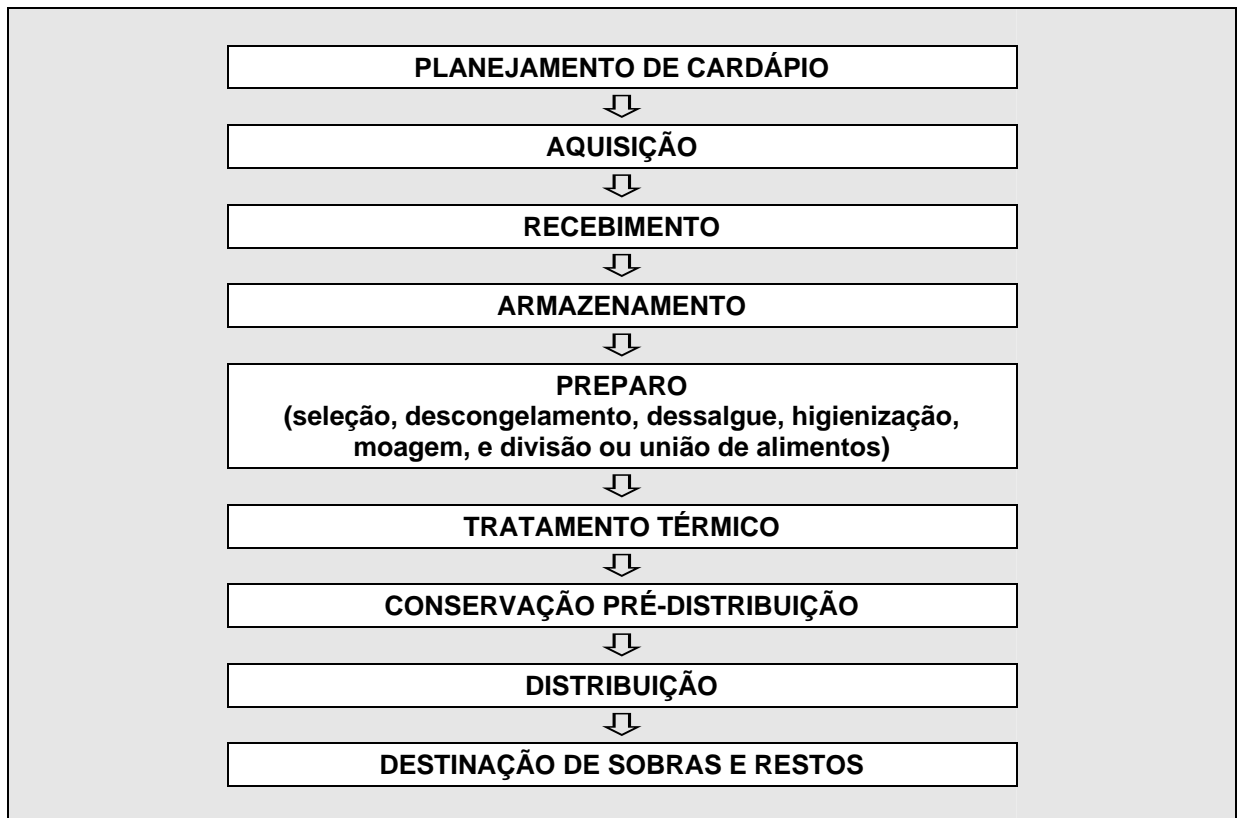


Figura 2 – Principais etapas do processo produtivo de refeições.

Fonte: adaptado de Proença (1997, p. 53) e Ornellas (1995, p. 79-90).

A atividade que inicia a produção de refeições, depois do planejamento do cardápio, é a aquisição dos insumos. Uma política de abastecimento deve envolver a fixação de critérios para escolha dos fornecedores, periodicidade de abastecimento, recebimento e armazenamento de mercadorias (TEIXEIRA et al, 1997, p. 185-6).

A relação com fornecedores deve ser de parceria, vantajosa para todos os envolvidos. Na seleção de fornecedores deve-se considerar a capacidade destes em satisfazer necessidades como preço, entrega, qualidade e padrões (KINTON et al, 1998, p. 321-3). Teixeira et al (1997, p. 186) acrescentam que, dependendo da organização, os critérios deverão ser previamente planejados, de acordo com a legislação, para fins de licitação.

Após o recebimento, etapa onde se aceita as mercadorias entregues por um fornecedor, avaliando-as quantitativa e qualitativamente, estas são encaminhadas para armazenamento no almoxarifado. Este armazenamento pode ser dar em estoque seco, a temperatura ambiente ou sob congelamento (0° ou menos) ou refrigeração (0°C a 10°C), em equipamentos apropriados, como *freezers*, refrigeradores e câmaras (ABERC, 2003, p. 94).

O almoxarifado é, então, responsável pelo recebimento, conferência, estocagem, conservação e distribuição dos produtos para os diversos setores da empresa. Logo, este deve estar localizado de maneira estratégica, de fácil acesso tanto para os fornecedores como para as áreas de destino das mercadorias (CASTELLI, 1999, p. 520-21).

Em seguida, procede-se o preparo, que tem por objetivo permitir o aproveitamento de alimentos que não poderiam ser consumidos em estado natural, modificar sua digestibilidade e palatabilidade e favorecer o aspecto da preparação (ORNELLAS, 1995, p. 50, 79), além de reduzir os contaminantes microbiológicos a níveis aceitáveis (SILVA JR, 2002, p. 29, 121).

A etapa de preparo ou pré-preparo reúne operações como seleção, descongelamento, dessalgue, higienização, moagem, e divisão ou união de alimentos (ABERC, 2003, p. 94-5; PHILIPPI, 2003, p. 27-35). A seleção durante a produção diz respeito à operação mecânica mais minuciosa de análise da matéria-prima antes do uso, como, por exemplo, a escolha do feijão (ABERC, 2003, p. 95; PHILIPPI, 2003, p. 27).

Entende-se por descongelamento a etapa onde os alimentos passam da temperatura de congelamento para até 4°C (ABERC, 2003, p. 94), o que pode ser feito em equipamento frigorífico a 4°C, em forno de convecção ou microondas, seguido de cocção, ou diretamente em cocção (BRASIL, 2004). Já o dessalgue é a etapa onde as carnes salgadas são submetidas à retirada do sal sob condições seguras, em água sob fervura ou não (ABERC, 2003, p. 95).

A higienização de alimentos acontece principalmente em hortifrutícolas que serão servidas cruas ou sofrerão tratamento térmico brando, envolvendo as etapas de lavagem, desinfecção e enxágüe, usualmente em solução clorada (SENAC-DN, 2001, p. 229).

As operações de divisão, mecânicas, podem ser simples (cortar, picar, moer e triturar), para separação de líquidos em partes (decantar e centrifugar), separação de sólidos (pelar, descascar, peneirar e moer) ou separação de sólidos de líquidos (espremer, filtrar, coar, sedimentar e centrifugar). Já a união inclui operações como misturar, bater, amassar e sovar (PHILIPPI, 2003, p. 27-29).

O tratamento térmico ou cocção é a etapa onde os alimentos são submetidos a calor, podendo haver perda de componentes hidrossolúveis ou destruição/inativação, sendo uma operação com importante reflexo no valor nutritivo do alimento. Sensorialmente a ação do tratamento térmico também é significativa, alterando o paladar, a coloração, a textura e o aroma dos alimentos (PHILIPPI, 2003, p. 29-31), entre outras características sensoriais, que serão discutidas na subseção 2.1.4.2.

Pode-se realizar o tratamento térmico por calor úmido, com líquidos quentes ou vapor, com ou sem pressão, hidratando o alimento e abrandando as fibras. No calor seco, com ou sem gordura, por outro lado, há a desidratação do alimento. A gordura permite operações como saltear, frigar com pouca gordura, fritar com uma quantidade moderada de gordura ou fritar por imersão em gordura. Sem gordura, aplica-se o calor seco assando no forno em assadeira, assando no espeto em forno ou churrasqueira (carvão, lenha ou eletricidade) ou grelhando em grelha ou chapa. Existem ainda técnicas de calor misto, como brasear, refogar e ensopar, além do banho-maria e da cocção por fornos de microondas ou combinado (PHILIPPI, 2003, p. 29-31).

Depois de preparados, alguns alimentos podem necessitar de conservação pré-distribuição sob temperatura controlada, quente ou fria (ABERC, 2003, p. 95).

Na seqüência do processo se dá a distribuição, etapa onde os alimentos são expostos para o consumo (ABERC, 2003, p. 95). Para esta etapa pode-se utilizar o sistema *à la carte*, onde o cliente recebe uma preparação previamente escolhida em um cardápio, ou o auto-serviço, quando o cliente se dirige a um bufê, onde os alimentos são expostos, para se servir (CASTELLI, 1999, p. 337, 340).

Por fim se procede à destinação das sobras de alimentos não preparados, pré-preparados e de alimentos prontos que não foram distribuídos, bem como dos restos de alimentos distribuídos, porém não consumidos (ABERC, 2003, p. 95).

2.2.3 As dimensões da gestão da qualidade na produção de refeições

De maneira geral, as organizações podem obter vantagem competitiva no mercado a partir de cinco critérios de desempenho da produção, quais sejam: qualidade; rapidez; confiabilidade; flexibilidade e custo (SLACK, 1996, p. 69).

Para Juran e Gryna (1991, p. 11), qualidade consiste nas características de um produto ir ao encontro das necessidades dos clientes e, dessa forma, proporcionar satisfação em relação a este produto. Para os autores, em um segundo significado, qualidade é a ausência de falhas. Assim, destaca-se duas visões da qualidade, aquela estabelecida pelo estabelecimento e aquela percebida pelo cliente acerca dos produtos ou serviços.

Slack (1996, p. 552) parte do princípio que um sistema de qualidade deve buscar, ao máximo possível, unificar essas visões, colocando a produção em sinergia com as expectativas dos clientes. Foi neste sentido que a presente pesquisa optou por confrontar as perspectivas da equipe do restaurante hoteleiro com as expectativas dos clientes.

Na prática, entende-se qualidade como a conformidade às especificações de um projeto, composto de um conceito global, propósito, componentes e conexão entre esses componentes do produto ou serviço, podendo-se dividir o planejamento e o controle da qualidade nos passos indicados na Figura 3 (SLACK, 1996, p. 557).

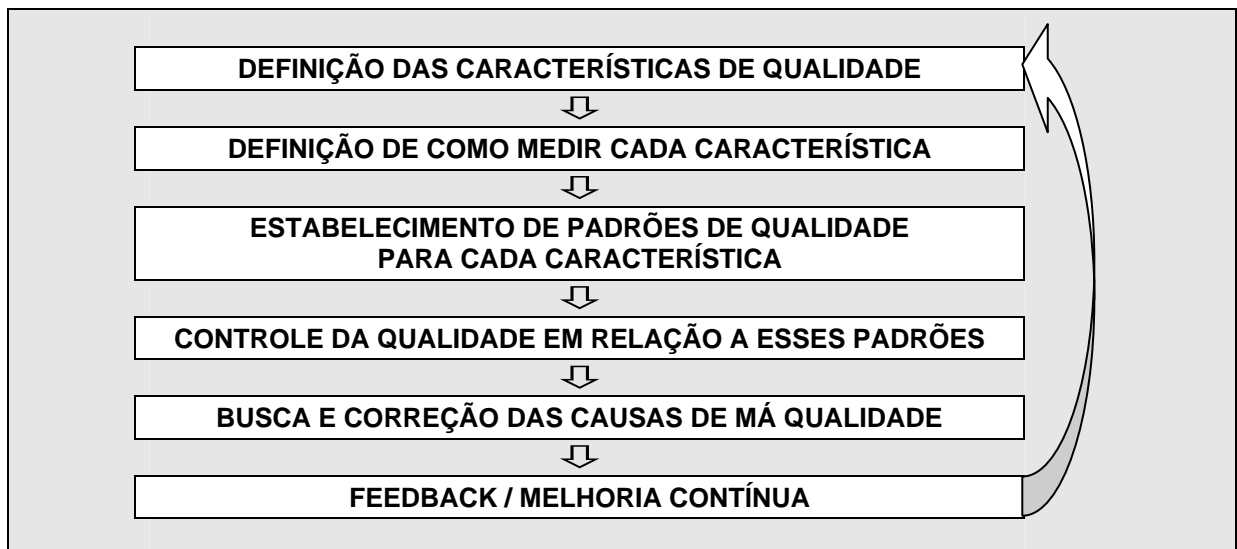


Figura 3 – Esquema para planejamento e controle da qualidade.

Fonte: adaptado de Slack (1996, p. 557).

Neste contexto, várias questões relacionadas à alimentação conferem algumas particularidades na gestão da qualidade na produção de refeições. A importância da boa nutrição para os processos vitais já é reconhecida, tanto para a concepção, o crescimento e o desenvolvimento, até o envelhecimento de sujeitos saudáveis, como para a prevenção e/ou tratamento de diversas enfermidades, o que é tema de diversas obras básicas dentro da ciência da nutrição (ANDERSON et al, 1988; MAHAN; ARLIN, 1995; WILLIAMS, 1997; WAITZBERG, 2000). Além desta razão biológica, a alimentação tem uma função estruturante da organização social de um grupo humano (POULAIN, 2004, p. 19).

Neste sentido, a produção de refeições repousa sobre um tripé, englobando as dimensões técnica, científica e cultural. A dimensão técnica agrupa os fundamentos técnicos do processo produtivo. A científica representa os conhecimentos sobre microbiologia, físico-química e questões nutricionais dos alimentos. Por fim, a dimensão cultural da produção de refeições, que considera os valores inerentes à identidade simbólica dos alimentos para cada indivíduo (PROENÇA 1997, p. 26).

Já noutro enfoque, esses diversos aspectos relacionados ao ato de comer vão compor fatores determinantes na escolha alimentar. JOMORI (2006, p. 49-55) resume esses fatores em variáveis relacionadas aos alimentos, envolvendo apresentação visual, tipos de preparação, variedade, sabor e valor nutricional, e em variáveis relativas ao comensal, como idade, sexo, estado de saúde, estado nutricional percebido, ambiente social, risco higiênico-sanitário, curiosidade, hedonismo e custo.

Sob esta perspectiva de relação homem/alimento, considerando o tripé de sustentação da produção de refeições e os determinantes na escolha alimentar do comensal, e de acordo com os estudos de Lagrange (1995⁶), Poulain e Saint-Sevin (1990⁷) e Poulain (2004⁸), discutidos por Proença et al (2005, p. 32-33), o alimento pode ser percebido pelo ser humano, no mínimo, pelas dimensões nutricional, sensorial, higiênico-sanitária, de serviço, regulamentar e simbólica.

Assim sendo, sugere-se que seja fundamental abranger estrategicamente essas diversas dimensões na qualidade no planejamento de ações em UPRs e por consequência, no estudo de sistemas de qualidade a elas aplicados (PROENÇA et al, 2005, p. 20-4).

Nas subseções a seguir são discutidas as dimensões nutricional, sensorial e simbólica, especificamente para o embasamento desta pesquisa, conforme os objetivos propostos.

⁶ LAGRANGE, L. **La commercialisation des produits agricoles et alimentaires**. 2. ed. Paris: TecDSoc, 1995.

⁷ POULAIN, Jean-Pierre; SAINT-SEVIN, B. **La restauration hospitalière: dès attentes alimentaires du malade hospitalisé à la conception du système de restauration**. Toulouse: Cristal, 1990.

⁸ POULAIN, Jean-Pierre. **Sociologias da alimentação: os comedores e o espaço social alimentar**. Tradução: Rossana Pacheco da Costa Proença, Carmem Sílvia Rial e Jaimir Conte. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2004.

Em relação às demais dimensões da qualidade na produção de refeições, a higiênico-sanitária pode ser entendida como a aptidão do alimento em não provocar problemas digestivos secundários ou reações tóxicas. A dimensão de serviço representa a comodidade e o conforto de utilização de um alimento, enquanto a regulamentar é a obrigatoriedade do produto em atender padrões legais e normativos (PROENÇA, 1997, p. 27).

2.2.3.1 Dimensão nutricional

A qualidade nutricional de uma refeição diz respeito à capacidade desta em oferecer ao organismo do indivíduo, dentro de condições de equilíbrio mais ou menos satisfatórias, os nutrientes necessários à satisfação de necessidades fisiológicas (BRASIL, 2006, p. 24-46).

Visando a qualidade nutricional da alimentação da população, a Organização Mundial da Saúde (OMS) lançou em 2004 a Estratégia Mundial para Alimentação Saudável, Atividade Física e Saúde, que recomenda aos países a adoção de medidas que visem (WHO, 2005):

- alcançar um balanço energético e peso saudável;
- limitar a ingestão de energia proveniente de lipídeos totais e limitar o consumo de gorduras saturadas, substituindo-as por insaturadas e eliminando o consumo de ácidos graxos *trans*;
- aumentar o consumo de frutas, vegetais, legumes, grãos integrais e oleaginosas;
- limitar a ingestão de açúcares simples;
- limitar o consumo de alimentos fontes de sal (sódio), assegurando o uso de sal iodado.

Atento a esta questão, o Ministério da Saúde, dentro da Política Nacional de Alimentação e Nutrição, organizou o Guia Alimentar para a População Brasileira (GAPB), cujas recomendações incluem os seguintes itens (BRASIL, 2006):

- alimentos ricos em amido, de preferência integrais ou minimamente processados, devem garantir de 45 a 55% da energia total, até um máximo de 60%. Isso significa um aumento de 40% (2/5) do consumo médio atual;
- uma variedade de legumes, verduras e frutas existentes durante todo o ano deve garantir 10% do total de energia diária. Isso significa um aumento de 300% (o triplo) do consumo médio atual;
- uma variedade de feijões e outros vegetais ricos em proteína, deve garantir cerca de 5% do total da energia diária. Isso significa a manutenção da média atual de consumo;
- estímulo ao consumo de arroz e feijão, combinação de alimentos tipicamente brasileira e com excelente valor nutricional;

- alimentos de origem animal devem alcançar cerca de 25% do total de energia, provenientes da carne, frango, ovos, leite e derivados, de preferência magros e todos os tipos de peixe. Isso significa a manutenção do consumo médio atual;
- gorduras e óleos, de todas as fontes, devem garantir não mais de 20-25% da energia total da dieta no dia. O total de gordura saturada não deve ultrapassar 7,5% do total da energia diária. Isso significa redução de 20% (um quinto) na média atual de consumo;
- consumo de açúcares simples não deve ultrapassar 10% da energia total diária. Isso significa redução de 33% (um terço) na média atual de consumo;
- promover o consumo de alimentos e bebidas que foram processados de maneira a conservarem seus nutrientes. Desencorajar o consumo daqueles que tiveram a adição de gorduras e óleos hidrogenados. Incentivar a refrigeração doméstica; e
- ingerir no máximo 6 gramas diárias de sal no caso de adultos (2,4 gramas de sódio);
- consumir pelo menos dois litros de água diariamente.

Outra campanha associada à estratégia estabelecida pela OMS é o programa 5 ao Dia[®], que tem como objetivo promover o consumo diário de, pelo menos, cinco porções de frutas, legumes e verduras, a fim de contribuir para a prevenção de diversas doenças crônicas associadas à alimentação. Este programa, iniciado nos Estados Unidos da América em 1991, a partir de uma ampla aliança entre instituições de saúde e de agricultura, é hoje uma realidade em mais de 30 países, sendo a estratégia de promoção do consumo de frutas, legumes e verduras mais reconhecida no mundo. No Brasil, o programa 5 ao Dia[®] tem sido difundido pelo Instituto Brasileiro de Orientação Alimentar (IBRA), uma organização sem fins lucrativos, que vem buscando parcerias para esta iniciativa (COMITÊ..., 2005, p. 6).

Além do respaldo governamental, esta preocupação com uma alimentação saudável, que parte de organizações mundiais, pode estar fundamentada no Brasil pelos resultados de estudos em relação à alimentação do brasileiro. Monteiro et al (2000a), analisando a composição e adequação nutricional da dieta familiar praticada nas áreas metropolitanas do Brasil e comparando com dados das décadas de 60 e 80, observaram uma intensificação no consumo relativo de carnes, de leites e de seus derivados (exceto manteiga), de açúcares e refrigerantes em todas as áreas metropolitanas. Constataram que leguminosas, raízes e tubérculos prosseguiram sua trajetória descendente. Em suma, verifica-se uma tendência ascendente da participação relativa de lipídeos, em especial de ácidos graxos saturados, ao lado da redução do consumo de carboidratos completos, da estagnação ou da redução do consumo de leguminosas, verduras, legumes e frutas e do aumento no consumo já excessivo de açúcar.

Este padrão alimentar, não condizente com as recomendações supracitadas e que pode estar relacionado com a transição nutricional observada no Brasil e em muitos outros países, vem ao encontro do chamado padrão alimentar ocidental, sinalizado por uma dieta rica em gorduras (particularmente as de origem animal), açúcar e alimentos refinados e reduzida em carboidratos complexos e fibras. Analisando-se dados de inquéritos dietéticos do IBGE, se verifica um aumento de 5,7% para 9,6% na prevalência de obesidade entre adultos, no período de 1974/75 e 1989 (MONTEIRO et al, 2000b, p. 247-50).

Neste cenário, a alimentação fora de casa também tem sido alvo de avaliações, uma vez que, conforme discutido na introdução, estudos internacionais, como os de Francischi et al (1999), Guthrie et al (2002) e Kant e Graubard (2004), têm demonstrado que esta está sendo associada ao fenômeno da transição epidemiológica.

No Brasil, Abreu et al (2003), avaliando quatro restaurantes por peso em São Paulo, observaram que, de acordo com o consumo de gêneros alimentícios e o número de refeições servidas, uma refeição apresentava as proteínas como fonte de 16% do valor energético total (VET), lipídeos 25,5% e carboidratos 58,5%. O VET absoluto médio ficou em torno de 1400 quilocalorias (Kcal), representando 55% de 2.550 Kcal, recomendação diária para a média da população adulta americana. A oferta de ácidos graxos saturados, colesterol e açúcares simples também ocorreu em quantidade muito elevada para uma refeição. Sugere-se, então, que esta refeição vai ao encontro do chamado padrão ocidental de alimentação. Outro estudo realizado por Amorim et al (2005), avaliando o almoço em um restaurante de Minas Gerais, também através do consumo de insumos, observou situação similar. A participação de carboidratos, lipídeos e proteínas no VET da refeição foi de 51%, 30% e 19%, respectivamente. O VET médio foi da ordem de 1.108Kcal.

Autores afirmam ainda que, na maioria dos países economicamente mais favorecidos da América Latina, verifica-se também a clássica transição epidemiológica para um padrão de morbimortalidade em que predominam as doenças cardiovasculares, o câncer e outras doenças crônico-degenerativas. Entretanto, o papel da transição nutricional como causa e efeito da transição epidemiológica ainda não está totalmente entendido (MONTEIRO et al, 2000b, p. 247-50).

Prentice e Jeeb (2005) estudaram, na Inglaterra, o efeito da alta densidade energética de porções exageradas servidas por UPRs de refeições rápidas sobre a absorção total de calorias. Os autores sugerem que a alta densidade energética desafia o sistema fisiológico de regulação do apetite, expondo-o a condições para as quais ele parece ainda não estar mais adaptado na época atual. Logo, consumidores regulares de alimentos com alta densidade

energética estão sujeitos a um consumo de excesso de energia e, conseqüentemente, a ganho de peso e obesidade.

A obesidade em adultos, definida por um índice de massa corporal maior que 30 kg/m², já é reconhecida como fator de risco para óbito por doenças isquêmicas (FLEGAL et al, 2005). A alimentação inadequada pode influenciar no desenvolvimento da doença coronariana através do efeito nos níveis de lipídeos séricos, aumento da pressão arterial, promoção da trombogênese, obesidade e desenvolvimento do diabete mellitus, entre outras causas (ASSIS, 1997, p. 30).

Além disso, a inadequação qualitativa da alimentação contemporânea discutida acima sugere sua possível associação ao fenômeno conhecido como fome oculta, definido por Angelis (2000) como a condição na qual indivíduos com peso adequado, sobrepeso ou obesidade, podem ser acometidos de carências nutricionais, em especial de micronutrientes como vitaminas e minerais.

Considerando o exposto, Kant et al (2000) sugerem que a adoção das indicações dos guias alimentares, como o incremento do hábito de consumo de frutas, vegetais, cereais integrais, pouca gordura e carnes magras, pode representar uma recomendação prática para a promoção da saúde, por englobar fatores dietéticos reconhecidos atualmente como protetores para doenças crônicas não transmissíveis.

Neste contexto, se vê o desafio de elaborar cardápios com qualidade compatível às necessidades, expectativas e valores dos clientes, que sirva de modelo para uma alimentação saudável, constituindo-se num recurso indireto de educação nutricional (PROENÇA et al, 2005, p. 56-67). E, por outro lado, Proença (2002) evidencia ainda a necessidade de orientar as pessoas para que, dentro dos seus hábitos alimentares e diante do que lhes é ofertado, façam escolhas coerentes com as suas necessidades nutricionais.

2.2.3.2 Dimensão sensorial

A dimensão sensorial é aquela que representa a aptidão do alimento para promover prazer, através de sensações visuais, táteis, gustativas e olfativas, que variam para cada indivíduo, principalmente em função dos hábitos alimentares (PROENÇA et al, 2005, p. 33).

Logo, avaliar a qualidade sensorial não é uma tarefa fácil (LAWLESS, 1995). As metodologias mais tradicionais detalham uma série de características sensoriais, avaliadas em laboratório, para as quais se emprega a seguinte terminologia (ABNT, 1993):

- cor: sensação produzida pela estimulação da retina pelos raios luminosos de comprimento de ondas variáveis;
- gosto: sensação percebida pelos órgãos gustativos, quando estimulados por determinadas substâncias solúveis;
- odor: capacidade organoléptica perceptível pelo órgão olfativo quando certas substâncias voláteis são aspiradas;
- tato: reconhecimento da forma e do aspecto dos corpos por meio de contato direto com a pele;
- visão: discriminação de diferenças no meio externo, resultante da impressão sensorial produzida pelos raios luminosos nos olhos;
- aroma: propriedade organoléptica perceptível pelo órgão olfativo, via retronasal, durante a degustação;
- sabor: experiência mista mas unitária de sensações olfativas, gustativas e táteis percebidas durante a degustação. O sabor é influenciado pelos efeitos táteis, térmicos, dolorosos e/ou cinestésicos;
- cinestesia: conjunto de sensações resultantes da pressão aplicada na amostra, produzida pelo movimento, como por exemplo, o ensaio da pressão dos dedos no queijo ou dos dentes na maçã; e
- textura: todas as propriedades reológicas e estruturais (geométrica e de superfície) de um alimento, perceptíveis pelos receptores mecânicos, táteis e eventualmente pelos receptores visuais e auditivos.

A dimensão sensorial do ato alimentar, entretanto, parece ser mais focada pela gastronomia que por outras áreas. Pitte (1993, p. 15-16) postula que a gastronomia, apesar da conotação científica e profissional, apresenta requinte culturais e de prazer que a transformam em arte. É uma arte peculiar por não apelar para um único sentido, neste caso o paladar, envolvendo os outros quatro sentidos também. Para este autor

“A beleza das formas e das cores (tanto das iguarias como da mesa e da decoração), os aromas, o barulho dos líquidos preciosos que escorrem, massas folhadas e grelhados estalantes, o toque dos cristais, das pratarias e dos finos jogos de mesa, as consistências escorregadias, resistentes ou crepitantes das iguarias: tudo concorre para criar uma atmosfera cuja harmonia reconhecida pelos convivas e partilhada pela conversa, é o sinal de um momento intenso”.

Em suma, Boulétreau et al. (2001) e Lahlou (2005) destacam que o prazer da alimentação é proveniente principalmente da palatabilidade. A degustação de uma boa refeição é um dos grandes prazeres da vida e as cores, sabores e odores permitem transmitir sensações de satisfação, ressaltando a função hedônica da alimentação.

2.2.3.3 Dimensão simbólica

A dimensão simbólica considera o princípio de que “o alimento apresenta um significado para o indivíduo, se inscrevendo em um quadro cultural, em uma rede de comunicações, em uma constelação imaginária, em uma visão do mundo”, porque o homem é consumidor de símbolos associados ao alimento tanto quanto de nutrientes. Este simbolismo parece ter diferentes níveis, muitas vezes ligado a preparações culinárias regionais, concebido de maneira diferente pelas classes sociais e estilos de vida, como, por exemplo, um símbolo religioso (PROENÇA et al, 2005, p. 33).

Parte-se de um pressuposto básico – o homem come alimentos, não nutrientes. Ele consome produtos naturais culturalmente construídos e valorizados, transformados e consumidos respeitando um protocolo de uso fortemente socializado (POULAIN, 2004, p. 19). Ademais, se a sobrevivência de um grupo depende da satisfação de necessidades básicas, destacando-se a alimentação, é natural que a busca por alimentos constitua um dos aspectos mais diversos da cultura, cabendo afirmar que todas as áreas da cultura podem influenciar no comportamento alimentar (GARINE, 1995, p. 133).

Carneiro (2003, p. 18) reúne fenômenos recentes que têm sido abordados pela sociologia da alimentação contemporânea, sob múltiplos ângulos: a intensificação da alimentação comercial, a adoção de novas tecnologias de produção, distribuição e consumo de alimentos e a expansão de novos hábitos homogeneizados pelas grandes cadeias de lanchonetes – fatores concorrentes à evolução e desenvolvimento da sociedade.

Segundo Claude Lévi-Strauss (1968⁹), citado por Poulain e Proença (2003a), a cozinha é “uma linguagem na qual a sociedade codifica as mensagens que lhes permitem significar ao menos uma parte do que essa sociedade é”. Para ele, a cozinha é composta por técnicas, operações simbólicas e rituais que participam da construção da identidade alimentar de um produto natural e o transformam em consumível.

Considerando tais aspectos, os dados que permitem descrever e compreender o fenômeno alimentar podem se distribuir sobre um *continuum* indo dos mais objetivos aos mais subjetivos. Pode-se, então, observar diferentes categorias de dados (POULAIN; PROENÇA, 2003b), dentre os quais se destacam os seguintes com relação ao presente projeto:

- práticas declaradas espontaneamente: reconstituição espontânea de uma prática sem que as dimensões sejam sugeridas pelo pesquisador;

⁹ Lévi-Strauss, Claude. *L'origine des manières de tables*. Paris: [s.n.], 1922.

- normas e modelos coletivos: expressão do que é uma prática considerada “conveniente” e cuja não-observância resulta, geralmente, em sanções mais ou menos explícitas;
- opiniões: representa o pensamento de um indivíduo ou de um grupo sobre uma determinada prática. A opinião é a expressão verbal das atitudes ou dos valores;
- atitudes: conjunto de predisposições de um indivíduo em relação a um objeto ou uma prática. A atitude somente pode ser estudada indiretamente, e se distingue da opinião pelo fato de não ser freqüentemente verbalizada, mas determinada por comportamentos;
- valores: os valores são representações positivas ou negativas, mais ou menos racionais, associadas a uma prática ou a um produto; e
- sistemas simbólicos: conjunto de núcleos de sentido, mais ou menos conscientes, estruturados e organizados em sistemas de representações.

Nesta linha de raciocínio, numa abordagem das ciências sociais, além da norma dietética, difundida pelos profissionais, há a norma social, que remete à um conjunto de convenções relativas à composição estrutural das tomadas alimentares (POULAIN, 2004, p. 82). No Brasil, a estrutura habitual nas grandes refeições é composta por arroz, feijão e a mistura que consiste em uma ou mais preparações adicionais, à base de vegetais, massas, pastelarias, e/ou carne (entendida aqui como qualquer preparação que inclua as carnes bovina, de aves ou peixes, podendo ser substituída por ovo). No desjejum, a composição básica envolve o café com leite e pão com manteiga, que atualmente vem sendo substituída pela margarina (GARCIA, 1999, p. 49).

Garcia (2003) destaca, entretanto, que o *modus vivendi* da população urbana vem impondo às pessoas uma necessidade de reequacionar sua vida, segundo as condições de tempo, recursos financeiros, locais disponíveis para se alimentar, local e periodicidade das compras, entre outras. Assim, a comensalidade contemporânea se caracteriza ora pelo emprego de produtos industrializados, ora pelo deslocamento das refeições de casa para estabelecimentos que comercializam alimentos prontos para consumo. Observa-se, ainda, a flexibilização dos horários para comer, a oferta de uma diversidade de alimentos, uma crescente individualização dos rituais alimentares e o crescente uso de alimentos transportáveis.

Este fenômeno é amplamente analisado por Poulain (2002), que o denomina de desestruturação da refeição. O autor coloca o comensalismo em um pólo de um *continuum*, descrevendo-o como o sistema que se organiza em refeições estruturadas, realizadas na companhia de outras pessoas, duas a três vezes ao dia, de acordo com rituais estritos. No outro pólo ficaria a alimentação desestruturada, que combinaria, ao longo do dia, refeições definidas

como tomadas alimentares¹⁰ solitárias regulares, evidenciando a liberdade de escolha de uma estrutura social mais relaxada e informal.

Bleil (1998), analisando dados da última metade de século, corrobora com este raciocínio, colocando como fatores característicos do padrão de dieta ocidental no Brasil:

- a ascensão e a queda do prestígio ao consumo de carne;
- uma mudança de valores onde o importante é ser prático, relegando o tempo à condição de inimigo do prazer e, conseqüentemente, a desestruturação das refeições, com destaque para a figura do comedor solitário;
- os supermercados promovendo a padronização das compras;
- uma crescente influência da publicidade e de ideologias do consumo sobre as preferências alimentares;
- o *fast-food*¹¹ como ícone da modernidade;
- a globalização alimentar;
- a insegurança presente nas escolhas diárias, em relação às questões sanitárias e nutricionais;
- o sedentarismo e o hábito de comer demais;
- a crescente preocupação com a saúde.

Como no presente estudo se trabalha com executivos, ainda existem as variações simbólicas inerentes ao gênero masculino¹². Herbários do século XVI, por exemplo, citam alguns alimentos considerados quentes e secos, tidos como do temperamento masculino, entre eles vinho, canela, sal, açúcar, mel, cravo, vinagre, pepinos, ópio e alho (CARNEIRO, 2003, p. 8). O consumo de carnes também parece ser maior por homens que por mulheres, assim como é maior entre trabalhadores manuais menos qualificados que entre profissionais, diretores e autônomos, enquanto o consumo de doces em geral e frutas, na maioria dos casos, é maior entre mulheres e crianças que entre homens (CHARLES; KERR, 1995, p. 211-7).

¹⁰ Tomada alimentar, tradução de *food contact* em inglês, ou *prise alimentaire* em francês, visa englobar a noção de consumo alimentar, tanto durante as refeições como fora das mesmas. A sua utilização surgiu da necessidade de se ter um termo neutro, que representasse todos os momentos de apreensão de alimentos, sem se ter uma conotação negativa, que geralmente acompanha expressões como “beliscar” ou “lambiscar” (POULAIN; PROENÇA, 2003b).

¹¹ A autora emprega o termo *fast-food* focando lanches padronizados, produzidos e servidos de maneira percebida como mais rápida do que as refeições *à la carte* em restaurantes.

¹² Na seção 2.2.2, que caracteriza o executivo, serão apresentados dados que evidenciam a maior prevalência do sexo masculino entre profissionais executivos.

2.2.4 Aspectos legais da qualidade na produção de refeições

O controle legal da produção e comercialização de alimentos se dá pela Vigilância Sanitária, que é tida, segundo Costa e Rozenfeld (2000, p. 15), como a forma mais complexa de existência da saúde pública, pois suas ações, de natureza eminentemente preventiva, perpassam todas as práticas médico-sanitárias: promoção, proteção, recuperação e reabilitação da saúde. Para tanto, ela atua sobre fatores de risco associados a produtos, insumos e serviços relacionados com a saúde, o meio ambiente e o ambiente de trabalho, bem como com a circulação internacional de transporte, cargas e pessoas.

Seguindo uma tendência mundial de prevenção de riscos sanitários decorrentes da exportação de alimentos, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) do Brasil vem regulamentando a produção e comercialização de alimentos, em todas as suas etapas, no que diz respeito à qualidade higiênico-sanitária. Há, também, a regulamentação deste órgão para aditivos alimentares, defensivos químicos agrícolas e produtos saneantes. Todavia, com relação às demais dimensões em estudo, quais sejam a nutricional e a sensorial, a legislação é limitada e, muitas vezes, vaga.

Sinalizando uma preocupação da Vigilância Sanitária para a questão nutricional, a Portaria nº 326/1997 define alimento apto para o consumo humano como o “alimento que atende ao padrão de identidade e qualidade (PIQ) pré-estabelecido, nos aspectos higiênico-sanitários e nutricionais” (BRASIL, 1997).

Corroborando neste sentido, a Lei nº 11.346/2006, que cria o Sistema Nacional de Vigilância Alimentar e Nutricional (SISAN), define Segurança Alimentar e Nutricional (SAN) como a realização do direito de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de qualidade, em quantidade suficiente, sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, tendo como base práticas alimentares promotoras de saúde que respeitem a diversidade cultural e que sejam ambiental, cultural, econômica e socialmente sustentáveis (BRASIL, 2006).

Esse conceito incorpora a evolução histórica da perspectiva de responsabilidade do Estado sobre a alimentação e nutrição dos cidadãos. O termo SAN, e por conseqüência o SISAN, carrega em si a função de sistematizar a operacionalização do Direito Humano à Alimentação Adequada (DHAA).

A expressão DHAA tem sua origem no Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (PIDESC), de 1966. Cabe destacar que o Brasil é signatário de todas as convenções internacionais relevantes sobre este direito fundamental e a incorpora em instrumentos legais, quais sejam: Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948);

PIDESC (1966); Conferência Mundial de Alimentação (1974); Constituição da República Federativa do Brasil (1988); Convenção de Direitos da Criança (1990); Conferência Internacional de DH (1993); Conferência de Viena (1993); Cúpula Mundial de Alimentação em Roma (1996) (ABRANDH, 2005).

Diante dos instrumentos jurídicos apresentados, pode-se afirmar que, de maneira mais ou menos específica, existe uma legislação que ampara os pressupostos da presente pesquisa, caracterizando a obrigação das Unidades Produtoras de Refeições de ofertar produtos saudáveis e do Estado de regulamentar e fiscalizar. Por outro lado, fica evidente a existência de um espaço para pesquisa científica e atuação profissional dos nutricionistas.

2.2.5 Disponibilização de informações aos clientes

A disponibilização de informações sobre o produto aos clientes é uma exigência legal, segundo a Lei 8078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor. No seu artigo sexto, são estabelecidos como direitos básicos do consumidor (BRASIL, 1990):

- “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”;
- “a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”;
- “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

Cassady et al (2004), observaram em restaurantes americanos que a informação nutricional nos cardápios era pouco freqüente. Almanza e Hsieh (1995), analisando a preferência dos clientes entre três formatos de informação nutricional em cardápios, indicam que a atratividade e facilidade de uso são fatores fundamentais, seguidos de menor tempo requerido.

Segundo um estudo realizado nos EUA, proprietários de restaurantes alegaram que a adoção da informação nutricional pode ter um efeito potencialmente negativo no faturamento, e identificaram como obstáculos a existência de muitas variedades de preparações, espaço limitado e pouca flexibilidade para mudanças no cardápio, dificuldade para treinar os colaboradores e escassez de tempo para implementar a informação (ALMANZA et al, 1997).

Em outra pesquisa sobre a adoção da informação nutricional em 273 restaurantes americanos, foi observado que apenas um apresentou a informação detalhada das preparações

e nenhum deles utilizava os selos de programas de alimentação saudável. Apenas 9% identificavam opções saudáveis no cardápio, entretanto, houve uma alta frequência de ofertas saudáveis sem identificação. Os autores sugeriram que é necessária a atuação dos nutricionistas para que haja plena adoção da informação nutricional nos cardápios pelos restaurantes (JONES et al, 2004).

Boger e Carls (1995) e Sullivan et al (1997), entre outros estudos, sugerem que os clientes tendem a optar por ofertas mais saudáveis. Wansink et al (2001), numa outra abordagem, verificou um incremento de vendas ao modificar a descrição dos produtos ofertados, instigando previamente estímulos sensoriais ou evocando valores simbólicos das preparações.

Apesar da forma de abordagem da informação ser um assunto ainda controverso, parece já haver consenso sobre a importância e a obrigatoriedade de um esclarecimento mínimo dos clientes sobre as preparações culinárias.

2.2.6 Métodos relacionados à qualidade na produção de refeições

Conceber a gestão da produção de refeições de maneira a se obter produtos com qualidade para satisfação dos clientes, nas suas diversas dimensões, conciliando uma rotina de atividades administrativas, é uma tarefa complexa, para as quais o nutricionista busca aplicar ferramentas de qualidade capazes de auxiliá-lo (ANSALONI, 1999).

Sugere-se então, em alguns casos, a necessidade de adoção de estratégias que gerem mudanças ambientais e organizacionais, na gestão da qualidade nutricional, sensorial e higiênico-sanitária, interligando-as para possibilitar ações promotoras de saúde na produção de refeições (VEIROS, 2002). Considerando a realidade apresentada, a aplicação do conceito de qualidade em alimentação requer a utilização de metodologias que possibilitem um cuidado consciente e estruturado em medidas de controle (RIEKES, 2004).

Para o controle higiênico-sanitário, conforme discutido nos preceitos legais do controle de qualidade, dispõem-se das Boas Práticas, dos Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) e do Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC, ou HACCP em inglês).

A Portaria 1428/93 define que as Boas Práticas (BP) são normas de procedimentos para atingir um determinado padrão de identidade e qualidade de um produto e/ou de um serviço na área de alimentos, cuja eficácia e efetividade deve ser avaliada através da inspeção e/ou da investigação (BRASIL, 1993). Entretanto, é possível constatar que as BP vêm se restringindo

somente à dimensão higiênico-sanitária da qualidade de um produto. A Resolução RDC 216/2004, mais recente e específica para serviços de alimentação, define BP como “procedimentos que devem ser adotados por serviços de alimentação a fim de garantir a qualidade higiênico-sanitária e a conformidade dos alimentos com a legislação sanitária” (BRASIL, 2004).

Os POPs são procedimentos escritos de forma objetiva que estabelecem instruções sequenciais para a realização de operações rotineiras e específicas na manipulação de alimentos (BRASIL, 2004), sistematizando uma rotina de execução, monitoramento, registro e verificação para alguns aspectos boas práticas.

As Boas Práticas e os POPs, pré-requisito para implantação do Sistema APPCC (FAO, 2003), compreendem um conjunto de providências para produção, cuja descrição são reunidas em um documento denominado Manual de Boas Práticas, quais sejam: infraestrutura de pessoal, edificação, equipamento, mobiliário e utensílios, procedimentos de higienização pessoal, ambiental e operacional, etapas e operações do processo produtivo e controles de qualidade e de mercado (FAO, 2003; BRASIL, 2004).

O Sistema APPCC, por sua vez, constitui-se num método preventivo de controle, que parte da análise de perigos químicos, físicos e biológicos, com a identificação de pontos críticos de controle, para o estabelecimento de critérios de monitoramento e registro da qualidade. Para este Sistema, perigo é uma contaminação inaceitável, a multiplicação ou a sobrevivência de microrganismos que podem afetar a inocuidade dos alimentos (BRYAN, 1992, p. 5-8). No Brasil, a norma NBR 14.900, sobre Sistema de gestão da APPCC, define como perigo o agente de natureza biológica, física ou química, ou condição do alimento com o potencial de causar um efeito de saúde adverso, ou agredir a integridade física do consumidor (ABNT, 2002); um conceito adaptado do proposto pelo Codex Alimentarius (FAO, 2003).

As Boas Práticas de Fabricação e o Sistema APPCC têm sido vinculados a diversos programas, como o Programa Alimentos Seguros (PROGRAMA..., 2005), e selos de qualidade, emitidos pelos serviços de vigilância sanitária de alguns municípios ou por entidades, como o Selo de Qualidade Aberc (ABERC, 2003). Este último, que se dá por auditorias dotadas de uma lista de verificação específica, além de questões relativas às Boas Práticas, incorpora algumas particularidades da gestão de pessoas e uma avaliação dos serviços pelo cliente da unidade, que aborda questões sobre as refeições, como: respeito aos horários; apresentação; variedade de preparações; quantidade servida e abertura para sugestões para o cardápio (ABERC, 2003).

Para as propriedades nutricional e sensorial das refeições, são encontradas pesquisas básicas, ou pesquisas de laboratório aplicáveis à indústria agroalimentar. Entretanto, foram

encontrados poucos estudos (citados no quadro 1) que se dedicam a desenvolver metodologias que permitam o controle das dimensões nutricional e sensorial da qualidade na produção de refeições.

Ainda nesse contexto, algumas ferramentas de qualidade podem ser aplicadas na produção de refeições, a saber:

- avaliação de sobras: medida que pode servir de indicador de porcionamento e aceitação das preparações (TEIXEIRA et al, 1997, p. 1999);
- comissão interna de avaliação dos serviços prestados: grupo voluntário de colaboradores das diversas áreas da produção que se reúne para partilhar problemas enfrentados, realizar uma auto-avaliação dos serviços prestados e estabelecer estratégias para melhoria (PROENÇA et al, 2005, p. 40);
- enquetes de satisfação: aplicação de questionários aos consumidores para avaliar o contentamento destes com o serviço prestado. É um dos instrumentos de avaliação mais importante em unidades produtoras de refeições, por captar a percepção do comensal sobre a alimentação (PROENÇA et al, 2005, p. 38-9);
- testes de degustação: avaliação da qualidade sensorial das preparações, em pequenas amostras, antes do consumo pelos clientes (PROENÇA et al, 2005, p. 37), a exemplo dos testes de aceitabilidade que se faz no desenvolvimento de receitas (CAMARGO; BOTELHO, 2005);
- avaliação da qualidade nutricional e alimentar: avaliação da conformidade do que foi preparado ao planejado, em termos de respeito ao cardápio, à ficha técnica, apresentação, etc. (PROENÇA et al, 2005, p. 35).

Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional e Sensorial (AQNS)

Riekes (2004), na sua dissertação de mestrado, desenvolveu um programa de monitoramento dos pontos críticos de controle, com base no Sistema APPCC, buscando a qualidade nutricional e sensorial de preparações em UANs. A abordagem teórica destacou a importância da alimentação para a saúde, bem como o papel das UANs e do nutricionista neste contexto. Apresentou o conceito de qualidade em alimentação coletiva abrangendo tanto a dimensão higiênico-sanitária e o Sistema APPCC, quanto à dimensão nutricional e sensorial. Nessas dimensões, foi ressaltada a fusão entre nutrição e gastronomia, procurando-se evidenciar a necessidade de um conceito mais amplo de qualidade em alimentação.

Um modelo teórico de controle do processo produtivo foi concebido. Buscando demonstrar a aplicabilidade desse modelo teórico, após um estudo piloto, foi realizado um estudo de caso em uma UAN, onde princípios do Sistema APPCC encontravam-se implantados. Os dados foram coletados durante o acompanhamento do processo operacional de preparações à base de carnes, através de medições, registros e comparações com os critérios nutricionais e sensoriais previamente definidos. Para as etapas operacionais acompanhadas foram evidenciados os perigos nutricionais e sensoriais, bem como os limites críticos e a forma de monitoramento. As possíveis ações corretivas foram encaminhadas, destacando-se que elas devem ser adaptadas para a realidade de cada UAN (RIEKES, 2004).

Através da aplicação do modelo teórico proposto, constatou-se a possibilidade de associação das análises de controle higiênico-sanitário e de controle nutricional e sensorial, uma vez que tais controles estão apoiados em critérios de qualidade, que são avaliados periodicamente, através de roteiros de inspeção, ou monitorados com instrumentos de medições e registros diários. Considerou-se, ainda que as Boas Práticas de Manipulação – em seu conceito ampliado – têm condições de evitar que os perigos identificados coloquem em risco a qualidade das preparações (RIEKES, 2004).

Sistema de Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC)

Veiros (2002), por uma demanda para análise da atuação do nutricionista como promotor de saúde em uma UAN, desenvolveu na sua Dissertação de Mestrado uma técnica de avaliação qualitativa do cardápio, denominada Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC). Esta técnica auxiliou na avaliação global do cardápio, considerando as preparações que o compõem, suas cores, técnicas de preparo, repetições, combinações, ofertas de frutas, folhosos, tipos de carnes e características dos alimentos como teor de enxofre, como, por exemplo, feijão, brócolis, couve-flor, couve manteiga e repolho.

Esses aspectos avaliados – nos grupos carnes, acompanhamentos, saladas e sobremesas – são resumidos em planilhas semanais, que são reunidas para uma análise mensal global do cardápio. Torna-se necessário verificar ainda a periodicidade de planejamento do cardápio, pois quanto menor, maior a probabilidade de ocorrência de repetições, com conseqüências nos aspectos nutricionais e sensoriais do bufê (PROENÇA et al, 2005, p. 103).

Dois pontos de destaque no método são a ampla possibilidade de avaliação e a avaliação dos critérios de maneira qualitativa, para além da simples consideração de itens numéricos. Assim, os percentuais servem para auxiliar na avaliação, mas não representam

recomendações estáticas, sendo somente uma referência, um parâmetro que deve ser analisado à luz das condições que a UPR apresenta e dos seus objetivos (PROENÇA et al, 2005, p. 90).

O método parte da premissa que o cardápio é o desencadeador do processo produtivo de refeições, definindo previamente a sua qualidade sob vários aspectos. Posteriormente, ele foi adaptado e publicado em duas modalidades: AQPC, que se adapta mais facilmente a UPRs que mantêm um cardápio com menor número de opções e um controle do número de porções, e AQPC – Bufê, direcionado para restaurantes que trabalham com um bufê com maior variedade de opções e liberdade de escolha das preparações, quantidades e tipos de alimentos ao comensal (PROENÇA et al, 2005, p. 89-122).

Programas e selos relativos à qualidade nutricional e sensorial

Na pesquisa para fundamentação teórica foram encontrados relatos de estudos e programas internacionais relacionados à qualidade nutricional de refeições, à preparação de alimentos mais saudáveis e à promoção de escolhas salutaras pelos clientes, quais sejam:

- Heart Smart™: o programa é uma iniciativa do *Newfoundland and Labrador Heart Health Program* e da *Heart and Stroke Foundation of Newfoundland and Labrador*, Canadá. Visa estimular a oferta de alimentos saudáveis e de áreas reservadas para não fumantes (GREEN et al, 1993; DWIVEDI; HARVEY, 1999; GOVERNMENT..., 2005);
- Eat Smart!™: programa foi desenvolvido por uma parceria entre: Ontario Ministry of Health and Long Term Care, Community and Health Promotion Branch; Heart & Stroke Foundation of Ontario; Canadian Cancer Society (Ontario Division); Ontario Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs; unidades sanitárias locais; programas de alimentação saudável para o coração; indústrias alimentícias e consumidores. Conta com a participação voluntária de lideranças comunitárias para a avaliação contínua dos restaurantes participantes. Aplica requisitos de qualidade nutricional, higiene e 100% de área para não fumantes (MACASKILL et al, 2000; MACASKILL et al, 2003; DWYER et al, 2004; HEART..., 2005a,b);
- Lewis et al (2005): nos Estados Unidos, um formulário com 62 questões, desenvolvido a partir de pesquisa bibliográfica e junto a membros da comunidade, foi aplicado diretamente na análise do cardápio, combinado com a observação direta dos estabelecimentos, para avaliar a promoção de escolhas saudáveis, a limpeza e a qualidade do serviço;
- Cassady et al (2004): desenvolvimento e validação quantitativa de um *checklist* para avaliar oferta de opções saudáveis em restaurantes, por um grupo de professores americanos de saúde pública;

- Licata et al (2002): o estudo avaliou a promoção de práticas saudáveis em cafeterias e restaurantes australianos em 1997 e 2000, considerando: área para não fumantes; cuidados com serviço de bebidas alcoólicas; promoção de consumo de bebidas não-alcoólicas; oferta de opções de alimentos saudáveis; cuidados de higiene; programa de saúde ocupacional e ações de prevenção de doenças infecto-contagiosas;
- Low-fat Eating for Americans Now – LEAN™: desenvolvimento de um programa de treinamento e acompanhamento, nos Estados Unidos, de 1989 a 1994, para estimular chefes de cozinha a preparar alimentos saudáveis e saborosos (PALMER; LEONTOS, 1995);
- Your Way Cafe™: desenvolvimento do menu de um restaurante pediátrico hospitalar americano por dietistas clínicos e chefe de cozinha. O Menu foi avaliado em um grupo focal, com os dietistas clínicos, chefe de cozinha, médico pediatra, enfermeiras, especialista em infância e pais de crianças (OLSON et al, 1996);
- Reichler e Dalton (1998): um questionário desenvolvido nos Estados Unidos, em 1995, com base nos resultados e recomendações da *1993 Survey American Dietary Habits* (Chicago: *American Dietetic Association*, 1993), revisado por cinco diretores de programas culinários, um chefe de cozinha e quatro educadores profissionais de alimentação e nutrição, para avaliar conhecimentos e técnicas de preparo para uma alimentação saudável;
- Hamm et al (1995): um questionário foi desenvolvido nos Estados Unidos e após um teste piloto, foi aplicado a 168 estudantes de gerenciamento de hotéis e restaurantes, para avaliar conhecimentos e atitudes sobre nutrição.

Os critérios de avaliação utilizados pelos estudos supracitados encontram-se resumidos no Quadro 1.

Critério avaliado pelo estudo	AQPC – Bufé ¹³	Heart Smart™ ¹⁴	Eat Smart™ ¹⁵	Lewis et al (2005) ¹⁶	Cassady et al (2004) ¹⁷	Licata et al (2002) ¹⁸	LEAN™ ¹⁹	Your Way Cafe™ ²⁰	Reichler e Dalton (1998) ²¹	Hamm et al (1995) ²²
Variáveis relacionadas aos alimentos:										
Oferta de alimentos saudáveis (geral)	-	-	-	-	-	X	-	X	-	-
Aspecto visual dos alimentos	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-
Preferência da clientela	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
Leite desnatado como bebida	-	X	-	-	X	-	-	-	X	-
Leite no lugar do creme para café ou chá	-	X	X	-	-	-	-	-	-	-
Oferta de grãos	X	X	X	-	-	-	-	-	X	-
Cereais integrais	X	X	X	X	-	-	-	-	X	-
Oferta de fibras	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-
Suco 100% de frutas ou vegetais	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Saladas folhosas	X	-	-	X	-	-	-	-	-	-
Vegetais frutas servidas in natura	X	X	-	X	X	-	-	-	-	-
Vegetais cozidos	X	X	-	X	X	-	-	-	-	-
Vegetais salteados	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Molhos e temperos servidos separados	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Molho <i>light</i> ou <i>diet</i> para saladas	X	X	X	-	X	-	-	-	-	-
Uso de farináceos, purê ou redução em vez de <i>roux</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-
Uso de ervas e especiarias em vez de sal	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-
Reduzir o uso de açúcar, mel e ovos	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-
Substitutos saudáveis para batatas fritas	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-
Acompanhamentos com molho sem manteiga, margarina, creme de leite e maionese, ou à parte	X	X	X	-	-	-	-	-	-	X
Técnica de preparo com ↓ adição de gordura	X	X	X	X	-	-	X	-	X	X
Preparação com insumos com ↓ gordura	X	-	-	X	-	-	X	-	-	-
Remoção da gordura aparente das carnes e aves	X	X	X	-	-	-	-	-	-	X
Servir pequenas porções de carnes	-	-	X	-	-	-	-	-	X	-
Tamanho apropriado das porções	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
Oferta de peixe	X	-	-	X	-	-	-	-	-	-
Sobremesas à base de frutas	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-
Sobremesas elaboradas <i>light</i>	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-
Uso de margarina <i>light</i>	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Utilização 100% de óleo vegetal	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
Tipos de gorduras	X	-	X	-	-	-	-	-	X	-
Disponer de opções de porções menores	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Variáveis relacionadas ao cardápio:										
Informação sobre a receita/ingredientes	-	X	-	-	X	-	-	-	-	-
Informação nutricional para os clientes	-	-	-	-	X	-	-	-	-	X
Outras variáveis:										
Questões sobre nutrição humana	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X
Treinamento de pessoal	-	-	-	-	-	X	X	-	-	X
Cuidados higiênico-sanitários	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-
Área para não fumantes	-	X	X	-	-	X	-	-	-	-
Serviços agregados	-	-	-	X	-	X	-	-	-	-

Quadro 1 – Resumo dos principais critérios avaliados em estudos e programas relacionados à promoção da oferta de alimentos mais saudáveis em restaurantes.

¹³ Proença et al (2005)

¹⁴ Green et al (1993), Dwivedi e Harvey (1999) e Government... (2005).

¹⁵ Macaskill et al (2000), Macaskill et al (2003), Dwyer et al (2004) e Heart... (2005a,b).

¹⁶ Lewis et al (2005).

¹⁷ Cassady et al (2004).

¹⁸ Licata et al (2002).

¹⁹ Palmer e Leontos (1995).

²⁰ Olson et al (1996).

²¹ Reichler e Dalton (1998).

²² Hamm et al (1995).

Teste de degustação

Camargo e Botelho (2005, p. 11) propõem a realização de testes de aceitabilidade para o estudo e desenvolvimento de novas preparações, avaliando sabor, odor, textura e sabor.

O objetivo não é realizar análise sensorial, que envolve degustadores treinados e condições controladas, em âmbito laboratorial. Em unidades produtoras de refeições, onde o processamento não necessita ser tão controlado sensorialmente quanto nas indústrias de alimentos, o que se busca é uma rotina de avaliação de características sensoriais das preparações culinárias na mesma condição de consumo dos clientes.

É nessa linha de raciocínio que se os testes de degustação são vistos como uma das estratégias que possibilita a avaliação da qualidade sensorial das preparações. Todas as preparações podem ser degustadas em pequenas amostras, durante e no final do processamento e antes da expedição aos comensais, por nutricionistas e operadores. Além disso, como forma de avaliar novas preparações que possam ser introduzidas no cardápio, as unidades, ao responsabilizarem-se pela preparação dos produtos, podem envolver nutricionistas e operadores de diferentes setores, de forma coletiva, exercitando-se o caráter convivial da alimentação, a avaliação de diferentes percepções e o espírito de equipe (PROENÇA et al, 2005, p. 37).

Na Figura 4 pode-se observar um exemplo de formulário para registro de teste de degustação, onde os conceitos atribuídos para cada item, bem como o somatório destes, pode sugerir aspectos que podem ser melhorados na concepção ou preparo do alimento.

TESTE DE DEGUSTAÇÃO					
Data:					
Avaliadores:					
ALIMENTOS OU PREPARAÇÕES Tipo: bebidas e sobremesas	ASPECTO (PESO 2)	TEXTURA (PESO 2)	SABOR (PESO 6)	AVALIAÇÃO (PESO 10)	OBSERVAÇÕES
Suco de abacaxi	2	2	3	7	acidez
Banana caramelada	1	1	5	7	tempo de cocção >
Pudim de laranja	2	2	6	10	
Maçã assada	2	2	4	8	canela >
Salada de frutas	1	1	4	6	cortes não padronizados amadurecimento >
...					

Figura 4 – Formulário para registro do teste de degustação – indicador de qualidade sensorial em unidades produtoras de refeições.

Fonte: adaptado de APHP²³ (1997) por Proença et al (2005, p. 37).

Estudos relacionados à dimensão simbólica

Para a dimensão simbólica da qualidade na produção de refeições não foram encontradas metodologias específicas. Alguns estudos de nutrição se dedicam à exploração desta área, mas para a compreensão do comportamento alimentar de pessoas ou grupos, empregando métodos como entrevistas semi-estruturadas (GARCIA, 2004; SALLES, 2004; ZENI, 2004), análise de discurso e estudo de observação (GARCIA, 1997), muitas vezes combinados com métodos de avaliação nutricional (GARCIA 2004; SALLES, 2004; ZENI, 2004). Na visão da sociologia e da antropologia, como maneira de se estudar a sociedade pela ótica da alimentação, também são encontradas pesquisas (FISCHLER, 1990; CORBEAU, 1992; POULAIN, 2004, HERNANDEZ & GRÁCIA-ARNAIZ, 2005). Entretanto, esses estudos não se propõem a aplicar, a extrapolar o sistema simbólico identificado para a produção de refeições.

Poulain e Proença (2003b) destacam que os métodos e os instrumentos de coleta de dados podem ser concebidos especificamente para uma pesquisa ou podem-se utilizar técnicas

²³ APHP. Assistance Publique Hospitiaux de Paris. **L'appétit vient en mangeant!:** histoire de l'alimentation à l'hôpital – Xve-XXe siècles. Paris: Musée de l'Assistance Publique de paris, 1997.

já desenvolvidas em outros estudos, o que é especialmente interessante pela possibilidade de comparação. A coleta de dados sociológicos pode ser feita a partir de seis grandes técnicas: observação participante; observação armada; questionário; entrevistas semi-estruturadas; histórias de vida alimentar e tratamento de dados secundários.

As entrevistas semi-estruturadas, selecionadas para serem empregadas no presente estudo, podem ser individuais ou coletivas, quando se utiliza a técnica denominada grupos focais, e permitem estudar as representações dos comedores e o sentido que eles dão às suas ações. A técnica de entrevista semi-estruturada consiste em "fazer falar" as pessoas quando interrogadas sobre um determinado tema, reformulado no decorrer do tempo para redirecionar a discussão, sem deter-se estritamente ao assunto de partida. As digressões são importantes porque permitem perceber as representações e os quadros de referência mais ou menos conscientes nos quais se manifestam as lógicas dos atores (POULAIN; PROENÇA, 2003b).

2.3 A ALIMENTAÇÃO NA HOTELARIA PARA O TURISMO DE NEGÓCIOS

2.3.1 A hotelaria para o turismo de negócios

Entende-se por empresa hoteleira aquela que explora ou administra meios de hospedagem, envolvendo pelo menos a hospedagem, alojamento temporário para clientes, bem como alguns serviços auxiliares mínimos, como portaria, recepção, guarda de bagagens e conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos (EMBRATUR, 2002).

Segundo Duarte (1996, p. 21-33), os hotéis podem ser classificados de acordo com vários critérios, quais sejam:

- sistema de administração: familiar, societário, hotéis de rede, franquias;
- tamanho do hotel: micro, pequena, média ou grande empresa, de acordo com a renda bruta anual e número de colaboradores, conforme legislação vigente;
- capital social: empresa individual, sociedade por cotas limitadas, sociedade anônima, sociedade em conta de participação, etc.;

- classificação do principal produto, a unidade habitacional (UH²⁴): apartamento tipo, luxo, suíte, etc.;
- classificação de categoria do serviço: uma, duas, três, quatro, cinco e cinco estrelas super luxo;
- tipo do meio de hospedagem: hotel, hotel de lazer, pousada, hotel histórico; e
- mercado: hotéis executivos ou de negócios, hotéis de lazer, hotéis de saúde, etc.

A classificação de acordo com o tipo de mercado, empregada pelo presente estudo, conhecida como segmentação de mercado pela área de marketing, tem como objetivo concentrar os esforços estratégicos da empresa em determinados alvos, entendidos como favoráveis para serem explorados comercialmente, em decorrência de sua capacidade de satisfazer a demanda dos focos, de maneira mais adequada.

Segundo Richers e Lima (1991, p.16-9), cada segmento deverá ser constituído por grupos de consumidores que apresentem o mínimo de diferenças entre si, do ponto de vista das características adotadas, e o máximo de diferenças em relação aos demais segmentos. Esta homogeneidade permite uma estimativa mais precisa das necessidades e desejos dos consumidores. Tal conhecimento se aprofunda, à medida que novas variáveis de segmentação são combinadas entre si, proporcionando conhecimento mais individual do consumidor. Com a segmentação de mercado, a empresa procura obter uma série de vantagens sinérgicas, que incluem: domínio de tecnologia capaz de produzir bens preferidos por certas classes de compradores; maior proximidade ao consumidor final; possibilidade de oferecer bens e serviços a preços competitivos; disponibilidade de pontos de venda adequados a seus produtos ou serviços; existência de veículos de publicidade que se dirijam direta e exclusivamente aos segmentos visados.

Seguindo este princípio, hotel de negócios é o meio de hospedagem que reúne as facilidades necessárias ao abrigo de pessoas em deslocamento resultante de sua atividade econômica. Entre seus clientes estão incluídas, também, as pessoas que se hospedam para participar de eventos com vistas ao seu aprimoramento profissional tais como convenções, feiras e exposições, treinamentos ou congressos. Os hotéis de negócio geralmente estão localizados nos centros urbanos e urbano-industriais, diferentemente dos hotéis de lazer, prioritariamente situados próximos a atrativos naturais, desportivos ou socioculturais (Ayres et al, 1998). Segundo Saab e Daemon (2001), os hotéis de negócios começam a se localizar

²⁴ De acordo com a Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR 2002), entende-se por unidade habitacional (UH) o espaço atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.

também nas proximidades de aeroportos, para atender as necessidades de executivos e outros turistas em trânsito.

No Brasil, segundo a *Horwarth Consulting*, os hotéis de negócios representavam 43% dos hotéis de categoria luxo, 45% da turística superior e 39% da turística, em 1996 (AYRES et al, 1998).

Em um estudo realizado por Wanderley (2004, p. 76-81), avaliando turistas de negócios em São Paulo, observou que o custo da diária e a localização próxima do local de trabalho foram fatores decisivos na seleção do hotel e que 78% da amostra afirmou ficar três dias ou mais na cidade. Além das viagens, Poulain (2004, p. 78) destaca que uma das características da modernidade alimentar é a introdução da alimentação no local de trabalho – nos escritórios e salas de descanso – em função dos compromissos e das longas jornadas de trabalho, visando ganhar tempo.

2.3.2 As características do executivo com relação à alimentação e saúde

O lexema executivo é na sua origem um adjetivo que, por derivação imprópria, passa a substantivo. Etimologicamente, o plano de conteúdo desse lexema é aquele que executa, que deve ser seguido até o fim, e por esses predicados, o vocábulo passa a denominar um tipo de profissional que é diretor ou alto funcionário que atua em diferentes áreas de uma empresa. O termo executivo, adjetivo, tem origem latina, de *exsecutus*, aquele que executa, já o substantivo, acredita-se que veio do inglês, *executive*, o profissional de alto cargo (NASCIMENTO; GREGORIN FILHO, 2001).

Girardi (1980, p. 48-52), em uma pesquisa com executivos de empresas públicas catarinenses, verificou que a maioria era do sexo masculino (87%), com idade variando de 25 a 45 anos (80%), e possuía nível de escolaridade superior. Xavier e Franciatto (1995, p. 23-32), em uma pesquisa com 625 executivos de São Paulo, Campinas, Curitiba, Rio de Janeiro e Belo Horizonte, deram conta de que 67% dos executivos têm idade entre 31 e 50 anos e também indicam que a maioria dos executivos possui nível superior. Segundo os autores, a maioria dos executivos indica trabalhar de dez a 12 horas por dia (57%), seguido os que trabalham oito horas diárias (35%) e dos que trabalham mais de 12 horas diárias (6%).

O fato da maioria dos executivos ocuparem cargos de gerente, chefe, assessor, técnico, diretor, supervisor e coordenador, nesta seqüência por ordem decrescente de

frequência (adaptado de GIRARDI, 1980, p. 49 e XAVIER; FRANCIATTO, 1995, p. 26), sugere que estes possuem um bom nível socioeconômico.

Analisando-se os dados de Barros (1999, p. 41-63), que estudou as atividades físicas no lazer e outros comportamentos relacionados à saúde de industriários de Santa Catarina (SC), se considerados somente os indivíduos com nível socioeconômico classificado como classe A²⁵, 100 homens e 53 mulheres, observou-se que:

- foi a classe com maior autopercepção de bom ou excelente nível de saúde (91%)²⁶;
- menor prevalência de fumantes (19%), sendo maior entre os homens que as mulheres ;
- menor nível de estresse ;
- os indivíduos da classe A despendiam maior tempo com lazer passivo ;
- desta parcela da amostra, não consumiam frutas ou hortaliças diariamente, respectivamente, 42% e 18% dos homens e 28% e 25% das mulheres²⁶.

Em uma pesquisa com bancários do Rio de Janeiro, com idade média aproximada de 38 anos, constatou-se que 24% dos homens e 13% das mulheres realizavam suas refeições em restaurantes. Os dados indicaram, com diferença estatisticamente significativa, que os homens consumiam mais frituras, refrigerantes e carnes de suínos e de vaca, e menos doces e hortaliças, que as mulheres. O consumo de açúcares simples, embutidos e carnes salgadas também foi maior por homens (FONSECA et al, 1999).

Outro estudo avaliou o hábito alimentar e estado nutricional de 214 executivos do sexo masculino, com idade média de 48 anos, atendidos pelo setor de check-up em um hospital de São Paulo. Da amostra, 70% apresentou sobrepeso ou obesidade, 85% não era fumante e 39% não praticava atividade física, enquanto 32% o fazia até duas vezes por semana. Verificou-se que uma pequena parcela dos executivos (5,6%) tinha hábitos alimentares adequados à sua necessidade. Apenas 0,93% dos indivíduos não fumavam, praticavam atividade física três ou mais vezes por semana e consumiam adequadamente todos os grupos de alimentos da pirâmide alimentar (RODRIGUES et al, 2000).

Um estudo que avaliou o perfil de consumo alimentar em restaurante executivo do tipo auto-serviço, pela observação do consumo de 150 clientes, verificou que 58,7% dos indivíduos consumiam hortaliças nas suas refeições e que o consumo per capita de frituras foi de $1,6 \pm 0,9$ itens. Do total de indivíduos, 36% consumia dois tipos de fritura no almoço, variando de 30% para os homens para 41% para as mulheres. Apenas 18% dos sujeitos não

²⁵ O critério empregado para classificação da classe socioeconômica foi o desenvolvido pela Associação Brasileira de Anunciantes (ABA) e Associação Brasileira dos Institutos de Pesquisa de Mercado (ABIPEME), agora Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa (ABEP), e considera os itens de posse e o grau de instrução do chefe da família (ABEP, 2005).

²⁶ Diferença estatisticamente significativa, de acordo com o pesquisador, para todas as associações descritas no item.

consumiram nenhum tipo de fritura. Os autores observaram, ainda, que os clientes se serviram, em média, de $1,6 \pm 0,9$ itens fontes de carboidratos, tendo 51% dos indivíduos se servido de dois tipos de alimento desta categoria, enquanto 24% não consumiu alimentos fontes de carboidratos complexos. Os resultados indicaram um provável excesso de lipídeos e proteínas na dieta (FRANCISCHI et al, 1999).

Höfelmann e Garcia (2005), ao analisar as preferências alimentares dos clientes em um restaurante de culinária internacional *à la carte* de Joinville/SC, constataram que os homens preferiram preparações à base de carne bovina, de peixe e de aves, acompanhadas de batatas fritas, arroz branco, legumes à sauté e/ou arroz com alho e brócolis, nesta seqüência. Já as mulheres preferiram preparações culinárias à base de peixe, carne bovina e massas, acompanhados de purê de batatas, legumes à sauté ou ao vapor e/ou batatas fritas. As carnes bovinas e de aves foram mais preferidas por homens, enquanto as de peixe e as massas foram mais solicitadas por mulheres.

Os dados apresentados sugerem que a alimentação dos executivos vai de encontro às recomendações do Guia Alimentar para a População Brasileira, do Ministério da Saúde (BRASIL, 2006), sendo que esses achados parecem apresentar uma relação com o perfil nutricional e epidemiológico contemporâneo descrito anteriormente. Monteiro et al (2000b, p. 247-50), analisando os dados de inquéritos dietéticos do IBGE, verificou um aumento de 5,7% para 9,6% na prevalência de obesidade entre adultos, no período entre 1974/75 e 1989. Para os adultos do sexo masculino, este aumento foi de 3,1% para 5,9%, sendo que, para a parcela composta dos 30% mais ricos, o aumento foi de 5,7% para 9,3.

2.3.3 Da alimentação em hotelaria ao bufê executivo

Vários estudos descrevem que a coexistência de hotéis e restaurantes é habitual, seja por autogestão, por concessão, ou por parcerias estratégicas entre redes de hotéis e de restaurantes de renome (BOONE, 1997; STRATE; RAPPOLE, 1997; CASTELLI, 1999, p. 293-4; KIM; KIM, 2005). Na hotelaria, o serviço de alimentação acontece através do departamento de alimentos e bebidas, conhecido pela sigla A&B. O A&B é tido como um dos setores mais complexos dentro da hotelaria, estrutural e funcionalmente, envolvendo os restaurantes, banquetes para eventos, cozinha, copa, bares e *stewarding*²⁷ (CASTELLI, 1999, p. 293-4).

²⁷ Denominação adotada para o setor responsável, entre outras funções, pelas atividades de higienização, guarda e fornecimento de louças, pratarias, utensílios de bufê, máquinas e equipamentos da cozinha (CASTELLI, 1999, p. 485).

O termo restaurante, do francês *restaurant*, originalmente designava um caldo nutritivo, e posteriormente diversas pequenas preparações culinárias roborativas, próprias para refazer as forças diante do cansaço e da fome, desde o fim do século XVIII. Entretanto, até a atualidade, ele é utilizado em praticamente todo o mundo para designar os estabelecimentos onde eles são servidos, ou onde se servem alimentos para consumo (PITTE, 1993, p. 97).

A presença do departamento de A&B, mais especificamente do restaurante, além de ser uma necessidade de mercado, é um requisito de diversos sistemas de classificação hoteleira. A classificação de meios de hospedagem, de acordo com a categoria do serviço, pode ser oficial, realizada pelo órgão governamental de turismo ou por instituição por ele delegada, ou independente, quando os hotéis são vistoriados e certificados por determinadas associações ou empresas comerciais, como os guias de viagem ou a classificação *Michelin* (LAWSON, 2003, p. 13).

Na classificação da Organização Mundial do Turismo (OMT), que varia de uma a cinco estrelas, observam-se os seguintes requisitos (LAWSON, 2003, p. 25):

- duas estrelas: restaurante ou cafeteria, onde são servidas refeições no horário de almoço e de jantar, ou local adequado independente nas imediações;
- três estrelas: restaurante ou café, onde são servidas refeições no horário de almoço e de jantar, com número de assentos não inferior à metade da locação do hotel;
- quatro e cinco estrelas: restaurante principal ou escolha de restaurantes que sirvam uma gama de refeições. Salas de jantar privadas ou salas funcionais disponíveis. Capacidade não inferior à locação do hotel. Para quatro estrelas, serviços de alimentação e bebidas de alta qualidade. Para cinco estrelas, os mais altos níveis de culinária e serviços.

Já na classificação oficial adotada atualmente no Brasil, regulamentada pela Deliberação Normativa nº 429/2002, em relação ao serviço de alimentos e bebidas, destacam-se os seguintes aspectos (EMBRATUR, 2002):

- a partir da categoria três estrelas é obrigatório ambiente de café da manhã;
- é obrigatório no mínimo um bar a partir da categoria quatro estrelas;
- o hotel deve dispor de almoço e jantar no restaurante principal para a categoria quatro estrelas. Estas refeições devem ter padrão internacional, em relação à qualidade dos alimentos, matéria-prima, apresentação, etc., para atingir um serviço cinco estrelas. A existência de adega, *sommelier*²⁸ e cardápio trilingüe, com atendimento 24 horas em restaurante de padrão internacional, conferem padrão cinco estrelas super luxo;

²⁸ Denominação do funcionário responsável por todas as operações, da compra à venda, de vinhos (CASTELLI, 1999, p. 306).

- a partir da categoria de quatro estrelas, é obrigatório o uso de aparador, carrinhos, toalhas e guardanapos de tecido, baixelas de porcelana ou equivalente de primeira linha, baixelas e talheres de prata, inox ou material equivalente, copos tipo cristal e sistema de climatização ambiental;
- são exigidos critérios específicos para qualificação do cozinheiro e do barman a partir da categoria cinco estrelas;
- todas as categorias requerem ambientação, conforto e decoração compatíveis com seu nível.

Não existe classificação oficial para restaurantes. Assim sendo, os estabelecimentos instalados em hotéis, de certa forma, assumem a certificação concedida ao meio de hospedagem. Walker e Lunberg (2003, p. 38, 66-77) afirmam que este tipo de estabelecimento trabalha muito mais com conceito, o que é bem mais flexível, pois estes podem se propor a atender um mesmo mercado. Algumas obras destacam uma tipologia para restaurantes (CASTELLI, 1999, p. 298; PACHECO, 2004), entretanto não se verifica um critério claro para esta classificação.

Nos restaurantes hoteleiros, uma das tendências verificadas na atualidade, apontada em algumas revistas comerciais (MICHEL, 2005), é a dos restaurantes para executivos, pelas diversas razões já discutidas. Em paralelo, os restaurantes de hotéis passam a usar cada vez mais o bufê como recurso para atendimento, dada as suas vantagens para os clientes e para o restaurante, principalmente no horário de almoço, em função da maior demanda. Segundo Proença (1997, p. 46) o serviço de bufê se caracteriza pelo auto-serviço, uma tendência que oferece autonomia ao cliente, permitindo a otimização da relação entre o tempo despendido para a alimentação e a possibilidade de escolha. Poulain (2004, p. 59) destaca que, apesar do serviço de bufê existir com a função de permitir a liberdade de escolha dos alimentos pelo cliente, esta liberdade é limitada ou parcial, na medida que a responsabilidade pelo leque de opções para a refeição é transferida da dona-de-casa para o chefe de cozinha do estabelecimento.

A combinação dessas tendências parece ser a origem do serviço que vem se difundindo sob o nome de bufê executivo e que parece absorver forte influência da gastronomia internacional. Carneiro (2003, p. 108-9) acredita que a uniformização global da alimentação realizou também um sincretismo culinário pois ao mesmo tempo em que pode suprimir as identidades locais e homogeneizar o gosto mundial, também divulga culinárias regionais, espalhando-as pelo mundo, mesmo que de forma que possa ser percebida como não autêntica.

Relacionado este fato ao fenômeno da fetichização da alimentação, discutido por Poulain (2004, p. 41-3) e abordado na introdução deste estudo, pode-se vislumbrar a repetição, embora de maneira pouco fiel, de determinadas preparações culinárias e técnicas da

chamada alta gastronomia. Supõe-se uma recomposição das culturas alimentares, pelo desaparecimento de alguns particularismos, emergência de novas formas alimentares resultantes do processo de mestiçagem e difusão em escala.

Assim sendo, o uso de ingredientes já processados industrialmente e a incorporação de ingredientes importados ou atípicos, em alguns casos, chegam até mesmo a alterar características de constituição e sensoriais de preparações regionais, desvirtuando sua concepção cultural. Uggioni (2006, p. 131-149), por exemplo, estudando a valorização do Patrimônio Gastronômico Regional em Florianópolis, Santa Catarina, observou o emprego de extrato de tomate industrializado no Ensopado de frutos do mar e de alcaparras em conserva sobre o Peixe na chapa, ingredientes não utilizados nas receitas tradicionais.

Além do exposto, considerando-se o fato de que os serviços de restaurante e de hospedagem têm origem européia (PITTE, 1993, p. 105-9), pode verificar-se, ainda, uma razão histórica para a disseminação de preparações, técnicas culinárias e termos deste continente no Brasil. Neste sentido, observa-se que até as denominações das modalidades de serviços adotadas pelos restaurantes, principalmente os hoteleiros – *buffet*, *self-service*, *à la carte*, serviço à francesa, à inglesa (CASTELLI, 1999, p. 329-41) – denotam também a influência internacional nos estabelecimentos brasileiros.

Logo, na hotelaria, principalmente nos grandes centros e em hotéis classificados como de qualidade superior, a questão sensorial é muito apreciada e fundamental para cumprir requisitos da categoria e satisfazer os clientes. Uma outra tendência é a preocupação com a qualidade nutricional da refeição, em especial nos hotéis para executivos, que por um determinado período de tempo substituem o lar para essa clientela. Assim, o consumo contínuo de uma alimentação com exageros ou com elevados teores de energia e de lipídeos pode vir a prejudicar o estado de saúde dos clientes (PROENÇA et al, 2005, p. 64).

O presente estudo propõe-se, neste contexto, a estudar esta realidade denominada Bufê Executivo.

3 SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NUTRICIONAL, SENSORIAL E SIMBÓLICA DE BUFÊS EXECUTIVOS EM HOTÉIS DE NEGÓCIOS (AQBE)

Esta seção apresenta o Sistema de avaliação da qualidade nutricional, sensorial e simbólica de Bufês Executivos em hotéis de negócios (AQBE) elaborado neste estudo. A primeira subseção descreve brevemente o processo de concepção do AQBE, apresenta a definição das variáveis do modelo de análise, que seguiu a metodologia descrita no item 1.3 e culmina estabelecendo e conceituando as técnicas escolhidas para a coleta de dados. A segunda apresenta os Procedimentos para Aplicação do Sistema, indo desde as etapas gerais e o detalhamento das técnicas e instrumentos para coleta dos dados até os procedimentos sugeridos para tratamento dos dados e apresentação dos resultados.

3.1 CONCEPÇÃO DO SISTEMA

Para atender ao objetivo proposto, com base na literatura científica utilizada, foi concebido um Sistema de avaliação da qualidade nutricional, sensorial e simbólica de Bufês Executivos em hotéis de negócios (AQBE). Conforme o modelo de análise exposto a seguir, o Sistema ficou organizado em dois eixos, as duas variáveis do estudo, quais sejam: os Aspectos Determinantes do bufê e os da Qualidade do Bufê Executivo.

O AQBE parte da combinação e adaptação de uma série de métodos, programas e estudos discutidos na revisão bibliográfica desta pesquisa, que se articulam de maneira a gerar um relatório de recomendações para a unidade avaliada. Destaca-se que se trata de um Sistema que se propõe a analisar as dimensões nutricional, sensorial e simbólica do Bufê Executivo, resultando num relatório com um perfil do bufê e recomendações para melhoria deste.

3.1.1 Modelo de análise: definição das variáveis

O modelo de análise é definido por Quivy e Campenhoudt (1992, p. 151) como um prolongamento natural da problemática, organizando de forma operacional as questões que serão consideradas relevantes para conduzir as observações e análises posteriores em uma

pesquisa científica. É um conjunto de conceitos e hipóteses logicamente articulados entre si, apresentados em um quadro, que auxilia a determinar a forma como o estudo será analisado.

A construção dos conceitos, ou variáveis, não exprime toda a realidade, mas apenas aquilo que é considerado essencial. Consiste basicamente em definir as dimensões que o constituem e, em seguida, delimitar os indicadores que estarão medindo essas dimensões, contribuindo na condução das ações para alcance dos objetivos propostos (QUIVY; CAMPENHOUDT, 1992, p. 151).

A definição das variáveis foi norteada pelo estudo exploratório, buscando estabelecer relação com a pergunta de partida e os objetivos específicos estabelecidos. As variáveis são apresentadas segundo um modelo proposto por Proença (1996), baseado em Quivy e Campenhoudt (1992), os quais contemplam a dimensão, sua definição e os indicadores.

Esses indicadores foram adaptados para a realidade do bufê executivo a partir dos empregados por Veiros (2002), Riekes (2004), Proença et al (2005) e pelos programas e selos relativos à qualidade nutricional, apresentados no Quadro 1, além das recomendações do Guia Alimentar para a População Brasileira (BRASIL, 2006).

O Quadro 2 apresenta os indicadores das dimensões estabelecidas para a descrição da variável Determinantes do bufê executivo. Ela se destina a caracterizar a unidade, com investigação de fatores que podem influenciar ou determinar, propriamente, a configuração que o bufê executivo assume. São elementos que têm relação com o modo como o serviço de bufê se apresenta no estabelecimento a ser analisado.

Dimensão	Definição	Indicadores
Planejamento e controle operacional do bufê	Conjunto de aspectos organizacionais que se relacionam com o planejamento e controle operacional do bufê	<ul style="list-style-type: none"> • Dados gerais da unidade (identificação; tipos de refeições; horário e tempo de distribuição; variações sazonais na estrutura de funcionamento) • Equipe de pessoal (tamanho; distribuição das funções; critério de qualificação; remanejamento nas folgas) • Documentos (manual de boas práticas; manual de alimentos e bebidas; receituário; cardápios; pesquisas mercadológicas e de satisfação) • Cardápios (composição; critérios para planejamento) • Recursos e procedimentos adotados para acompanhamento do processo (repasse de informações para o pessoal de produção e de distribuição; monitoramentos) • Critério e recursos para incorporação da opinião dos clientes no planejamento das atividades
Infra-estrutura física da unidade	Características da área física e dos equipamentos de suporte para produção e distribuição	<ul style="list-style-type: none"> • Existência de setorização e disponibilidade de equipamentos para produção • Estrutura do bufê e do ambiente (critérios de concepção; utensílios; equipamentos; decoração do ambiente; método de reposição)

Quadro 2 – Definição das dimensões e respectivos indicadores para a variável Determinantes do Bufê Executivo.

Já o Quadro 3 apresenta as dimensões e indicadores para a variável Qualidade do bufê executivo, que diz respeito aos indicadores que permitem a avaliação da qualidade do bufê Executivo nas dimensões abordadas pelo presente estudo: nutricional, sensorial e simbólica.

Dimensão	Definição	Indicadores
Nutricional	Características nutricionais da refeição para promoção de uma alimentação saudável	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação das preparações no bufê (arrumação; coloração; ornamentação; guarnições) • Técnicas de preparo e cocção empregadas • Variedade de matérias-primas utilizadas • Combinação de cores • Oferta de frutas e hortaliças
Sensorial	Capacidade do alimento para promover prazer, através de sensações visuais, táteis, gustativas e olfativas	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de alimentos integrais e grãos • Presença, tipo e variação dos molhos e temperos • Presença de alimentos sulfurados • Tipos de gorduras empregadas • Oferta de arroz e feijão (simples)²⁹ • Acompanhamentos frios servidos como salada • Carnes servidas como acompanhamentos frios / salada • Oferta de opções <i>diet</i>³⁰ e <i>light</i>³¹ • Percepção sensorial através da degustação • Tipo de informações disponíveis aos clientes sobre as preparações
Simbólica	Sistema de representações culturais do tecido social	<ul style="list-style-type: none"> • Variação na concepção conceitual de bufê executivo pelo Chefe de Cozinha, Gerente, Nutricionista e pelos consumidores • Variação das dimensões nutricional, sensorial e simbólica na percepção do Chefe de Cozinha, Gerente, Nutricionista e pelos consumidores

Quadro 3 – Definição das dimensões e respectivos indicadores para a variável Qualidade do Bufê Executivo.

²⁹ Entende-se por arroz e feijão simples aqueles preparados sem mistura de outros ingredientes, além dos básicos para seu preparo, como por exemplo, sem a adição de produtos de origem animal e de hortaliças (exceto vegetais com função de tempero). Considera-se importante a presença dessas opções tanto pela sua qualidade nutricional, sendo estes recomendados pelo Guia Alimentar para a População Brasileira (BRASIL, 2006, p. 21-36) quanto pelo valor simbólico de ambos os alimentos enquanto parte cultura de alimentação regional para a maioria dos brasileiros (ORNELLAS, 2000, p.236-61; CASCUDO, 2004, p. 433-65).

³⁰ De acordo com a Portaria 29/98, são os alimentos especialmente formulados ou processados, nos quais se introduzem modificações no conteúdo de nutrientes, adequados à utilização em dietas, diferenciadas e ou opcionais, atendendo às necessidade de pessoas em condições metabólicas e fisiológicas específicas. Inclui alimentos com restrição (ausência) de carboidratos, lipídeos, proteínas, sódio, ou outros nutrientes específicos (BRASIL, 1998b).

³¹ De acordo com a Portaria 27/98, a definição de alimento *light* inclui o atributo de baixo ou reduzido nível de valor energético, gorduras totais, saturadas, trans, colesterol, açúcares, proteínas, fibras, sódio ou vitaminas. Esta redução deve ser, de maneira comparativa, de pelo menos 25% em relação ao produto original, existindo outros critérios de valores absolutos (BRASIL, 1998a).

3.1.2 Técnicas e instrumentos para coleta de dados: conceituação

A Figura 5 ilustra a interação das dimensões das variáveis do método com as técnicas e instrumentos de coleta de dados. Na seqüência, cada técnica de coleta de dados é conceituada dentro da abordagem adotada.

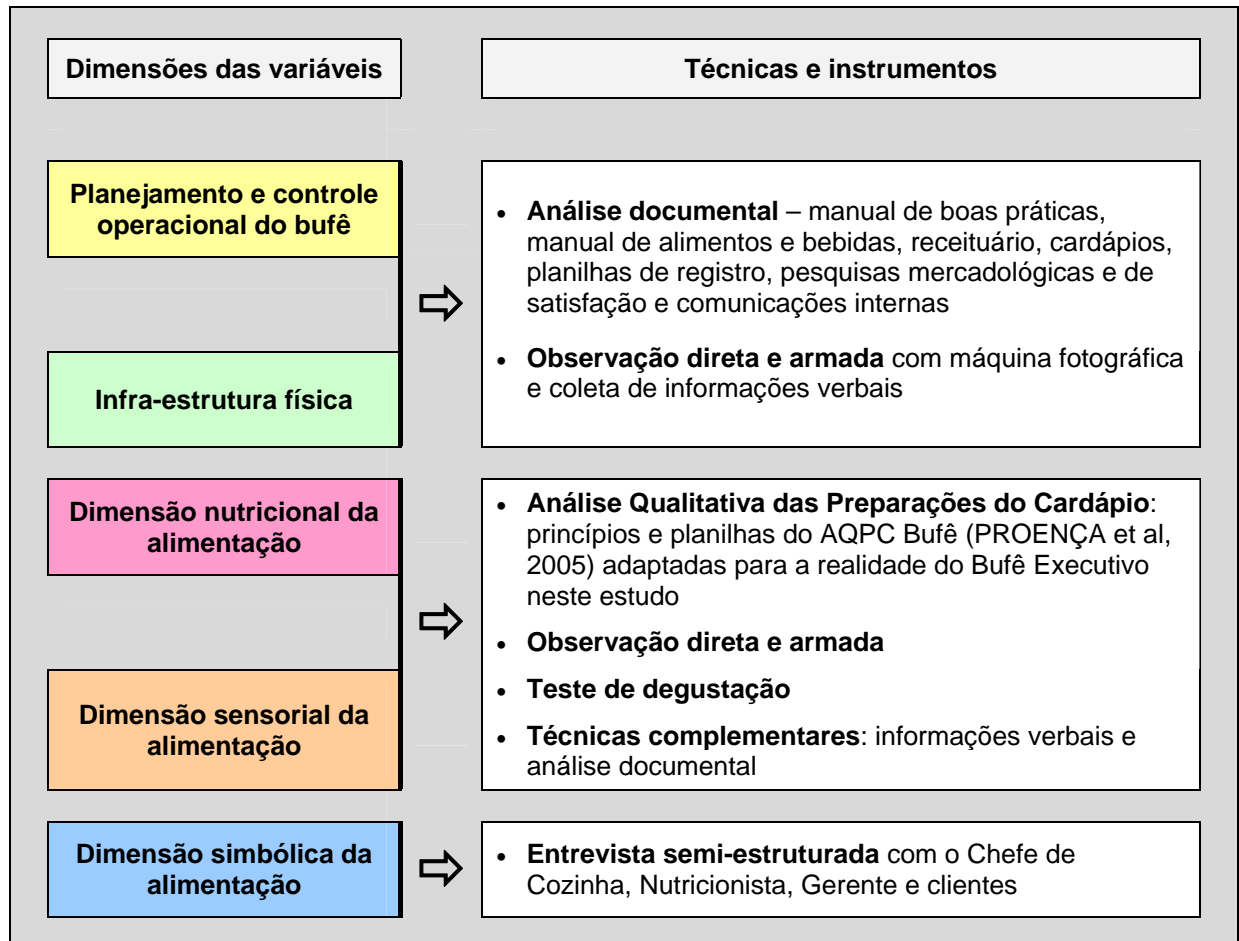


Figura 5 – Variáveis e respectivas técnicas e instrumentos para coleta dos dados do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).

A análise documental considera que documentos como regulamentos, atas de reunião, manuais e arquivos podem dizer muita coisa sobre os princípios e normas que regem o comportamento de um grupo, como sobre as relações que se estabelecem entre os diferentes subgrupos. Assim, a análise de documentos pode ser uma importante, quando não a única fonte de dados para a compreensão de um processo ou situação, segundo Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (2004, p. 169).

Já por observação direta entende-se a observação de fatos, comportamentos e cenários. Ela é extremamente valorizada pelas pesquisas qualitativas, por independe do nível de conhecimento ou da capacidade verbal dos sujeitos, permitir a confirmação na prática de informações oriundas de outras fontes, possibilitar a identificação de comportamentos não-intencionais ou inconscientes e, principalmente, por admitir o registro do comportamento em seu contexto temporal e espacial (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 2004, p. 164).

Quivy e Campenhoudt (1992, p. 194) concordam com essas afirmações, e acrescentam que a entrevista do tipo semi-estruturada é certamente a mais utilizada em investigações sociais. Nesta modalidade de pesquisa o entrevistador dispõe de uma série de perguntas-guia, relativamente abertas. Gaskell (2002, p. 66) afirma que o tópico guia é fundamental para o processo de entrevista, criando um referencial confortável de conteúdo e de tempo, para o entrevistador, e minimizando a sensação de entrevista. Ademais, eles funcionam como esquema preliminar para análise dos dados. Em relação ao número de sujeitos a serem entrevistados, destaca-se que nos estudos de caso não existe a preocupação numérica de garantir a representatividade. A seleção da amostra está, sim, relacionada com a presença das características mais significativas associadas ao problema a ser investigado (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 2004, p. 162).

Coletas de informações verbais também poderão ser realizadas com os colaboradores do restaurante, a fim de elucidar quaisquer dúvidas que restem da análise documental, da observação direta e da própria entrevista semi-estruturada, posteriormente. Essa liberdade é umas das vantagens da pesquisa qualitativa, que envolve uma descrição da realidade pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada (GODOY, 1995a). O estudo de caso, em especial, favorece este aspecto, ao permitir múltiplas fontes de evidência para fenômenos contemporâneos (GODOY, 1995b).

Em função da proposta do presente estudo, optou-se por partir do método Análise Qualitativa das Preparações o Cardápio – AQPC, modalidade Bufê. Este instrumento, direcionado para restaurantes que trabalham com um bufê com maior variedade de opções e liberdade de escolha das preparações, quantidades e tipos de alimentos ao comensal (PROENÇA et al, 2005; VEIROS et al, 2006), foi adaptado para melhor atender as particularidades do Bufê Executivo e dos objetivos deste estudo.

3.2 PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DO SISTEMA

3.2.1 Etapas do Sistema

A aplicação do Sistema proposto contemplou as seguintes etapas:

1. Análise documental: leitura e registro na planilha correspondente;
2. Observação direta da preparação e do consumo do bufê;
3. Coleta de informações verbais para compreensão de possíveis itens ainda não completamente respondidos sobre a caracterização da unidade;
4. Realização das entrevistas semi-estruturadas com o Chefe de Cozinha, Nutricionista e Gerente;
5. Análise qualitativa das preparações do cardápio – primeira parte:
 - 5.1. Leitura e interpretação do cardápio escrito;
 - 5.2. Preenchimento inicial do formulário de análise diária do cardápio;
 - 5.3. Verificação do cumprimento do cardápio pela observação direta do bufê servido.
6. Registro fotográfico do bufê após a montagem;
7. Teste de degustação (degustação e registro simultâneo);
8. Realização das entrevistas semi-estruturadas com os clientes;
9. Reunião com o Chefe de Cozinha e/ou Nutricionista para esclarecimento sobre as preparações do cardápio e eventuais trocas que tenham sido realizadas;
10. Conclusão do preenchimento formulário de análise diária do cardápio;
11. Transcrição das entrevistas;
12. Redação da descrição da unidade;
13. Reunião com o Chefe de Cozinha para validação da descrição da unidade e dos formulários de análise diária do cardápio;
14. Análise dos resultados obtidos e elaboração do relatório de recomendações.

As etapas um a quatro serão realizadas uma única vez, no início do estudo, podendo ser repetidas se for julgado necessário. Os itens cinco a 11 serão realizados ao longo de cada dia de análise do bufê. Considera-se fundamental que essas sete etapas sejam cumpridas no mesmo dia, para facilitar o registro de percepções do pesquisador/analista. Após a descrição da unidade (etapa 12), esse texto e os formulários de análise diária do cardápio devem ser apreciados pelo Chefe de Cozinha e/ou Nutricionista, para validar os dados registrados e corrigir imprecisões. Por fim, procede-se a análise dos resultados e a elaboração do relatório final de recomendações.

A execução das etapas 1 a 13 é detalhada na subseção que segue, enquanto o tratamento dos dados é abordado na subseção 3.3.

3.2.2 Detalhamento da aplicação das técnicas e instrumentos de coleta de dados

Para a análise documental, utilizou-se a investigação de documentos fornecidos pela empresa que possam ter relação com o tema do estudo. A princípio, devem ser solicitados os seguintes documentos, que podem conter informações para a maioria das variáveis a ser estudada: Manual de Boas Práticas, Manual de Alimentos e Bebidas, receituário, cardápios, pesquisas mercadológicas e de satisfação, currículos dos colaboradores com cargo de chefia, comunicações internas e planilhas de acompanhamento do processo.

Entende-se por observação direta, dentro do AQBE, a observação *in loco* da estrutura do restaurante do hotel, do planejamento do cardápio, da preparação das refeições e da montagem e consumo do bufê, que envolve, logo, os horários de produção e distribuição do bufê. A observação deve ocorrer durante pelo menos os cinco dias (uma semana útil) e ser armada com máquina fotográfica.

Poderão ser coletadas informações verbais com os colaboradores do hotel, a fim de elucidar quaisquer dúvidas que restem da análise documental e da observação direta.

A Planilha dos Determinantes do bufê executivo que segue (Figura 6) serve para registro das informações obtidas em campo a partir das técnicas de análise documental e observação direta, no que diz respeito aos aspectos de caracterização da unidade e do bufê.

AQBE – Protocolo para registro dos aspectos Determinantes do Bufê Executivo	
Nome do restaurante: _____	
Folha: _____	
Data e horário da observação: ____ / ____ / ____ ____:____ h	Observador: _____
Indicador	Observações*
1. Dados gerais da UPR: Identificação Número de refeições Horário e tempo de distribuição Modificações sazonais	
2. Equipe de produção Tamanho Distribuição das funções Formação e tempo de experiência na área Remanejamento nas folgas	
3. Critérios empregados no planejamento do cardápio	
4. Critério e recursos para incorporação da opinião dos clientes no planejamento das atividades	
5. Recursos e procedimentos adotados para acompanhamento do processo Repasse de informações para o pessoal de produção e de distribuição Monitoramentos Reposição do bufê	
6. Existência de setorização e de equipamentos para produção	
7. Equipamentos e utensílios empregados no bufê	
8. Montagem da mesa e ambiente (critério; elementos)	
9. Outros indicadores:	
10. Outros indicadores:	
11. Outros indicadores:	

* Caso necessário, registrar o excedente das observações no verso, identificando-as pelo número do indicador

Figura 6 – Protocolo para registro dos aspectos Determinantes do Bufê Executivo, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).

Para viabilizar a análise das preparações do cardápio na AQBE, adaptou-se para este estudo as recomendações da AQPC Bufê (PROENÇA et al, 2005, p. 89-122). Assim, as preparações devem ser, inicialmente, divididas em quatro grandes grupos, de acordo com suas características específicas, a saber:

- grupo de saladas: envolvendo todos os tipos de hortaliças e frutas, bem como demais preparações servidas frias (acompanhamentos), oferecidos como saladas;
- grupo das carnes: incluem-se todos os tipos, como bovina, de ave, suína, de peixe e outras, que englobam miúdos, como coração, fígado, dobradinha e os embutidos, como lingüiça, salsicha, entre outros;

Na descrição inicial do grupo saladas, na Planilha de Análise Diária do AQBE, considera-se³²:

- nome da preparação: indica-se o nome ou, se for uma preparação mista, uma descrição rápida da preparação e ingredientes;
- tipo de preparação: descreve-se se a salada é simples (um único vegetal), composta (dois vegetais), mista (mais de dois tipos de vegetais), conserva, de folhosos ou acompanhamento frio (AC Frio);
- técnica de preparo: indicação da técnica de preparo utilizada, como por exemplo crua, cozida, conserva. Pode-se indicar, ainda, o tipo de corte, se é rasgada, picada em rodela, picada em tubos, etc.;
- cor: indicação da coloração predominante da preparação aos olhos do comensal, devido à sua influência na atratividade da preparação culinária e do bufê como um todo;
- presença e tipo de molho: indicação da presença ou não de molho e ao tipo, bem como do(s) tempero(s) empregado(s), para avaliação do teor de gordura e outras propriedades;
- observações: indicação de informações adicionais, como o teor de gordura, presença de insumos não vegetais, ou a oferta de frutas, de sementes como a de linhaça, gergelim, papoula, entre outras;

Para a descrição inicial do grupo carnes do cardápio, na Planilha de Análise Diária do AQBE, adota-se os seguintes itens de análise:

- nome da preparação: indica-se o nome ou, se este não demonstra claramente qual sua composição, uma descrição rápida da preparação e ingredientes;
- tipo de preparação: detalha-se se é carne bovina, suína, de frango, de peixe, vísceras, miúdos ou embutidos, etc.;
- técnica de preparo: indicação da técnica de preparo utilizada, como por exemplo cozido, grelhado, refogado, ensopado, chapeado, assado, frito, salteado, entre outras³³;
- cor: indicação da coloração predominante da preparação aos olhos do comensal, devido à sua influência na atratividade da preparação culinária e do bufê como um todo;
- presença e tipo de molho: indicação da presença ou não de molho e ao tipo, para avaliação do teor de gordura;

³² Critérios adaptados, prioritariamente, do sistema AQPC Bufê (PROENÇA et al, 2005, p. 95-101), incorporando itens avaliados por outros estudos, conforme Quadro 1, e das recomendações do Guia Alimentar para a População Brasileira (BRASIL, 2006).

³³ Deve-se ter atenção para o fato de que algumas preparações sofrem duas etapas de cocção, como frito e ensopado. É importante considerar ainda que técnicas de preparo como refogar, ensopar ou até mesmo chapear, dependendo da quantidade de gordura de adição, poderão ser controladas ou recomendadas, do ponto de vista nutricional (PROENÇA et al, 2005, p. 96-7).

- observações: indicação de avaliação nutricional prévia e demais observações pertinentes, como análise da técnica de preparo aplicada, do teor de gordura da preparação e da qualidade da carne, especificidade inclusive neste item se a ela é gordurosa ou mais magra;

Seguindo a mesma lógica, para a descrição inicial do grupo acompanhamentos, na Planilha de Análise Diária do AQBE, observa-se:

- nome da preparação: indica-se o nome ou, se este não demonstra claramente qual sua composição, uma descrição rápida da preparação e ingredientes;
- tipo de preparação: indica-se à qual subgrupo de acompanhamento pertence;
- técnica de preparo: indicação da técnica de preparo utilizada, como por exemplo cozido, cozido e frito, empanado e frito, refogado, ensopado, assado, frito, salteado, entre outras;
- cor: indicação da coloração predominante da preparação aos olhos do comensal, devido à sua influência na atratividade da preparação culinária e do bufê como um todo;
- presença e tipo de molho: indicação da presença ou não de molho e ao tipo, para avaliação do teor de gordura;
- observações: indicação de informações adicionais, como oferta de preparações integrais, análise da técnica de preparo e do teor de gordura;

E para a descrição inicial do grupo das sobremesas, na Planilha de Análise Diária do AQBE, adota-se os seguintes itens de análise:

- nome da preparação: indica-se o nome ou, se este não demonstra claramente qual sua composição, uma descrição rápida da preparação e ingredientes;
- tipo de preparação: indica-se se é sobremesa elaborada ou fruta. Deve haver especificação do tipo de fruta, e a distinção entre a natural pré-preparada (descascada ou picada) ou in natura, doce em calda, doce em pasta ou cristalizada;
- técnica de preparo: indicação da técnica de preparo utilizada, evidenciando se é crua ou cozida, verificando a diversidade de opções;
- cor: indicação da coloração predominante da preparação aos olhos do comensal, devido à sua influência na atratividade da preparação culinária e do bufê como um todo;
- presença e tipo de molho: indicação da presença ou não de molho e ao tipo;
- observações: indicação de informações nutricionais prévias, classificando as sobremesas entre normais, dietéticas, *light* e rica em lipídeos (saturado, colesterol e *trans*) e consistência, como por exemplo, crua, cozida, cremosa, crocante, etc.;

O teste de degustação consiste na avaliação dos alimentos ofertados, buscando estimar a leitura sinérgica que o consumidor faz dos atributos sensoriais da refeição. Avalia-se aspecto visual, textura, sabor e temperatura, numa escala hedônica de cinco pontos. Sugere-se

que o teste de degustação ocorra em todos os dias de estudo do bufê, no início do período de distribuição, empregando-se a Planilha do Teste de Degustação (Figura 8).

AQBE – Planilha do Teste de Degustação						
Nome do restaurante:					Folha:	
Data e horário da avaliação: ____/____/____ ____:____h			Avaliador:			
Bufê*	Preparação	Aspecto	Textura	Sabor	Temper.	Observações**
(...)						

Atribuir conceitos de 01 (pouca qualidade) à 05 (excelente qualidade) para cada aspecto sensorial
 * Bufê: preparações frias (BF), preparações quentes (PQ) e de sobremesas (BSO).
 ** Observações maiores favor anotar no verso da folha.

Figura 8 – Planilha do Teste de Degustação, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).

FONTE: adaptado do proposto por Proença et al (2005, p. 37), do original de APHP34 (1997).

Para análise da dimensão simbólica da alimentação propõe-se a utilização de entrevistas semi-estruturadas, com os clientes, Chefe de Cozinha, Nutricionista e Gerente, gravadas em áudio, para posterior análise.

A entrevista com os colaboradores do hotel visa obter a percepção desses atores que constroem o serviço de bufê executivo e pode ser guiada pelas seguintes perguntas:

- 1) Como o senhor define um serviço de Bufê Executivo?
- 2) Qual o diferencial do bufê deste hotel em relação ao dos concorrentes?
- 3) Quais são os critérios para inclusão e exclusão de preparações culinárias no cardápio do bufê deste hotel?
- 4) Como você avalia a relação e a satisfação dos clientes com o serviço de Bufê deste hotel?
- 5) Você acha que o seu cliente considera importante a qualidade nutricional do bufê?

³⁴ APHP. Assistance Publique Hospitiaux de Paris. **L'appétit vient en mangeant!:** histoire de l'alimentation à l'hôpital – Xve-XXe siècles. Paris: Musée de l'Assistance Publique de paris, 1997.

Propõe-se que, individualmente, seja aplicada uma entrevista semi-estruturada também com o objetivo de avaliar a dimensão simbólica da alimentação, versando as seguintes questões, inspiradas nos estudos de Garcia (2004), Salles (2004) e Zeni (2004):

- 1) Com que frequência você faz suas refeições em Bufês Executivos? Por quê? Do que você costuma se servir nesses bufês?
- 2) Qual a diferença da sua alimentação em casa para sua refeição em restaurantes?
- 3) Para você, o que é uma alimentação saudável?
- 4) Como você definiria um serviço de Bufê Executivo?

3.2.3 Tratamento dos resultados

As pesquisas qualitativas geram um enorme volume de dados que precisam ser organizados e compreendidos. Isto se dá continuamente, na busca pela identificação de dimensões, categorias, tendências, padrões e relações, desvendando-lhes o significado. Este é um processo complexo, não-linear, que se inicia na fase exploratória e acompanha toda a investigação, implicando em um trabalho de redução, organização e interpretação dos dados (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 2004, p. 170). Seguindo esta linha de raciocínio, os dados recolhidos devem ser compilados e analisados buscando responder a proposta deste estudo.

As informações coletadas na análise documental, reunidas com os dados da observação direta e de entrevistas abertas, devem responder à variável Determinantes do bufê executivo e fundamentar a proposição de recomendações em relação às dimensões da variável de qualidade. Os resultados dessas operações podem ser apresentados através da própria planilha de coleta de dados, devidamente preenchida, ou em formato de texto. Os registros fotográficos podem ser inseridos no texto para ilustrar as análises.

A análise dos dados relativos às dimensões nutricional e sensorial utiliza os princípios do método AQPC Bufê, descrito por Proença et al (2005) e adaptado à realidade do Bufê Executivo, incorporado de aspectos abordados pelos programas e selos de qualidade sintetizados no quadro 1, além das recomendações do Guia Alimentar para a População Brasileira (BRASIL, 2006). De acordo com o AQPC Bufê, os dados registrados nas Planilhas de Análise Diária são compilados em uma análise semanal, e posteriormente numa igual planilha mensal. Ou, no caso de bufês fixos semanais, pode-se partir da análise diária para uma análise global do bufê, empregando os mesmos procedimentos.

Seguindo esta lógica, se propõe que no AQBE os bufês registrados nas planilhas diárias sejam analisados e reunidos de uma vez, produzindo um panorama global do bufê executivo estudado.

Destaca-se que, pelas características do serviço, as análises globais do grupo das carnes e dos acompanhamentos foram integradas, em função da usual apresentação dessas preparações alternadamente num único bufê. Assim, alguns indicadores são comuns aos dois grupos, avaliando-os num conjunto.

No grupo das saladas também houve uma significativa mudança com a incorporação de indicadores para avaliar a presença de preparações do tipo acompanhamento servidos frios, na condição de salada, como por exemplo, as saladas à base de ovos, frios, queijos, massas, grãos, carne e/ou de *carpaccio*. O uso desses ingredientes em/como saladas aparentemente tem se difundido cada vez mais, em especial nos Bufês Executivos. A preocupação nesse estudo é que, por descuido ou ignorância, os clientes se sirvam dessas saladas em detrimento do consumo dos próprios vegetais, no intuito de atender as recomendações de ingestão de vegetais.

Logo, para a análise global, os subgrupos das análises diárias foram reagrupados em três grandes grupos, a saber:

- bufê quente: incluem-se os sub-grupos das carnes e dos acompanhamentos AC1 e AC2.
- bufê de preparações frias: inclui os sub-grupos saladas e acompanhamentos frios (para os quais adotou a sigla AC frio).
- grupo das sobremesas: composto por todas as preparações – doces ou frutas – oferecidas para serem degustadas no final da refeição.

Os critérios de avaliação, indicadores de qualidade desses grupos, constam nos formulários específicos para registro da análise global apresentados a seguir, quais sejam: Planilha de Análise Global do Bufê de Preparações Frias (Figura 9); Planilha de Análise Global do Bufê Quente (Figura 10) e Planilha de Análise Global do Bufê de Sobremesas (Figura 11).

Os referidos formulários foram subdivididos em blocos para facilitar a análise. Por exemplo, a planilha da figura 9 apresenta três blocos: número total de saladas (exceto acompanhamentos frios); número de acompanhamentos frios servidos como saladas e quantidade de molhos frios. Para os indicadores apresentados em cada bloco, foram calculadas as porcentagens de ocorrência em relação ao total do bloco. Desta maneira, o agrupamento dos indicadores em blocos serviu para operacionalizar os seus cálculos. Assim sendo, o somatório de cada bloco ultrapassou e ultrapassará sempre os 100%.

A proposta do AQBE, a exemplo do sistema AQPC, não é estabelecer parâmetros numéricos de referências como metas a serem atingidas. O sistema se propõe somente a mensurar e descrever sistematicamente as características do bufê, facilitando sua avaliação pontual e seu acompanhamento longitudinal, por comparação entre várias avaliações qualitativas.

Essa análise detalhada dos resultados da aplicação do método, com estabelecimento de metas e a reaplicação sistemática caracterizam um princípio de melhoria contínua da qualidade.

Slack (1996, p. 557) estabelecem que na melhoria contínua o desempenho é medido e acompanhado (com diferentes níveis de estruturação), chegando-se, então, aos pontos que merecem especial atenção e que precisam ser melhorados. Essa melhoria pode ocorrer continuamente, por incremento de metas, ou através da inovação de processos ou produtos, chamada também de melhoria revolucionária. Ou pela combinação de ambas. Este processo vai ao encontro da execução do chamado ciclo PDCA (*plan-do-check-act*), que consagrou as etapas planejar, executar, avaliar e agir sobre as avaliações.

As quantidades são indicativas das opções que o estabelecimento está se propondo a fazer e podem, acredita-se, influenciar as escolhas dos clientes, partindo-se do princípio que quanto maior a oferta de determinadas preparações maior a probabilidade do consumidor de servir delas.

AQBE – Planilha de Análise Global do Bufê de Preparações Frias		
Cardápio do período:	Data análise:	Responsável análise:
__/__/__ a __/__/__	__/__/__	
* Critério para avaliação	Resultado	
Número total de saladas ofertadas:		
Número de saladas ofertadas (exceto acompanhamentos frios):		
🟢 % de saladas de folhosos sem molho		
🟢 % de saladas simples sem molho		
🟢 % de saladas compostas sem molho		
🟢 % de saladas mistas sem molho		
🟡 % de saladas com molho (do total)		
🟡 % de saladas com queijos		
🟡 % de saladas com ovos		
🟡 % de saladas com frios (presuntos, embutidos, carnes defumadas, etc.)		
🟡 % de saladas com carnes (frango, frutos do mar, carne bovina, etc.)		
🟢 % de saladas com/de frutas in natura		
🟡 % de saladas com/de frutas em compota		
🟡 % de saladas em conserva em solução salina acidificada (conserva)		
🟢 % de saladas somente com vegetais e sem molhos		
🟡 % de saladas com/de alimentos sulfurados (ovos, brócolis, couves, repolhos, cebola, leguminosas)		
🟡 Ingredientes vegetais repetidos em preparações (porcentagem)		
🟡 % de preparações como tortas, quiches, empadões, etc.		
🟢 Variedade das técnicas de preparo das saladas		
🟢 Variedade de cortes e de cores		
Número total de acompanhamentos frios servidos como salada		
🟢 % de saladas com massas		
🟢 % de saladas de grãos		
🟢 % de preparações da culinária oriental (sushi, sashimi, etc.)		
🟡 % de preparações culinárias à base de ovos		
🟡 % de preparações culinárias à base de queijos		
🟡 % de preparações culinárias à base de frios (presuntos, embutidos, defumados, etc.)		
🟡 % de preparações culinárias à base de carnes		
🟡 Ingredientes vegetais repetidos no bufê quente		
🟢 Variedade das técnicas de preparo dos acompanhamentos frios		
🟡 % de acompanhamentos frios misturados com molhos gordurosos		
Total de molhos (saladas com molho + molhos em separado)		
🟡 % de molhos misturados a saladas		
🟢 % de molhos oferecidos em separado		
🟡 % de molho à base de maionese		
🟡 % de molho à base de azeite		
🟡 % de molho à base de iogurte		
🟡 % de molho à base de nata		
🟡 % de molho com mostarda ou catchup		
🟡 % de molho à base de outras matérias-primas		
🟢 Variedade de molhos para saladas		

* Do ponto de vista nutricional e/ou sensorial: 🟢 recomendado; 🟡 requer cautela com a técnica de preparo ou ingredientes empregados.

Figura 9 – Planilha de Análise Global do Bufê de Preparações Frias, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).

AQBE – Planilha de Análise Global do Bufê de Preparações Quentes		
Cardápio do período:	Data análise:	Responsável análise:
___/___/___ a ___/___/___	___/___/___	
* Critério para avaliação	Resultado	
Número total de preparações à base de carnes (CA)		
🟢 % de carnes bovinas (vermelhas)		
🟢 % de carnes de aves, pescados e suínos (brancas)		
🟢 % de outras como vísceras, miúdos ou embutidos		
🟢 % de carnes cozidas, refogadas, grelhadas, ensopadas, assadas e chapeadas		
🟡 % de carnes gordurosas		
🟡 % de carnes fritas e empanadas		
🟢 Carnes porcionadas no tamanho apropriado, conforme a variedade oferecida		
Do total de carnes brancas:		
🟢 % de carnes brancas não fritas		
🟢 % de frango e peixe preparado sem pele		
🟢 % de aves entre as carnes brancas		
🟢 % de peixes entre as carnes brancas		
🟢 % de suínos entre as carnes brancas		
Número total de acompanhamentos quentes (AC1+AC2)		
🟢 % de oferta de AC1 (à base de alimentos energéticos)		
🟢 % de oferta de AC2 (à base de alimentos reguladores)		
🟡 % de frituras AC1 e AC2		
🟡 % de empanados AC1 e AC2		
🟡 % de AC1 integrais: arroz, massas, sementes e grãos		
🟡 % de alimentos sulfurados (brócolis, couves, repolhos, cebola, leguminosas)		
🟢 % de cozidos, refogados, grelhados, ensopados, assados e salteados		
🟢 % de cardápios diários com oferta de arroz e feijão (simples)		
🟢 AC porcionados no tamanho apropriado conforme a variedade oferecida		
🟢 Harmonia do jogo de cores para as preparações culinárias quentes		
🟢 Variedade das técnicas de preparo/cozção		
🟡 Variedade de molhos para as preparações culinárias quentes		
🟡 % de preparações culinárias quentes com molhos misturados (exceto arroz, feijão e acompanhamentos fritos)		
🟢 % de preparações culinárias quentes com molhos oferecidos em separado (exceto arroz, feijão e acompanhamentos fritos)		
🟡 % de preparações culinárias quentes com queijos gordurosos (exceto arroz, feijão e acompanhamentos fritos)		
🔴 % de preparações com gordura saturada, trans ou colesterol destacada, como acréscimo de bacon, manteiga, nata ou margarina em quant. perceptível		
🟢 % de uso de óleo vegetal em quantidade perceptível		
* Do ponto de vista nutricional e/ou sensorial: 🟢 recomendado; 🔴 não recomendado; 🟡 requer cautela com a técnica de preparo ou ingredientes empregados.		

Figura 10 – Planilha de Análise Global do Bufê Quente, dentro do Sistema de avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).

AQBE – Planilha de Análise Global do Bufê de Sobremesas		
Cardápio do período:	Data análise:	Responsável análise:
___/___/___ a ___/___/___	___/___/___	
* Critério para avaliação	Resultado	
Número total de sobremesas oferecidas		
☺ % de sobremesas elaboradas		
🍏 % de sobremesas à base de frutas		
Número de sobremesas elaboradas		
🍏 % de sobremesas elaboradas com adição de frutas		
🍏 % de sobremesas elaboradas servidas quentes		
🍏 % de sobremesas elaboradas <i>light</i>		
🍏 % de sobremesas elaboradas dietéticas (<i>diet</i>)		
🚫 % de sobremesas elaboradas ricas em colesterol e/ou gordura trans e saturada (gema, manteiga, nata, creme de leite, gordura vegetal hidrogenada, etc.)		
🍏 % de sobremesas elaboradas repetidas diariamente		
Número de sobremesas à base de frutas		
☺ % de frutas frescas ao natural (inteira com casca)		
🍏 % de fruta natural pré-preparada (cortada / laminada)		
🍏 % de fruta natural pré-preparada (salada de frutas)		
☺ % de frutas em calda ou caramelizada		
☺ % de frutas transformada em doce ou pasta		
☺ % de frutas cristalizadas		
🍏 % de frutas repetidas diariamente		
* Do ponto de vista nutricional e/ou sensorial: 🍏 recomendado; 🚫 não recomendado; ☺ requer cautela com a técnica de preparo ou ingredientes empregados.		

Figura 11 – Planilha de Análise Global do Bufê de Sobremesas, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).

Para concluir a avaliação sensorial, os dados provenientes desta análise podem ser combinados aos resultados dos testes de degustação no momento da elaboração das recomendações. Os resultados dos testes de degustação podem ser apresentados nas próprias planilhas de avaliação (Figura 8).

As entrevistas devem ter o áudio gravado e serem posteriormente transcritas para o protocolo específico (Figura 12) para análise. Recomenda-se a validação, por conferência, da versão transcrita por um segundo pesquisador.

Gaskell (2002, p. 67,85) afirma que o ponto de partida para a análise são os objetivos do estudo, combinadas às perguntas guia. Parte-se então para a leitura e releitura dos textos, procurando sentidos e compreensão, momento em que quase se revive as entrevistas. Constrói-se, então, uma matriz com os temas guia nas colunas e as respectivas falas de cada entrevista nas linhas, examinando-se padrões, conexões, contradições e racionalizações, entre outros pontos.

AQBE – Planilha para Análise das Entrevistas				
Nome do entrevistado: _____				Folha: _____
Data das entrevistas: _____ / _____ / _____		Entrevistador: _____		
Sujeito	Tema 1	Tema 2	Tema 3	Tema 4
(...)				

Figura 12 – Planilha para Análise das Entrevistas, dentro do Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios (AQBE).

De acordo com Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (2004, p. 170), enquanto característica própria da pesquisa qualitativa, à medida que os dados vão sendo coletados, o pesquisador vai procurando identificar temas e relações, construindo interpretações e gerando novas questões e/ou aperfeiçoando as anteriores, indo até a análise final.

Então, posteriormente esses dados, apresentados nos resultados em forma de texto ou de quadro, conforme Figura 12, devem ser empregados durante a discussão dos dados para tentar incorporar o sistema simbólico associado ao serviço de bufê executivo na avaliação do bufê.

O resultado esperado deste Sistema é um relatório final, composto pela união dos resultados das diversas análises, conforme descrito nas subseções acima. As conclusões do documento devem apresentar recomendações para a unidade estudada, visando à melhoria da qualidade nutricional, sensorial e simbólica do Bufê Executivo.

4 ESTUDO DE CASO: APLICAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NUTRICIONAL, SENSORIAL E SIMBÓLICA DE BUFÊS EXECUTIVOS (AQBE) EM UM HOTEL DE NEGÓCIOS DE FLORIANÓPOLIS

Atendendo aos objetivos propostos, foi realizado um estudo de caso para avaliar a aplicabilidade do Sistema AQBE, concebido teoricamente, concluindo assim seu desenvolvimento nesta pesquisa. Esta etapa visou também obter um melhor embasamento para a formulação de recomendações práticas para aplicação do Sistema, bem como para a proposição de um conceito para Bufê Executivo.

O estudo de caso, relatado nesta seção, consistiu da aplicação do AQBE em um restaurante de um hotel de negócios de Florianópolis, Santa Catarina. A primeira subseção detalha alguns procedimentos metodológicos específicos deste estudo de caso, já que a metodologia para aplicação do Sistema foi apresentada no capítulo 3. São então descritos os critérios de seleção do local para o estudo e dos sujeitos para entrevista, os instrumentos e a forma de aplicação das técnicas propostas pelo Sistema, bem como aspectos éticos da pesquisa.

Na subseção seguinte são apresentados e discutidos os resultados dos aspectos determinantes e dos indicadores de qualidade do bufê executivo, sendo estabelecidas as recomendações para o local do estudo.

4.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DO ESTUDO DE CASO

4.1.1 Seleção do local para estudo de caso e dos sujeitos para entrevista

Para a escolha da população inicial de estabelecimentos potenciais para este estudo considerou os seguintes critérios de inclusão: ser restaurante de um hotel declarado de negócios, do município de Florianópolis/SC, filiado à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) e oferecer almoço na modalidade bufê executivo (informado).

De acordo com a seccional estadual da ABIH, Florianópolis possuía 47 hotéis cadastrados na categoria negócios e lazer (conjunta) no mês de setembro de 2005 (ABIH, 2005). Para um levantamento preliminar dos locais para estudo, no mesmo mês, entrou-se em contato por telefone com esses estabelecimentos e se obteve os seguintes dados (APÊNDICE

A): dos 47 estabelecimentos, 24 (51%) afirmou ser um hotel de negócios e eventos. Destes, 21 (88%) possuíam restaurantes, dos quais 13 (62%) operavam regularmente com serviço de bufê. Dos 13, 11 (85%) afirmaram oferecer serviço de Bufê Executivo. Dos demais nove estabelecimentos que não possuíam serviço regular de Bufê Executivo, cinco (56%) o faziam somente no caso de contratação para eventos ou mediante alta taxa de ocupação.

A seleção do local para o estudo de caso foi intencional. Foram critérios para a seleção do local, na seqüência: aceitar espontaneamente participar da pesquisa; possuir algum manual operacional ou receituário; servir o maior número de refeições oferecido diariamente. Dentro do estabelecimento selecionado, que rotineiramente trabalha com serviço *a la carte*, optou-se pelos bufês de eventos voltados para público com característica de executivo.

A amostra para as entrevistas também foi intencional, composta aleatoriamente, de maneira não estatística, por clientes do bufê indicados pelo maître ou selecionados aleatoriamente, durante cinco dias de acompanhamento do estudo. Esses clientes foram abordados no restaurante, após a refeição, e convidados a participar imediatamente da pesquisa, respeitados os procedimentos éticos descritos. Foi considerado critério de exclusão: eventos sociais e de lazer e clientes em família.

Destaca-se que o estudo de caso busca conhecer em profundidade e em suas múltiplas dimensões uma dada situação. Portanto, nesse método não existe a preocupação numérica de garantir a representatividade. A seleção da amostra está, sim, relacionada com a presença das características mais significativas associadas ao problema a ser investigado. Neste sentido, Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (2004, p. 162) destacam que em pesquisas qualitativas a escolha do campo onde serão colhidos os dados, bem como dos participantes é proposital, em função dos interesses do estudo e das condições de acesso e permanência no campo e disponibilidade dos sujeitos.

Sobre este assunto, Gaskell (2002, p. 71) destaca que, em estudos qualitativos, mais entrevistas não, necessariamente, melhoram a qualidade ou a compreensão do tema. No correr das entrevistas atinge-se um nível de saturação das interpelações da realidade que indica uma compreensão emergente do fenômeno. Ademais, há a questão da análise do grupo de entrevistas, que pode ser comprometida por um corpo de textos demasiado grande. O autor sugere que algo entre 15 e 25 entrevistas individuais para análise por um pesquisador.

4.1.2 Coleta e análise dos dados

Para a coleta e análise dos dados pelo pesquisador foram empregadas as técnicas e planilhas propostas pelo AQBE, descritas no capítulo 3. Ao longo de um mês, foram acompanhados seis dias de bufê (segunda-feira a sábado), para realização da coleta de dados, além de outras visitas à unidade para análise documental, observação armada e entrevista com os colaboradores.

Os documentos foram obtidos com a Nutricionista e com o Chefe de Cozinha. Este último verificou a descrição da unidade e do cardápio redigida pelo pesquisador. Para o registro fotográfico, utilizou-se uma máquina fotográfica digital, marca Sony, modelo DSC-S600, e para o registro em áudio, das entrevistas, um gravador digital, marca Philips, modelo Voice Tracer 7650 8H.

Foram realizadas 25 entrevistas, totalizando 1h4min20seg de falas gravadas, o que dá uma média de 2min34seg por sujeito. Esse total foi suficiente para evidenciar uma saturação nas falas.

Os testes de degustação foram realizados logo após o bufê ser servido, geralmente por volta das 12h00min. O pesquisador principal e outra pesquisadora do mesmo grupo se alternaram entre as degustações, que foram realizadas com as preparações prontas para consumo, utilizando os utensílios de mesa do restaurante e servindo-se das preparações frias, quentes e sobremesas em turnos separados, consecutivos, registrando as impressões a medida que cada preparação era degustada. Em alguns momentos, o Chefe de Cozinha e/ou a Nutricionista do restaurante participaram da degustação, enriquecendo a avaliação de cada preparação, julgada de maneira coletiva. Assim, confirma-se a viabilidade da intenção da atividade, que é estimular na equipe a prática rotineira da degustação das preparações culinárias executadas.

4.1.3 Procedimentos éticos

Seguindo os preceitos da ética na pesquisa, em especial na pesquisa com seres humanos, de acordo com a Resolução nº 196/95 do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 1996), o presente projeto foi submetido à apreciação pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC.

Foi apresentado ao responsável pela Instituição a ser pesquisada (hotel) o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE B), que inclui uma breve justificativa, objetivos, método e resultados esperados, o que garantiu o consentimento prévio em nome de todos os participantes da pesquisa. Os sujeitos entrevistados foram clientes do restaurante, o chefe de cozinha, a nutricionista e o gerente. O recrutamento foi feito partindo-se da indicação do Maître ou do Gerente do Restaurante. Depois de terem concluído sua refeição, na fila do caixa, os clientes foram abordados e convidados a participar da pesquisa.

Não foi dito ao participante, a princípio, o título original da pesquisa, para que isso não influenciasse as respostas da entrevista a ser realizada, devido ao caráter descritivo da mesma. Ficou claro ao participante, desde o início, que não se tratava de uma avaliação nutricional, que julgasse a sua alimentação, mas de um estudo sobre a alimentação em hotéis, para uma pesquisa realizada pela Universidade Federal de Santa Catarina. Para entrevista, o participante tomou conhecimento de que tratava de uma pesquisa não invasiva, cuja identificação do participante seria omitida, para evitar a sua exposição, na qual ele precisaria responder algumas questões em aproximadamente dois a três minutos. Foi esclarecendo que o hotel já assinara o consentimento para prosseguir a pesquisa, a qual não causaria danos físicos e morais aos mesmos.

Após o término da entrevista os participantes foram esclarecidos sobre o objetivo completo da pesquisa, momento no qual foram convidados a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que incluía uma breve justificativa, objetivos, método e resultados esperados. A primeira parte do TCLE foi entregue ao entrevistado, para que este pudesse apreciá-la com calma, bem como manter consigo o contato dos pesquisadores responsáveis pelo estudo.

4.2 RESULTADOS

4.2.1 Caracterização da unidade: aspectos determinantes do bufê

Dados gerais da unidade

O estudo de caso foi realizado em uma unidade hoteleira de Florianópolis que, assim como a maioria dos estabelecimentos congêneres da ilha, se caracteriza pelo turismo de lazer durante os meses de verão e pelo de negócios e eventos no restante do ano. Considerando a

significativa influência das variações sazonais no mercado local, que afeta a estrutura da unidade em termos de pessoal e de tipologia dos serviços, optou-se pela realização da pesquisa no período fora da temporada de verão, onde o foco principal dos serviços de bufê é o turismo de negócios, objeto do presente estudo. As avaliações deste estudo foram realizadas em dias de bufê para eventos de negócios.

O Departamento de Alimentos e Bebidas (A&B) do hotel é terceirizado para uma rede de restaurantes que, há seis anos no mercado, atua ainda em outros dois hotéis de negócios e eventos e em um centro de eventos. Este último comporta uma cozinha central, responsável pela preparação dos alimentos para eventos locais e externos, além de realizar o pré-preparo de alguns insumos para as demais unidades.

O hotel possui dois restaurantes que se alternavam entre os serviços de café da manhã, almoço e jantar. O primeiro tinha capacidade para 120 lugares (restaurante A) e o segundo para até 220 (restaurante B). Conforme a solicitação dos clientes e o número de pessoas, os bufês de eventos que foram acompanhados no presente estudo ocorreram em ambos os restaurantes e, em geral, foram servidos das 12h00min às 13h30min.

Características da equipe

A equipe de pessoal dos restaurantes era composta por 55 colaboradores, distribuídos entre o atendimento aos clientes, a produção e a administração da organização, conforme ilustra o Quadro 4. Os colaboradores da produção têm função fixa dentro da cozinha, entretanto, a maioria tem conhecimento e experiência em alguma outra atividade, podendo substituir colegas quando necessário. Essa polivalência é constantemente estimulada pela chefia. A empresa conta, ainda, com um folguista na produção, responsável por cobrir as folgas de pessoal.

Em relação à qualificação da equipe, a preferência é pela contratação de profissionais com experiência e com formação específica para a função. Foi relatado que é oferecida capacitação periódica na área higiênico-sanitária e, eventualmente, são realizados ou patrocinados cursos na área de culinária. Também são aceitos estagiários desta última área, oportunidade que é considerada como alternativa para incremento da qualificação da equipe interna. O pessoal contratado para temporada era treinado em serviço pelos colegas de posto.

Cargos	Número de colaboradores	
ATENDIMENTO		
- Maître	2	24
- Chefe de fila	1	
- Garçon	17	
- <i>Commis</i> ³⁵	4	
PRODUÇÃO		
- Chefe de cozinha	1	17
- Cozinheiro	4	
- Confeiteiro	1	
- <i>Gard-Manger</i> ³⁶	2	
- Copeira	4	
- Auxiliar de cozinha	3	
- Auxiliar de serviços gerais	2	
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO		
- Gerente	1	09
- Coordenadora de Eventos A	1	
- Auxiliar Financeiro	2	
- Auxiliar de RH	1	
- Auxiliar administrativo	2	
- Caixa	2	
APOIO OPERACIONAL		
- Técnico de manutenção	1	04
- Auxiliar de limpeza	1	
- Motorista	2	
TOTAL	54	

Quadro 4 – Distribuição de cargos do pessoal da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

O Chefe da Cozinha, que estava na rede há quase um ano, renovou uma parte da equipe logo que assumiu e está estruturando-a organizacionalmente de maneira que o responsável por cada área tenha capacidade e liberdade para tomar determinadas decisões com autonomia. Desta maneira, ele busca constantemente condições para exercer mais as funções de planejamento e supervisão, em detrimento a propriamente cozinhar. O Chefe de Cozinha afirmou, ainda, não conhecer bem os serviços dos demais hotéis do mercado local, por estar há pouco tempo na cidade.

A rede conta com uma nutricionista que respondia pelo controle de qualidade das três unidades operacionais de Florianópolis. Neste hotel, ela respondia pelo controle de qualidade, basicamente higiênico-sanitário, bem como participava da elaboração das fichas técnicas, tendo em vista sua responsabilidade pela produção dos insumos pré-elaborados na cozinha central a serem fornecidos para esta unidade.

³⁵ *Commis*: ajudante, neste caso, de garçom. Normalmente é o primeiro estágio da carreira e serve de treinamento para ascensão de cargo.

³⁶ *Garde-manger*: atividades de pré-preparo de carnes e preparações frias.

Documentação

A empresa disponibilizou os seguintes documentos:

- Manual de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais Padronizados;
- Cardápios;
- Fichas técnicas;
- Relatório da pesquisa de satisfação do mês em que foram analisados os bufês.

O Manual de Boas Práticas, implantado com assessoria externa e em fase de implementação pela nutricionista da rede, foi consultado para pesquisa de informações para essa descrição da unidade, porém este não foi analisado aqui por tratar somente da dimensão higiênico-sanitária da refeição, que não é foco desta pesquisa.

Cardápio

O restaurante possui um cardápio de referência para o serviço de bufê (ANEXO A), seja ele fixo ou contratado para eventos, além de outras opções de serviços de alimentação já padronizadas. O bufê fixo é oferecido durante a temporada de verão, ou em outros períodos de alta taxa de ocupação do hotel. No caso de contratação de bufês para eventos, a preferência é pela utilização deste cardápio como base. Conforme o valor acordado, alguns insumos e técnicas de preparo eram substituídos.

Mesmo não sendo explícito, pôde-se observar um padrão médio de cardápio para o bufê, composto das seguintes opções:

- bufê de saladas: uma salada simples; três em conserva; seis compostas ou mistas e um acompanhamento servido frio;
- bufê quente: preparação à base de carne bovina; preparação à base de pescados; preparação à base de carne de aves ou suíno; arroz; massa e dois outros acompanhamentos quentes;
- sobremesas: cinco elaboradas e uma à base de frutas.

Quando da análise documental, pôde-se apreciar este cardápio (ANEXO A), com suas respectivas fichas técnicas. As fichas eram simplificadas, apresentando somente a quantidade bruta de cada ingrediente para 100 pessoas com o cálculo dos custos total e *per capita* e, em alguns casos, como tortas ou quiches, o rendimento em unidades, travessas ou *gastronorms*, por exemplo. Eram elaboradas no software Microsoft Excel, de planilhas eletrônicas. Observou-se que as carnes são dimensionadas na proporção de 350 gramas por pessoa.

Existência de setorização e disponibilidade de equipamentos para a produção

Sobre a questão da infra-estrutura, além dos setores administrativos – Gerência, sala do Chefe de Cozinha, sala do comprador/estoquista e sala das coordenações de Eventos e Financeiro – observou-se que o setor de produção era setorizado, física e operacionalmente, compreendendo as áreas de trabalho de:

- armazenamento: almoxarifado; câmaras para estocagem e despensa dia;
- seleção de hortifrutícolas;
- saladas e lanches;
- preparações no fogão;
- preparações na grelha e fritadeira;
- confeitaria (sobremesas e café da manhã);
- apoio à distribuição (apoio, copa e atendimento);
- higienização de utensílios;
- apoio operacional: montacarga; central de diluição de produtos de higienização; área para higienização de monoblocos e lavatório para higienização das mãos.

Essas áreas de produção eram dotadas de mobiliário e equipamentos específicos e compatíveis com a legislação, destacando-se:

- cozinha quente: pias e bancadas em aço inox, fogão, chapa, forno combinado, coifa, refrigeradores, *freezer*, banho-maria, *pass-throught*;
- cozinha fria: bancadas em aço inox e polietileno, processador de vegetais, refrigerador;
- confeitaria: bancadas e pias em aço inox, fogão, forno, refrigerador, freezer;
- higienização de utensílios: bancadas e pias em aço inox, máquina de higienização de utensílios.

Estrutura do bufê e do ambiente

O critério para seleção de equipamentos e utensílios, para as áreas de consumo das refeições, considerava que os novos materiais devem apresentar conformidade aos já existentes. Além do custo, os novos itens deveriam ser compatíveis com a temática do ambiente e do serviço para o qual estão sendo adquiridos, especialmente no que diz respeito ao material de constituição.

Os bufês quentes dos dois restaurantes eram montados com réchauds em aço inox, redondos ou retangulares, aquecidos com queimadores à base de álcool sólido. Os bufês para preparações frias, por sua vez, não eram refrigerados, à exceção do bufê de saladas do restaurante B do hotel. Entretanto, segundo a nutricionista, este não mantinha a temperatura adequadamente, devido à sua forma, que não favorece a preservação do frio, agravada pela decoração utilizando blocos de vidro e toalhas. Nesses bufês, eram empregadas travessas de alumínio, vidro, porcelana e espelhos. Foi relatado que, gradativamente, alguns utensílios de servir estavam sendo substituídos por outros de menor tamanho, visando reduzir o tempo de exposição e aumentar a quantidade de reposições.

A montagem do bufê e da decoração deste ficava a cargo dos garçons, que consultavam o Chefe de Cozinha sobre as especificações para a montagem do dia, sendo que um dos garçons permanecia responsável pelas reposições de itens do bufê. Observou-se que as preparações frias eram as primeiras a serem servidas e, em alguns casos, as primeiras foram dispostas no bufê uma hora e meia antes do início do consumo. Na seqüência, eram expostos os alimentos quentes e, por último, as sobremesas.

A Coordenadora do Evento preparava as etiquetas para identificação das preparações do bufê. A decoração montada nos dias de observação envolveu garrafas de vinho, taças e jarras com líquidos coloridos, arranjos de frutas, arrumações especiais nos utensílios de mesa, telhas e especiarias, entre outros, conforme a temática escolhida (Figura 13). Essa arrumação era variada, muitas vezes improvisada com os elementos disponíveis no local e os garçons mostravam a preocupação em não repetir a temática.



Figura 13 – Registros fotográficos da decoração e arrumação dos restaurantes e bufês na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Acompanhamento do processo

Após a expedição da Ordem de Serviço pela Coordenação de Eventos, o Chefe de Cozinha especificava o cardápio do bufê, distribuindo-o para as áreas. Acompanhado pela orientação e supervisão do Chefe de Cozinha, o cardápio deveria nortear a execução do serviço contratado. Alguns monitoramentos e registros eram realizados em função do controle higiênico-sanitário, tais como cartas-controle de higienização e de tempo e temperatura. Nenhum sistema específico fazia o controle das preparações e das dimensões nutricional e sensorial da qualidade, à exceção da pesquisa de satisfação. Não havia controle formal das sobras do bufê, enquanto indicador de aceitabilidade e controle de *per cápita*.

Incorporação da opinião dos clientes

Os restaurantes da unidade possuíam um formulário de pesquisa de satisfação que era disponibilizado aos clientes para avaliação dos serviços. Através de uma escala hedônica de cinco pontos, eram avaliados: atendimento, rapidez, limpeza, preço e qualidade das refeições; além de um campo para comentários abertos. No item qualidade das refeições, os clientes julgavam quatro itens: pratos, bebidas, sobremesas e café da manhã.

Foi observado, no entanto, que, como o formulário era encaminhado junto com a conta, a participação dos clientes de bufê de eventos era reduzida nessa pesquisa. Os formulários eram recolhidos pelos garçons e analisados pelo *Maître*, que os repassava ao Gerente. As reclamações referentes à refeição eram comunicadas ao Chefe de Cozinha, que orienta imediatamente os responsáveis operacionais, com o objetivo de identificar a causa da falha e buscar que não se repetisse. Mensalmente, a Coordenação de Eventos tabulava essas avaliações e enviava todos os formulários e o relatório à Gerência. Alguns resultados e comentários eram então trabalhados com os colaboradores, em reunião.

No relatório mensal do período de coleta, o percentual de clientes que assinalou a opção “muito satisfeito”, no quesito qualidade, foi da ordem de 81% para os pratos, 71% para bebidas, 86% para sobremesas e 94% para o café da manhã. O restante marcou a opção “satisfeito” e não houve indicação de insatisfeitos. Com uma média de 83% de muitos satisfeitos neste quesito, no campo comentários das 103 pesquisas, observou-se vários elogios e três críticas.

4.2.2 Avaliação dos indicadores de qualidade do bufê

Apresentação das preparações nos bufês

Como uma das etapas iniciais da análise do bufê e um dos registros da observação direta, as preparações do bufê foram fotografadas. As figuras 14 a 16, que seguem, apresentam os bufês de preparações frias, quentes e de sobremesas, respectivamente, da segunda-feira. As imagens dos bufês de terça-feira a sábado constam no APÊNDICE C.



Figura 14 – Registros fotográficos do bufê de preparações frias na segunda-feira na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.



Figura 15 – Registros fotográficos do bufê quente na segunda-feira na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.



Figura 16 – Registro fotográfico do bufê de sobremesas na segunda-feira na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Além da decoração do móvel do bufê e do ambiente em si, apresentada na figura 13, pôde-se observar que havia cuidado com a apresentação das preparações.

Para tanto, a equipe de produção empregava arrumação ordenada nos alimentos dentro dos utensílios, de cuidadosa distribuição dos molhos sobre estes e do uso de ervas e vegetais para decoração. Observou-se o uso constante de alface para guarnecer as saladas e de tempero verde (salsinha, cebolinha, cebolotes) para adornar preparações frias ou quentes. Em alguns casos, verificou-se o aproveitamento de ingredientes da preparação ou do próprio molho para a ornamentação, como as rodelas de laranja, na salada de beterraba e laranja, os champignons, no lombo com cogumelos selvagens, e os grãos de café, na torta de café, todos na terça-feira.

Também faziam parte da decoração temperos como azeite, vinagre, *aceto* balsâmico, pimentas em grãos e *tabasco*, que eram disponibilizados no final do bufê frio.

Análise das preparações do cardápio diário

A primeira análise das preparações do bufê foi realizada conforme proposto pelo AQBE, cujos procedimentos e instrumentos foram descritos no capítulo 3. As informações da observação direta, conforme ilustraram as imagens supracitadas, combinadas à análise do cardápio escrito e entrevistas abertas com os colaboradores do restaurante, permitiram a avaliação do bufê, de acordo com o Quadro 5, que analisa o bufê de segunda-feira. As planilhas de análise dos bufês de terça-feira a sábado, juntamente com os respectivos registros fotográficos, constam no APÊNDICE C.

Grupo*	Nome da preparação	Tipo	Técnica de preparo	Cor	Molho (presença e tipo)	Observações
SA	Salada de verdes com queijo branco e melão	mista	crua, rasgadas e cubos	verde, branco e marrom	-	c/ croutons
SA	Salada de tomate com pesto de rúcula	mista	crua, fatias	vermelho	molho pesto misturado	-
SA	Maionese de batata com maçã verde	mista	cozida, cubos	branco	maionese e azeite misturados	-
SA	Brócolis ao vinagrete	composta	cozido, cubos	verde, vermelho, branco, amarelo	vinagrete misturado	-
SA	Quiche de chuchu com kani kama	acomp. frio	assado, em retângulos	verde e amarelo	com creme de natas no recheio	c/ ovos e parmesão
SA	Pepino à grega	mista	crua e conserva, cubos	verde, vermelho e branco	com azeite	tomate, queijo, ovo, palmito e azeitona
SA	Salada de agrião c/ laranja	composta	crua, rasgado e rodela	verde e amarelo	-	-
SA	Cenoura ralada	simples	crua, ralado	laranja	-	-
SA	Melão com Nozes	composta	crua, pedaços	branco e marrom	-	-
SA	Vagem em conserva	conserva	conserva	verde	-	-
SA	Batata salsa conserva	conserva	conserva, torneada	amarelo	-	-
SA	Cebolinha em conserva	conserva	conserva	branco	-	-
AC	Arroz branco	AC1	cozido	branco	-	-
AC	Buquê de legumes salteados	AC2	vapor	verde e amarelo	c/ manteiga	-
AC	Batata noisete	AC1	frito	amarelo	-	c/ queijo
CA	Pargo em veloutê de alcaparras, tomate e ervilha torta	peixe	chapeado	branco com verde e vermelho	molho veloutê (fundo+roux)	c/ azeite e manteiga
AC	Caneloni ao creme de gorgonzola com brócolis	AC1	cozido	branco e verde	redução de nata com gorgonzola e vinho branco	queijo ralado à parte
CA	Peito de frango grelhado ao molho de laranja e maracujá	frango	chapeado	amarelo escuro	sucos de laranja e maracujá c/ manteiga e açúcar caramelado	-
CA	Filé mignon ao molho Bourgninnone	bovina	chapeado	marrom e bege	cubos de carne, demi-glace, vinho branco e ervas	-
SO	Frutas laminadas	fruta pré-preparada	crua e fatiada	vermelho, branco e amarelo	-	mamão, melão, melancia e uva, c/ casca e semente
SO	Mousse de maracujá	elaborada	cru	amarelo	-	cremoso, com leite condensado e nata ou creme de leite
SO	Mousse frutas vermelhas	elaborada	cru	lilás e roxo	-	cremoso, com leite condensado e nata ou creme de leite
SO	Pavê de morango e chocolate	elaborada	cru	marrom c/ vermelho	-	crocante e cremoso, com morango, mousse chocolate e geléia
SO	Pudim de leite	elaborada	cozido	bege	-	cremoso
SO	Torta de limão	elaborada	assado e cru	bege e branco	-	cremoso, com leite condensado e nata

Quadro 5 – Resultado da planilha de Análise Diária do Cardápio do bufê de segunda-feira na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Grupo de classificação da preparação: carnes (CA), acompanhamentos (AC), acompanhamentos ricos em carboidratos (AC1) e à base de vegetais (AC2); saladas e acompanhamentos frios (SA) e sobremesas (SO).

Como a modalidade de trabalho parte da adaptação de um cardápio de base para cada evento, as diferenças observadas neste sentido juntamente com as mudanças realizadas durante o processo produtivo, por motivos diversos, estão apresentadas no Quadro 6.

Dia da semana	Modificações do cardápio de referência para o do evento	Modificações na execução do cardápio do evento
segunda-feira	Sofioti por caneloni	Ausência de terrines, pães, queijos e conservas.
terça-feira	Filé ao molho de café por Filé ao molho de alho poro Garoupa com coentro por Merluza com coentro. Stroganoff de nozes por Tiramisú.	Ausência de terrines, pães, queijos e conservas
quarta-feira	Linguado ao creme de ostras por Linguado ao creme de açafrão Frango ao molho de pimenta malagueta e manga por Frango à parmegiana.	Ausência de terrines, pães, queijos e conservas
sexta-feira	Aipim frito por Batatas fritas. Postas de cherne por Filé de linguado.	Ausência da pasta hommus e do tabule. Ausência de terrines, pães, queijos e conservas.
sábado	–	Salada de verdes com morangos e provolone foi oferecida em duas versões: com cenoura ralada e outra com catchup, dispostas lado a lado. Ausência de terrines, pães, queijos e conservas.

Quadro 6 – Modificações do cardápio de referência e na execução do cardápio de eventos na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Percepção sensorial através da degustação

Procedeu-se, na seqüência, o teste de degustação do bufê sob as condições usuais de consumo. Para tanto, empregou-se o formulário proposto pelo Sistema AQBE, avaliando cada critério numa escala hedônica de um a cinco pontos. O resultado da avaliação do bufê de segunda-feira encontra-se apresentado no Quadro 7. Os resultados dos testes de degustação dos demais bufês constam, igualmente, no APÊNDICE C, agrupados com as planilhas e os registros fotográficos por dia da semana.

Bufê*	Preparação	Aspecto	Textura	Sabor	Temp.	Observações
BF	Brócolis ao vinagrete	5	4	5	4	muito rígido
BF	Salada de agrião com laranja	4	5	4	5	laranja em pedaços grandes e somente na parte superior da preparação. Agrião amargo demais
BF	Cenoura ralada	5	5	5	5	-
BQ	Arroz branco	4	4	4	5	aspecto fragmentado / pouco sal
BQ	Buquet de legumes salteados	5	4	4	4	muito cozido
BQ	Batata noisette	5	5	5	5	-
BQ	Caneloni ao creme de gorgonzola com brócolis	5	5	5	5	-
BQ	Filé mignon ao molho Bourgninnone	3	5	5	5	-
BQ	Peito de frango grelhado ao molho de laranja e maracujá	5	5	5	5	-
BSO	Pavê de morango e chocolate	5	3	4	3	recheio muito leve e bolacha muito seca, descaracterizando a receita
BSO	Pudim de leite	5	4	4	3	aerado demais / morno
BSO	Frutas laminadas	4	4	3	4	passando do tempo de maturação
BSO	Mousse de maracujá	4	3	4	3	mole / morno
BSO	Mousse de frutas vermelhas	5	5	5	4	morno
BSO	Torta de limão	5	4	4	3	pouco sabor de limão / morna

Quadro 7 – Teste de degustação do bufê de segunda-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Bufê: preparações frias (BF), preparações quentes (PQ) e de sobremesas (BSO).

Conceitos atribuídos de 01 (pouca qualidade) à 05 (excelente qualidade) para cada aspecto sensorial.

Dois fatos verificados durante os testes de degustação foram registrados fotograficamente e destacados na Figura 17. Trata-se de uma preparação de macarrão *farfale* na manteiga que apresentava mais de um centímetro de altura da gordura na cuba e de um filé chapeado mal passado.



Figura 17 – Registros fotográficos realizados durante a degustação do bufê na unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Análise qualitativa global das preparações dos bufês

Após a avaliação dos bufês da semana, considerando os passos previstos no Sistema (explicado na subseção 3.2), foi realizada a análise global de cada um dos bufês – de preparações frias, quente e de sobremesas, apresentados em separado nos Quadros 8 a 10, respectivamente.

* Critério para avaliação	Resultado
Número total de saladas ofertadas:	66
Número de saladas ofertadas (exceto acompan. frios):	58 (88%)
🟢 % de saladas de folhosos sem molho	15% (n=9)
🟢 % de saladas simples sem molho	7% (n=4)
🟢 % de saladas compostas sem molho	17% (n=10)
🟢 % de saladas mistas sem molho	17% (n=10)
🟡 % de saladas com molho (do total)	43% (n=25)
🟡 % de saladas com queijos	15% (n=9)
🟡 % de saladas com ovos	2% (n=1)
🟡 % de saladas com frios (presuntos, embutidos, carnes defumadas)	2% (n=1)
🟡 % de saladas com carnes (frango, frutos do mar, carne bovina)	14% (n=8, 3 kani cama, 1 atum, 1 peru, 1 frango e 2 camarões)
🟢 % de saladas com/de frutas in natura	24% (n=14)
🟡 % de saladas com/de frutas em compota	0
🟡 % de saladas em conserva em solução salina acidificada (conserva)	19% (n=11)
🟢 % de saladas somente com vegetais e sem molhos	17% (n=10)
🟡 % de saladas com/de alimentos sulfurados (ovos, brócolis, couves, repolhos, cebola, leguminosas)	10% (n=6)
🟡 Ingredientes vegetais repetidos em preparações (porcentagem)	2x rúcula na terça-feira e 2x de saladas de verdes no sábado. A repetição maior é como decoração de outra salada ou do alface de decoração.
🟡 Ingredientes vegetais repetidos no bufê quente	segunda, terça e quinta-feira (legumes)
🟢 Variedade das técnicas de preparo das saladas	51% (n=30) cruas, 29% (n=17) cozidas, 19% (n=11) em conserva e 4% (n=2) assadas. Corte: folhosos rasgados; vegetais inteiros nas conservas; legumes em cubos, tiras, ralados ou fatias
🟢 Variedade de cortes e de cores	Variada. Predominância da cor verde pelo uso decorativo de alfases.
Número total de acompanhamentos frios servidos como salada	8 (12%)
🟢 % de saladas com massas	13% (n=1, farfale)
🟢 % de saladas de grãos	0
🟢 % de preparações da culinária oriental (sushi, sashimi, etc.)	0
🟡 % de preparações culinárias à base de ovos	50% (n=4, 1 ricota e ovo e 3 ovos de codorna)
🟡 % de preparações culinárias à base de queijos	13% (n=1, ricota e ovo)
🟡 % de preparações culinárias à base de frios (embutidos, etc.)	0
🟡 % de preparações culinárias à base de carnes	0
🟡 % de preparações como tortas, quiches, empadões, etc.	38% (n=3, quiche, empadão e torta)
🟢 Variedade das técnicas de preparo dos acompanhamentos frios	3 assados, 4 ovos cozidos e 1 queijo
🟡 % de acompanhamentos frios misturados com molhos gordurosos	0
Total de molhos (saladas com molho + molhos em separado)	25
🟡 % de molhos misturados a saladas	100% (n=25)
🟢 % de molhos oferecidos em separado	0
🟡 % de molho à base de maionese	20% (n=5)
🟡 % de molho à base de azeite	56% (n=14)
🟡 % de molho à base de iogurte	4% (n=1)
🟡 % de molho à base de nata	16% (n=4)
🟡 % de molho com mostarda ou catchup	16% (n=4)
🟡 % de molho com outras matérias-primas	4% (n=1) mel, 16% (n=4) vinagre
🟢 Variedade de molhos para saladas	quarta-feira 80% (n=4) dos molhos foi azeite / sábado 50% (n=3) foi catchup (único dia que se usou catchup) / segunda-feira teve 80% (n=4) de molhos elaborados, enquanto quarta-feira foram 4 azeites e um parmesão ralado

Quadro 8 – Análise Global do Bufê de Preparações Frias da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Do ponto de vista nutricional e/ou sensorial: 🟢 recomendado; 🟡 requer cautela com a técnica de preparo ou ingredientes empregados.

* Critério para avaliação	Resultado
Número total de preparações à base de carnes (CA)	18
🟢 % de carnes bovinas (vermelhas)	33% (n=6)
🟢 % de carnes de aves, pescados e suínos (brancas)	67% (n=12)
🟢 % de outras como vísceras, miúdos ou embutidos	0
🟢 % de carnes cozidas, refogadas, grelhadas, ensopadas, assadas e chapeadas	89% (n=16) (chapeado=15; 83%)
🟡 % de carnes gordurosas	0
🟡 % de carnes fritas e empanadas	11% (n=2)
🟢 Carnes porcionadas no tamanho apropriado, conforme a variedade oferecida	100% (n=18)
Do total de carnes brancas:	12
🟢 % de carnes brancas não fritas	83% (n=10)
🟢 % de frango e peixe preparado sem pele	100% (n=12)
🟢 % de aves entre as carnes brancas	42% (n=5)
🟢 % de peixes entre as carnes brancas	50% (n=6)
🟢 % de suínos entre as carnes brancas	8% (n=1)
Número total de acompanhamentos quentes (AC1+AC2)	24
🟢 % de oferta de AC1 (à base de alimentos energéticos)	79% (n=19)
🟢 % de oferta de AC2 (à base de alimentos reguladores)	21% (n=5)
🟡 % de frituras AC1 e AC2	8% (n=2)
🟡 % de empanados AC1 e AC2	0
🟢 % de AC1 integrais: arroz, massas, sementes e grãos	0
🟡 % de alimentos sulfurados (brócolis, couves, repolhos, cebola, leguminosas)	25% (n=6, 4 brócolis e 2 feijões)
🟢 % de cozidos, refogados, grelhados, ensopados, assados e salteados	92% (n=22)
🟢 % de cardápios diários com oferta de arroz e feijão (simples)	0 (tiveram 2 feijões porém adicionados de carnes e embutidos)
🟢 AC porcionados no tamanho apropriado conforme a variedade oferecida	batata recheada um pouco grande
🟢 Harmonia do jogo de cores para as preparações culinárias quentes	nos bufês de quinta e sexta-feira predominou amarelo (57%) réchauds com molho branco (segunda-feira) ou escuros (segunda e sexta-feira) dispostos lado a lado
🟢 Variedade das técnicas de preparo/cozção	78% (n=14) das carnes chapeadas 0% de cozidos e ensopados
🟡 Variedade de molhos para as preparações culinárias quentes	ok
🟡 % de preparações culinárias quentes com molhos misturados (exceto arroz, feijão e acompanhamentos fritos)	Do total = 30 preparações: 77% (n=23) com molho 23% (n=7) só salteados em manteiga/azeite
🟢 % de preparações culinárias quentes com molhos oferecidos em separado (exceto arroz, feijão e acompanhamentos fritos)	0
🟡 % de preparações culinárias quentes com queijos gordurosos (exceto arroz, feijão e acompanhamentos fritos)	18% (n=6, total=34))
🔴 % de preparações com gordura saturada, trans ou colesterol destacada, como acréscimo de bacon, manteiga, nata ou margarina em quant. perceptível	45% (n=19)
🟢 % de uso de óleo vegetal em quantidade perceptível	10% (n=4)

Quadro 9 – Análise Global do Bufê Quente da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Do ponto de vista nutricional e/ou sensorial: 🟢 recomendado; 🔴 não recomendado; 🟡 requer cautela com a técnica de preparo ou ingredientes empregados.

* Critério para avaliação	Resultado
Número total de sobremesas oferecidas	53
☞ % de sobremesas elaboradas	49% (n=26)
🟢 % de sobremesas à base de frutas	51% (n=27)
Número de sobremesas elaboradas	26
🟢 % de sobremesas elaboradas com adição de frutas	62% (n=16)
🟢 % de sobremesas elaboradas servidas quentes	0
🟢 % de sobremesas elaboradas <i>light</i>	0
🟢 % de sobremesas elaboradas dietéticas (<i>diet</i>)	0
🔴 % de sobremesas elaboradas ricas em colesterol e/ou gordura trans ou saturada (gema, manteiga, nata, creme de leite, gordura vegetal hidrogenada)	54% (n=14)
🟢 % de sobremesas elaboradas repetidas diariamente	(mousse maracujá 2x)
Número de sobremesas à base de frutas	27
☞ % de frutas frescas ao natural (inteira com casca)	11% (n=3)
🟢 % de fruta natural pré-preparada (cortada / laminada)	82% (n=22)
🟢 % de fruta natural pré-preparada (salada de frutas)	7% (n=2)
☞ % de frutas em calda ou caramelizada	0
☞ % de frutas transformada em doce ou pasta	0
☞ % de frutas cristalizadas	0
🟢 % de frutas repetidas diariamente	Melancia, melão, mamão e uva repetiram-se por 4 dias = 67% de repetição

Quadro 10 – Análise Global do Bufê de Sobremesas da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Do ponto de vista nutricional e/ou sensorial: 🟢 recomendado; 🔴 não recomendado; ☞ requer cautela com a técnica de preparo ou ingredientes empregados.

Informações disponíveis aos clientes

O tipo de informação disponibilizada aos clientes foi a denominação de algumas das preparações, como ilustra a Figura 18. Na maioria dos casos, foi empregada a denominação que consta no bufê (APÊNDICE C). Observou-se que, no primeiro dia de coleta, segunda-feira, as etiquetas não foram colocadas no bufê porque a pessoa responsável pela elaboração delas não se encontrava no hotel.

Algumas preparações não foram identificadas porque são itens que, supostamente, são de fácil reconhecimento pelos clientes, como por exemplo, as saladas de cenoura ralada e agrião na quinta-feira. No sábado, o bufê de preparações quente e o de sobremesas foram rotulados, enquanto o de saladas não, o que pode ser constatado pelos registros fotográficos que constam no apêndice C.

Verificou-se que há o emprego de nomes que, não necessariamente, identificam o que contém exatamente a preparação, como por exemplo, a maionese de frango defumado e o feijão preto temperado (Figura 18). A denominação dada a este último, segundo o Chefe de Cozinha, é para possibilitar à equipe a adição de carnes e embutidos no feijão. Logo, parece

que o rótulo não cumpre com a sua função de informação, servindo apenas para denominar de maneira genérica uma preparação que pode variar a cada execução.

Os legumes gratinados, conforme pode ser observado nos registros fotográficos do bufê de quinta-feira, se encontram cobertos pelo molho que não permite a identificação de quais vegetais foram utilizados (Figura 18).

Outro fato observado foi uma reposição de molho de alcaparras para o macarrão, na sexta-feira, que foi colocada, acidentalmente, sobre as postas de linguado, que originalmente estavam com molho de zimbros e alcachofra. Ainda em relação à mesma preparação, destaca-se a grafia “Gimbro” para o ingrediente zimbros. Observou-se que nenhuma providência foi tomada depois de identificadas essas situações (Figura 18).



Figura 18 – Registros fotográficos da identificação das preparações no bufê da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Dimensão simbólica da refeição: entrevistas semi-estruturadas

Concluindo a coleta de dados, foram realizadas também entrevistas semi-estruturadas com clientes e colaboradores da unidade - Gerente, Chefe de Cozinha e Nutricionista –, no intuito de identificar o valor simbólico atribuído ao bufê executivo.

Constatou-se que a maioria dos clientes dos eventos do hotel entrevistados realizava o almoço, no mínimo, quatro vezes por semana em restaurantes, principalmente em função do trabalho. O serviço mais utilizado pelos sujeitos era o bufê, seguido pelo *à la carte*. Quando

questionados sobre o que costumavam se servir nos restaurantes, três quartos dos entrevistados indicaram salada e carne, alguns com certas particularidades, conforme se pode observar:

“Eu gosto muito de legumes e peixes.” (cliente 02).

“Muita salada e alguma proteína: um grelhado, alguma coisa assim.” (cliente 06).

“Saladas. Eu fujo um pouco de carnes, como aves e peixe. Agora, isso nos bufês a quilo. Em restaurantes *à la carte* vou em massas, restaurantes de massas e frutos do mar.” (cliente 09).

“Depende da minha dieta. Atualmente eu estou comendo salada e carne. Normalmente é isso.” (cliente 23).

Na definição do que seria uma alimentação saudável, observou-se justamente a indicação dessa refeição composta de salada e carne, preferencialmente branca, além de pobre em gorduras e frituras. Logo, mais da metade dos sujeitos afirmou seguir ou tentar seguir uma alimentação saudável, como nos seguintes exemplos:

“Saladas. Primeiramente saladas porque a gente está sempre preocupada com a forma, aquela coisa. Saladas, depois a gente escolhe uma proteína, procura fazer uma alimentação mais saudável apesar de não ter muito tempo pra isso.” (cliente 07).

“Verduras, legumes e frango. Carnes brancas.” (cliente 08).

“Eu acho que é mais baseada em saladas, carnes também... peixe, frango, né. Eu prefiro sempre estar comendo isso aí.” (cliente 17).

“É o que eu te falei: arroz integral, bastante legumes, nada de fritura, carne branca.” (cliente 02).

Uma parte dos clientes indicou que a alimentação em casa era parecida com a realizada fora de casa, seja em bufês ou *à la carte*, conforme segue

“Olha, é mais ou menos parecida. Mais ou menos parecida sim.” (cliente 07).

“Não. Eu costumo usar muitas verduras, muitos legumes. É o normal da minha comida. Carnes só se for carne branca, ou peixe ou frango.” (cliente 10).

“É bem parecida. Já é um hábito alimentar comer saladas e proteínas.” (cliente 12).

“Não, é mais ou menos parecida.” (cliente 23).

Algumas pessoas, entretanto, indicaram que em casa a refeição era mais tradicional, segundo tais depoimentos:

“Em casa eu como mais carboidrato. Arroz, feijão, farinha. Quando eu vou em bufê, principalmente, aí eu carrego mais na salada.” (cliente 06).

“Totalmente diferente, a gente come mais. Em casa eu economizo. É só arroz, feijão... Se for fazer uma batata, aí... Fora que vai lavar a louça depois. Em casa é mais específica, menos variedade ” (cliente 15).

“Eu acho que no prato fora tem mais variedade. Em casa é sempre o arroz com feijão mesmo. Mais monótono.” (cliente 17).

Já alguns clientes denotaram uma razão simbólico-afetiva relacionada ao prazer de realizar a refeição na própria casa, conforme as falas abaixo:

“Em casa tem o calor de casa (...). O bufê é bufê (...). Tá trabalhando, tem que ir...” (cliente 04).

“A diferença da refeição em casa para a do restaurante é o sabor. Sabor. Em casa eu como muito bem. Não consigo comer tão bem aqui como eu como em casa.” (cliente 14).

“...tem que ter um sabor, tem que ser uma coisa mais próxima do tempero de casa.” (cliente 15).

“Com certeza em casa é melhor. Comida feita em panela tem outro sabor. Comida feita pra poucas pessoas tem um sabor diferenciado.” (cliente 21).

O cliente 05, por outro lado, mostrou claramente uma associação entre o adjetivo executivo e um maior nível de *status* social, conforme a seguinte declaração:

“Aí tu me pegou. Bufê executivo é... não sei... executivo geralmente tá ligado à uma hierarquia um pouquinho mais alta que a da gente, né. Sempre que fala em executivo é um cargo de gerência algo mais assim... E talvez fica um pouco alto, por isso eu não conhecia” (cliente 05).

Todavia, houve algumas declarações de que não há diferenças entre um bufê por peso e um executivo, ou que a principal diferença seria a forma de estabelecimento do preço – por peso ou refeição/pessoa, como se vê nas respostas a seguir:

“Um bufê executivo tem que ser de muito boa qualidade. Todo bufê tem que ter muito boa qualidade...” (cliente 04).

“É o que chega lá e se serve, não tem peso, Não é por peso. É basicamente o peso.” (cliente 06, referindo-se à diferença dos dois serviços)

“Bom, desde que eu entrei não achei muita diferença dos que eu como, os por peso. Só não tem a balança.” (cliente 19).

Observou-se uma dificuldade geral dos entrevistados em conceituar o serviço de bufê executivo. Em geral, foram citadas, como principais características do bufê executivo, ou de um bom bufê executivo, possuir diversidade e qualidade das preparações, variedade de saladas, ao menos três tipos de carnes (bovina, ave e pescados) e ser leve e saudável. Destacam-se, nesse sentido, as seguintes falas:

“Diversas saladas, carnes em diferentes molhos e a questão de alguma coisa com massas.” (cliente 01).

“Que tenha opções: carne vermelha, uma carne branca, bastante saladas. Uma opção de arroz e feijão que tem bastante gente que gosta.” (cliente 02).

“Tem que ter todas as opções, que atenda todos os tipos de paladares. Tem que ter saladas, massas e proteínas.” (cliente 12).

“Uma boa variedade de saladas e, pelo menos, três opções de carne.” (cliente 23).

“O que caracteriza é a diversidade de pratos existentes. Como sempre eu acho que um bufê executivo têm muita salada, coisa que a gente não encontra nos outros restaurantes específicos. A variedade de pratos e a qualidade.” (cliente 03).

Em relação à busca por uma alimentação nutricionalmente adequada, além da maioria que indicou a combinação salada e carne como sendo uma refeição saudável e também como parte do seu hábito alimentar, algumas respostas explicitaram esse desejo:

“Tem que ser um bufê mais leve, em relação aos outros, com certeza. Por ser almoço, por ser executivo, por ser rápido, pelos frequentadores que depois vão desenvolver atividades toda a tarde.” (cliente 04).

“Por exemplo, meu filho está com problemas seríssimos de saúde. Meu filho tem 35 anos e é hipertenso... Ele não viaja, fica na cidade. Almoços de negócios. Por isso é importantíssimo essa consciência, eu acho, nas empresas. As empresas têm que fazer palestras. É chato? É um saco? É! Mas é fundamental. É a base da vida. Se você não se alimentar bem não tem qualidade de vida.” (cliente 10).

“Eu faço, apesar do peso todo, eu passo semanalmente na nutricionista. Se eu seguisse o que ela manda eu não estaria tão gordo assim. Agora, é aquela noção que quando a gente segue, a gente melhora bem. E, se eu não seguisse essa questão de, por exemplo, o equilíbrio de... acho que eu já teria morrido.” (cliente 13).

“Eu ainda acho que os bufês ainda têm que entender que as pessoas, independente de eu fumar, eu sou neurótica com comida. Odeio coisa com gordura, com muito molho, muita coisa ... Então assim, eu acho que falta muita variedade mais leve né? Mais *lights*, que não te deixa pesada. Normalmente, tu almoça num bufê desse e volta pra trabalhar né?! Aí, tu sai pesada...” (cliente 18).

Dos 24 entrevistados, somente dois citaram a sobremesa, um deles chamando a atenção para o preconceito que associa sobremesa a problemas de saúde. A Nutricionista também se manifestou sobre o tema. Eis as falas:

“Tem que ter todas as opções, que atendam todos os tipos de paladares. Tem que ter saladas, massas e proteínas. E também sobremesas, pra quem pode, não tem nenhuma restrição calórica, uma sobremesa é bem agradável!” (cliente 12).

“Opções de saladas, carnes, sobremesas e bebidas. É isso” (cliente 16).

“O pessoal pega um pouco de cada, mas as frutas é o que menos sai. Se bem que aqui o consumo de sobremesa é bem menor que lá outra unidade da rede. Principalmente se for um evento mais popular, o pessoal come bem mais sobremesa, talvez porque coma com menor frequência.” (Nutricionista).

Corroborando com esses achados e com a questão do saudável, um dos sujeitos, quando questionado sobre a diferença entre a refeição em casa e a de fora de casa, destacou a importância da presença do nutricionista, demonstrando a credibilidade que o profissional vem conquistando junto à população:

“Especificamente no meu trabalho eu tenho uma nutricionista que cuida dessa alimentação, enquanto na minha casa eu não tenho. Então, eu acabo extravasando um pouco quando almoço fora, abusando um pouco de sal, que eu não posso comer muito, tenho que cuidar um pouco pra não ter mais problemas. Comendo uma feijoada, em casa, que não é dosada como uma feijoada de um bufê, onde tem nutricionista sempre acompanhando a alimentação. Quando é em outro restaurante comercial, aí eu também fico despreocupado, porque eu acredito que tenha, geralmente os que eu frequento têm, um acompanhamento profissional de nutricionista.” (cliente 03).

Quando os colaboradores foram interpelados sobre se os clientes considerariam importante a qualidade nutricional do bufê, relataram:

“Eu acho que eles deveriam se preocupar, mas uns 60% não se preocupa. Ahh, na hora de escolher no bufê tem preocupação com o que é saudável, o conteúdo do que é feito. Tentam, às vezes, até mudar alguma coisa na hora de escolher.” (Gerente).

“Com certeza. Porque é praia, ilha da magia, Florianópolis... comida saudável. Peixe, frutos do mar, que eles sabem que hoje é uma comida mais saudável dentro da nutrição. Então eles dão valor para isso. Então um dos nossos focos de pedido é exatamente de peixes e frutos do mar, relacionado a isso um acompanhamento de saladas é muito pedido, uma coisa mais leve, suave, eles se agradam mais. A parte

de grelhados, em geral, agradam mais. Então, no bufê, eles preferem a parte mais saudável, o menos calórico num português claro.” (Chefe de Cozinha).
 “Eu acho que eles não avaliam a questão nutricional. Algumas pessoas olham se tem muita fritura, muita gordura. Mas eu acho que eles não avaliam. Se é nutritivo ou se não é eles não avaliam. Eles consideram mais a apresentação do prato, o sabor, que o nutricional.” (Nutricionista).

Alguns clientes valorizaram questões relativas à qualidade e à variedade das preparações no Bufê Executivo. Não se ativeram a alimentos específicos, abordando a necessidade de alimentos bem preparados e elaborados, como pode ser visto nos seguintes trechos:

“O que caracteriza é a diversidade de pratos existentes... A variedade de pratos e a qualidade.” (cliente 02).
 “É ser exatamente desta forma. Ter comidas bem preparadas, comidas bem saborosas. A comida que a gente sente prazer de comer. Essa, por exemplo, desse restaurante aí é uma comida que a gente sente prazer. Os pratos muito bem feitos, com cuidado, não é aquela coisa feita de qualquer maneira. Eu entendo mais ou menos isso. Já aqueles outros do dia a dia é uma coisa mais corre-corre, não tem tanto sabor. Acho que é por aí.” (cliente 07).
 “A qualidade que sempre é melhor um pouco, porque quando você vai ao bufê por peso a qualidade não é tão boa quanto a daqui.” (cliente 08).

Outros clientes, por sua vez, focaram também a importância da rapidez, do atendimento e do ambiente na caracterização do bufê executivo, conforme pode ser visto nessas declarações:

“Ele tem que ser rápido. O pessoal tem que ser atendido rapidamente por questões óbvias. Tem que sair para um compromisso... Por ser de grande rotatividade tem que ser bastante ágil. Tem que ser um ambiente agradável. O trabalho, os recursos humanos que atendem, tem que ser bons profissionais. Não pode ser pego a olho, tem que ser selecionado.” (cliente 04).
 “Eu acho que o atendimento. O atendimento é uma diferenciação que no *a la carte* e no bufê não tem. Então o atendimento e o preço que também é bem maior. Entre os alimentos não vejo muita diferença não.” (cliente 21).

Com um nível de dificuldade similar aos que os clientes encontraram para definir o bufê executivo, o Gerente da unidade estudada concorda com essa questão do atendimento e da rapidez, e vê nela algum diferencial do bufê executivo em relação aos demais. Nesta fala que segue, observa-se uma associação de qualquer serviço adjetivado de executivo como sendo aquele prestado com qualidade, porém com rapidez.

“Tem várias maneiras de colocar o bufê executivo. Eu acho que o bufê daqui pode ser colocado como um bufê executivo. As características são basicamente as mesmas. Quando fala em prato executivo, pra mim, é o prato já pronto – uma entrada, a seqüência do segundo prato e a sobremesa, uma coisa rápida. Empratados. Quando eu falo em bufê executivo, na minha opinião, não vai mudar de um outro bufê normal. Tem que ter tudo: salada, acompanhamentos, três pratos principais, sobremesa. Só tá mudando o nome. Tu vai ver lá seis ou oito tipos de salada, arroz, legumes, massa, três tipos de carnes. Talvez pra agregar ou dar a noção que é mais rápido. Mas a base é a mesma.” (Gerente).

Além dessa diversidade de opiniões sobre o conceito de um bufê executivo, algumas pessoas criticaram o serviço, principalmente em relação ao excesso de molhos e a um tempero pouco familiar, que parece ora ser considerado como sem tempero, ora como temperado em excesso. Destacou-se:

“Executivo são pratos rápidos, pratos... meio que são rotulados, quatro, cinco ou seis pratos. São sempre os mesmos. Você não tem opção livre. Seria uma opção meio marcada. Pra mim o executivo é isso.” (cliente 09).

“A diferença da refeição em casa para a do restaurante é o sabor. Sabor. Em casa eu como muito bem. Não consigo comer tão bem como eu como em casa.” (cliente 14).

“... às vezes não é nem ter uma grande variedade de itens, mas tem que ter um sabor, tem que ser uma coisa mais próxima do tempero de casa, não tão condimentado porque nem muita gente gosta, eu por exemplo não gosto. Basicamente seria isso.” (cliente 15).

“Eu acho que falta tempero, pra te falar a verdade. Hoje em dia em vários restaurantes que eu como na cidade o que eu vejo de diferença é o tempero. Lugares que você não dá nada pelo lugar, o lugar é simples, mas eles usam algum tipo de atrativo na comida. A comida deles não aparenta ser nada, mas é aquela comida que você come e é muito saborosa, muito bem... Hoje tá meio tradicional essa coisa de restaurante. Eu achei meio tradicional a comida daqui. Não que esteja ruim, mas tá tradicional. Carne, molho... Essas coisas tradicionais.” (cliente 17).

“Com certeza em casa é melhor. Comida feita em panela tem outro sabor. Comida feita pra poucas pessoas tem um sabor diferenciado.” (cliente 21).

O Chefe de Cozinha e a Nutricionista da unidade conceituaram o bufê executivo conforme vemos nessas declarações:

“Bufê executivo é uma linha *top*, onde se trabalha com ingredientes bem transformados, não necessariamente caros mas sim bem elaborados e trabalhados, com sabor. Dando valor à todo o bufê tanto na parte visual quanto nutricional, onde o cliente sai satisfeito em todos os lados, qualidade e preço.” (Chefe de Cozinha).

“Tem opções, mas não são tantas opções assim. Não é um cardápio super sofisticado e não é um cardápio simples – intermediário. Onde você tem um custo médio para quem come ali. Você tem opções de saladas mais simples e um pouco mais elaboradas, mas não muito sofisticadas. As carnes têm opções, não são as carnes mais baratas, mas também não são carnes tão nobres. Eu acho que quando as pessoas vão fazer um bufê executivo elas procuram colocar coisas que a pessoa normalmente não come em casa, não necessariamente internacional. Eles pensam puxar um pouco para o caseiro mas eles não querem colocar o que a pessoa come em casa, tem que ser coisas diferentes.” (Nutricionista).

4.3 ANÁLISE E DISCUSSÃO

4.3.1 Caracterização da unidade: aspectos determinantes do bufê

O hotel selecionado para o estudo, dentro dos critérios estabelecidos, apresentou-se como focado no turismo de negócios para eventos e com serviço de alimentação terceirizado.

Ayres et al (2005) afirmaram que os hotéis de negócios têm como público-alvo pessoas em deslocamento resultante de sua atividade econômica, inclusive para eventos. Segundo referências desses autores, mais da metade da ocupação dos hotéis de negócios do Rio de Janeiro e de São Paulo dirige-se ao turismo de eventos.

Dentro de uma organização, o serviço de alimentação pode ser administrado por gestão própria ou por terceirização, tanto em casos deste ser atividade fim ou meio (TEIXEIRA et al, 1990, p. 16-7). Além disso, de acordo com uma pesquisa realizada por Boone (1997), as parcerias entre hotéis e redes de restaurantes de renome são cada vez mais frequentes, devido também à possibilidade de um negócio atrair clientes para o outro e a uma preferência potencial dos clientes por restaurantes de redes conhecidas. Ademais, é reconhecida a predileção dos hóspedes em realizar as refeições no hotel onde estão hospedados.

Sobre a equipe de pessoal, sabe-se que o processo produtivo de refeições em UPRs requer um quadro adequado, quantitativa e qualitativamente, para atender as diversas atividades nela desenvolvidas, envolvendo desde a gerência até os auxiliares de produção (TEIXEIRA et al, 1997, p. 119).

A equipe de 54 colaboradores da unidade, aproximadamente 40% deles atuando nas áreas de produção e apoio operacional, aparentemente se mostrou, aparentemente³⁷, suficiente para o desenvolvimento das atividades observadas e, principalmente, dentro do objetivo deste estudo, para a adoção das recomendações propostas. Exceção seja feita ao fato da rede compartilhar uma nutricionista para as três unidades, o que limitava temporalmente a atuação dela em cada uma, em especial pela função mais administrativa que ela executava prioritariamente em outra unidade. Essa limitação pode atingir a implementação das boas práticas e o exercício de outras atividades relativas à qualidade das refeições e ao atendimento aos clientes.

Nesse mesmo sentido, analisando uma unidade de alimentação e nutrição do setor trabalho, Veiros (2002, p. 186-90) relatou condições ambientais e organizacionais que restringiam a atuação da nutricionista como promotor de saúde. Foi observado pela autora, por exemplo, inadequação dos equipamentos e do programa de informática utilizados para auxiliar a gestão do setor, bem como dificuldades para gestão da qualidade nutricional, em termos de cardápio, ficha técnica e em relação aos alimentos.

Alguns outros aspectos foram considerados favoráveis em relação à equipe, destacam-se que a empresa possuía um profissional habilitado como Chefe de Cozinha no

³⁷ Não foram encontradas discussões científicas consistentes que permitissem avaliar objetivamente a adequação do tamanho da equipe em unidades produtoras de refeições com distribuição no sistema de bufês.

exercício da função e os demais chefes de área possuem capacitação específica – experiência profissional no setor e/ou curso de cozinheiro ou específico da área. Para manter o padrão do cardápio e o fluxo de produção, a empresa estimula a polivalência das pessoas e possui um folguista, o que pode minimizar os efeitos potenciais da quebra de rotina para o cumprimento da escala de folgas.

A empresa apresentava o manual de boas práticas, em conformidade com as exigências legais da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, porém que ainda demandava ações para sua implementação.

Em relação ao padrão do cardápio, observou-se a adoção de um cardápio semanal de referência. Como se trata de um serviço de bufê voltado principalmente para eventos, um padrão de variedade semanal dificilmente pode proporcionar repetições aos clientes, ao mesmo tempo em que pode favorecer o aperfeiçoamento da habilidade da equipe em produzi-lo.

Todavia, ainda assim foram observados pontos, discutidos individualmente mais a frente, onde se evidenciou algumas questões não padronizadas entre os cardápios dos dias da semana. Como exemplo, pode-se citar a concentração de determinado tipo de molho ou técnica de preparo em alguns dias da semana; a substituição de preparações do cardápio e a substituição ou adição de ingredientes no preparo. Esses acontecimentos podem estar relacionados a preparações que não possuem descrição ou possuem uma descrição parcial no cardápio, a problemas de abastecimento de gêneros por motivos diversos ou, ainda, serem decorrentes do uso da autonomia que os colaboradores de produção dispõem.

Destaca-se que a variedade de alimentos e de técnicas de preparo é fundamental para a saúde dos clientes. O consumo de vários tipos de alimentos fornece os diferentes nutrientes, evitando a monotonia alimentar, que limita a disponibilidade de nutrientes necessários para atender às demandas fisiológicas e garantir uma alimentação adequada. Há de se considerar, ainda, que a variedade e a harmonia entre cores e sabores dos diferentes alimentos são fundamentais também para tornar a refeição agradável e prazerosa (BRASIL, 2006, p. 35).

Neste sentido, a maneira como vinha se conduzindo o trabalho pode ser aperfeiçoada. Proença et al (2005, p. 67-74), discutindo o planejamento de cardápios, sugerem a utilização de grupos de preparações, visando favorecer a padronização de variedade de ingredientes, técnicas de preparo, cores, valores nutricionais, entre outros.

O método AQPC Bufê, assim como, conseqüentemente, o AQBE, trabalham com grupos quando classificam os tipos de preparações. O grupo das carnes se subdivide em bovinas, aves, suínas e pescados. Os acompanhamentos em à base de vegetais e aqueles ricos em carboidratos. O bufê frio em saladas simples, compostas, mistas e em conserva, além dos

acompanhamentos servidos frios. As sobremesas em frutas in natura, frutas pré-preparadas e as elaboradas (PROENÇA et al, 2005, p. 92-3). A consideração desses subgrupos, por exemplo, no estabelecimento de um padrão de cardápio pode se converter numa ferramenta para a busca da diversidade dos bufês dos diversos dias. Ademais, esse agrupamento pode favorecer, ainda, uma uniformização de custos na composição e na substituição de preparações culinárias.

A rotina de produção de refeições associa o cardápio à ficha técnica das preparações. Observou-se que as fichas técnicas, desenvolvidas pela Nutricionista e pelo Chefe de Cozinha, eram simplificadas, quase manuais, empregando a planilha eletrônica Microsoft Excel para facilitar o cálculo de custos e a requisição de gêneros. Conforme descrito, constam nela somente os insumos com as respectivas quantidades brutas para a produção referente a 100 pessoas.

Pode-se destacar a ampla utilização da ficha técnica no planejamento de produção de refeições, envolvendo aquisição de gêneros, distribuição dos operadores, uso racional da estrutura física, estimativa do valor nutricional da refeição e controle de custos. Para tanto, esta deve conter: nomes fantasia e técnico da preparação; ingredientes; utensílios de preparo; quantidade dos ingredientes em medidas caseiras e/ou gramas; modo de preparo; tempo de pré-preparo e de preparo; valor nutritivo; rendimento; porcionamento e custo (PHILIPPI, 2003, p. 14-6), podendo ainda ser programados os utensílios e equipamentos de produção e distribuição e a forma de montagem e decoração da preparação.

Não havia na unidade, entretanto, um programa específico para essa função, que agilizasse a operação e permitisse o cálculo do valor nutricional e uma otimização do tempo. ORNELLAS (2001, p. 318) coloca que um *software* específico pode auxiliar no planejamento de receitas, de cardápio, no controle inventarial e na análise nutricional.

Em relação aos documentos de controle e acompanhamento do processo, observou-se que não havia qualquer controle e/ou registro de produção especificamente relacionado às refeições, à exceção dos higiênico-sanitários e da pesquisa de satisfação, controles de obrigação legal e mercadológico, respectivamente. Foi observado um controle informal como parte da rotina, entretanto, não há uma sistemática e tampouco registros dessa supervisão. Quando da supervisão da chefia, como, por exemplo, há a verificação da execução do cardápio e da montagem do bufê.

Sobre a pesquisa de satisfação dos clientes, considera-se que satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho ou resultado percebido pelo produto em relação às expectativas do comprador (KOTLER, 2001, p. 58). Zeithaml e Bitner (2003, p. 66) corroboram neste sentido, afirmando que as expectativas dos

clientes são crenças a respeito da execução do serviço que funcionam como padrões ou pontos de referência com relação aos quais o desempenho é julgado.

Logo, pode-se abordá-la de duas formas: primeiramente tornando as expectativas dos clientes o mais próximo possível da realidade – o bufê oferecido –, informando-o do que de fato está servido, e depois, coletando e aplicando satisfatoriamente a percepção final dos clientes – opiniões, críticas e elogios.

Neste segundo caso, os testes de degustação podem fornecer uma prévia da satisfação de um degustador. Já as enquetes de satisfação, por outro lado, permitem investigar a qualidade do bufê diretamente junto ao comensal. Os resultados dessas enquetes são fundamentais para melhoria das ações, quando discutidos entre os atores envolvidos no processo, tal qual foi relatado ser realizado na unidade (PROENÇA et al, 2005, p. 38).

No entanto, a sistemática adotada pela unidade apresentou duas questões que permitem uma reflexão. Primeiramente sobre o envolvimento dos clientes de eventos. Como, nesta modalidade, o consumidor do bufê freqüentemente não recebe a conta à mesa, o acesso ao formulário torna-se restrito e, por conseguinte, a participação desde na pesquisa também.

Outro aspecto diz respeito à formatação do formulário, ao resumir a avaliação das preparações culinárias em quatro itens: qualidade do café da manhã, dos pratos, das sobremesas e das bebidas. Não há o emprego de indicadores mais específicos como, por exemplo, os sugeridos por Proença et al (2005, p. 38): variedade do cardápio, apresentação, temperatura, uso e quantidade de temperos.

Por fim, no que diz respeito à infra-estrutura da unidade, observou-se uma setorização clara, física e funcionalmente, das áreas de produção e de atendimento, conforme recomenda a literatura e a legislação (TEIXEIRA et al, 1997, p. 90; BRASIL, 2004).

Contudo, destacaram-se dois aspectos que podem levar à não conformidades, conforme exigências legais (SANTA CATARINA, 1987; BRASIL, 2004). Verificou-se a não existência de pia na área de preparação de saladas, dificultando as operações de higienização das hortifrutícolas e de utensílios. Além disso, essas operações estavam sendo realizadas na mesma pia onde eram manipuladas carnes, podendo aumentar o risco de ocorrência de contaminação cruzada. O segundo ponto foi a deficiência de balcões refrigerados para a distribuição de preparações frias e sobremesas, à exceção do bufê de saladas do restaurante B. Ainda assim, este, todavia, não vinha cumprindo com sua função a contento.

As avaliações mostraram a influência negativa da temperatura elevada na degustação de itens frios, tais como, saladas, acompanhamentos e sobremesas. Neste sentido, vale ressaltar a importância da iniciativa já adotada pela unidade, de substituir os utensílios de

servir preparações frias por outros de menor capacidade, reduzindo o tempo de exposição, aumentando o número de reposições e reduzindo o desperdício de sobras expostas aos clientes.

Informações disponíveis aos clientes

Observou-se certa precariedade da sistemática de identificação das preparações, que variaram desde a ausência completa de identificação em um dos dias de observação até a ocorrência de preparações sem identificação ou identificadas com imprecisão.

Conforme discutido no capítulo 2, algumas pesquisas americanas estudaram a rotulagem de aspectos nutricionais em restaurantes. Apesar de pouco freqüente, os autores sugerem que a identificação de preparações saudáveis pode favorecer seu consumo pelos clientes (ALMANZA; HSIEH, 1995; CASSADY et al, 2004).

Todavia, parte-se do princípio que os pressupostos legais da Lei 8.070/1990 incluem a questão da segurança higiênico-sanitária, do direito à informação sobre os ingredientes da preparação e seu valor nutricional e, além disso, à educação nutricional que permita o consumo adequado das refeições – todas funções atribuídas à instituição que fornece os alimentos. Logo, considera-se a essencialidade do cumprimento do direito de acesso a informações sobre composição e características das refeições como base para uma escolha alimentar satisfatória, para um contrato justo.

Além da questão jurídica por si, inerente ao comércio ou serviço alimentícios, a falta de informações sobre os alimentos ofertados ao consumo pode constituir um risco à saúde, em especial a clientes portadores de enfermidades relacionadas aos alimentos, como intolerâncias, alergias ou sensíveis a níveis elevados de determinado nutriente.

Como exemplo desses riscos à saúde, entre diversos aspectos que podem ser observados nas planilhas de análise diária, pode-se citar a necessidade de portadores de diabetes de saber que preparações como o Peito de frango grelhado ao molho de laranja e maracujá, servido na segunda-feira, e o Filé de Frango ao Molho de Cerveja Preta, na sexta-feira, continham açúcar caramelado em seus molhos. Entretanto, não havia qualquer indicação de presença de açúcar nas etiquetas de identificação desses alimentos.

A questão posta não é que a identificação das preparações levará, necessariamente, à composição de refeições mais saudáveis. O entendimento que embasou a discussão foi que o direito de acesso à informação alimentar e nutricional deve ser cumprido para que consumidores mais conscientes possam fazer escolhas mais salutares ou que, no mínimo, possam selecionar preparações realmente mais apropriadas às suas preferências.

4.3.2 Avaliação dos indicadores de qualidade do bufê

Bufê de preparações frias

A análise qualitativa das preparações do cardápio, no bufê de saladas, deu conta de 7% de saladas simples, 15% de saladas de folhosos, 19% de saladas compostas e 19% de saladas mistas, todas sem molho. Do total, dois por cento foram misturados com ovos, outros dois por cento com frios (presuntos, embutidos, carnes defumadas), 14 % com carnes e 15% com queijos. Apenas 17% das saladas ofertadas eram compostas somente por vegetais.

Ainda, 19% das saladas eram de vegetais em conserva – imersão em solução salina acidificada e 100% dos molhos encontravam-se misturados às saladas. Este último item chamou atenção por duas razões: primeiro, por não ter ocorrido oferta de molhos em separado, à exceção de temperos, e depois, porque 54% dos molhos eram à base de azeite, elemento que estava disponível para adição pelo cliente.

Em relação à variedade de molhos frios, observou-se que na quarta-feira 80% (n=4) dos molhos foi à base de azeite e no sábado 50% (n=3) foi à base de catchup, único dia que em se usou este tipo de molho. Na segunda-feira 80% (n=4) de molhos eram elaborados, enquanto quarta-feira foram quatro à base de azeites e uma salada adicionada de parmesão ralado. Conforme discutido no item de planejamento do cardápio, ficou evidente aqui uma falta de padronização em relação ao emprego de molhos das saladas. Não houve oferta de molhos *lights* ou à base de iogurte.

A preocupação neste sentido diz respeito ao fato desses produtos adicionados serem ricos em gorduras, gorduras animais e/ou sódio, também presentes no restante do bufê, o que pode levar o cliente a, servindo-se de salada, estar incrementando o consumo desses nutrientes. De acordo com o Guia Alimentar para a População Brasileira (GAPB), esses nutrientes, em excesso, podem causar agravos à saúde e são associados à doenças crônicas não-transmissíveis, altamente prevalentes na atualidade (BRASIL, 2006, p. 76).

Ademais, busca-se, além de uma refeição saudável, a possibilidade de ampliação da variedade potencial de produtos ofertados aos clientes em cada serviço, na medida em que molhos em separado permitiriam a composição de diferentes preparações e, conseqüentemente, de variadas refeições personalizadas, ampliando a possibilidade de satisfação dos consumidores. Além disso, essa faculdade pode facilitar o atendimento a diferentes necessidades nutricionais e limitações de qualquer natureza.

Essa vantagem deve-se justamente à autonomia do cliente, tendência contemporânea no setor de refeições fora de casa e característica do serviço de bufê (PROENÇA, 1997, p. 46). Contudo, parece haver uma dicotomia entre as concepções de um cardápio planejado e padronizado e a possibilidade de personalização. Neste sentido, Proença (1996, p. 117) faz referência a um conceito aparentemente paradoxal: a individualização no mercado de refeições. Todavia parte-se do princípio que uma unidade produtora de refeições deve ser capaz de atender às diversas necessidades dos variados clientes.

A porcentagem de saladas com alimentos sulfurados, associados a um desconforto gástrico devido à produção de gases, ficou em torno de 10%.

Verificou-se uma variedade de itens, cortes e cores. Alguns itens de uma salada estavam repetidos como decoração em outras, houve duas saladas de rúcula na segunda-feira e duas saladas de verdes, quase iguais, no sábado. Nos dias que havia acompanhamento quente do tipo AC2 (à base de legumes), houve a repetição desses itens nos bufês quente e frio.

Sobre o colorido, houve predominância do verde, pois alfaces foram empregadas em quase todas as preparações como decoração. Acredita-se que o uso deste recurso com maior parcimônia pode equilibrar melhor o jogo de cores do bufê. Ademais, os clientes que quiseram consumir este folhoso, quando este não fazia parte do cardápio enquanto preparação, precisaram se servir da decoração.

O resultado da análise da diversidade das técnicas de preparo foi favorável, predominando as saladas cruas (52%), seguidas das cozidas (29%), 19% em conserva e quatro por cento assadas. Esse resultado, aliado à preferência do Chefe de Cozinha por itens da época, em função da melhor qualidade e do menor custo, vão ao encontro das recomendações do GAPB, de amplo uso de uma variedade de frutas, legumes e verduras, principalmente de época (BRASIL, 2006, p. 35,53-8). Contempla, ainda, a indicação similar resultante dos estudos sobre a possibilidade de perda de nutrientes, ou da biodisponibilidade destes, em decorrência do processamento (PINHEIRO-SANT'ANA, 1999; MOURAO, 2005).

Nos testes de degustação, os principais comentários sobre o bufê frio referiram-se à textura das preparações, devido ao ponto de cocção ou à mistura de molhos. Como exemplo pode-se citar as saladas de brócolis na segunda-feira e na quarta-feira e a de legumes assados na terça-feira, que se encontravam muito rígidos, enquanto a salada de rúcula na terça-feira não estava fresca e crocante. Ainda na terça-feira, a salada de acelga com mostarda, assim como a de maionese de frango na quinta-feira, foi considerada empastada, característica de preparação com molho em excesso.

Destaca-se também que, quando das entrevistas com clientes, nenhum deles atribuiu preferência ou qualidade às saladas mistas ou com molho. Pelo contrário, as falas que seguem criticaram o excesso de tempero ou molho, ou a repetitividade deles, em bufês executivos.

“Executivo são pratos rápidos, pratos... meio que são rotulados, quatro, cinco ou seis pratos. São sempre os mesmos. Seria uma opção meio marcada. Pra mim o executivo é isso.” (cliente 09).

“...às vezes não é nem ter uma grande variedade de itens, mas tem que ter um sabor, tem que ser uma coisa mais próxima do tempero de casa, não tão condimentado porque nem muita gente gosta, eu por exemplo não gosto. Basicamente seria isso.” (cliente 15).

“Eu achei meio tradicional a comida daqui. Não que esteja ruim, mas tá tradicional. Carne, molho... Essas coisas tradicionais.” (cliente 17)

“Eu ainda acho que os bufês ainda têm que entender que as pessoas, independente de eu fumar, eu sou neurótica com comida. Odeio coisa com gordura, com muito molho, muita coisa...Então assim, Eu acho que falta muita variedade mais leve né, mais lights, que não te deixa pesada. Normalmente tu almoça num bufê desse e volta pra trabalhar né?! Aí tu sai pesada...” (cliente 18).

Quanto aos acompanhamentos servidos frios, eles representaram 12% do bufê frio, e foram: macarrão tipo *farfale*; ricota; ovos de codorna em conserva (três vezes na semana); ovos de galinha cozidos; quiche de chuchu e kani kama; empadão de frango e torta de legumes. Dos acompanhamentos frios, 85% eram ricos em gordura. Não houve oferta de grãos integrais, recomendados nutricionalmente. Como uma avaliação positiva, não observou-se acompanhamentos frios à base de carnes, embutidos ou com molho, preparações que parecem fazer parte das preparações tradicionais em bufês executivos.

No sábado foi observado que um dos clientes entrevistados, que afirmou se servir de saladas, legumes e carne, consumiu queijo e ovos do bufê frio. Logo, evidencia-se que, muitas vezes, a pessoa pode consumir um acompanhamento frio consciente de estar consumindo salada. Jomori (2006, p. 108-9) corrobora esta afirmação pois, analisando os fatores determinantes da escolha alimentar em um bufê, destacou que houve relatos onde as pessoas referiam, por exemplo, torta fria, composta de pão de forma, maionese, embutidos e batata palha, como sendo saladas.

Estudos como os de Anderson (2004) e Jensen et al (2004), sobre o consumo de cereais integrais, Steffen et al (2003), envolvendo também frutas e vegetais, Glanz e Hoelscher (2004), sobre o consumo de frutas e vegetais, e Tucker et al (2005), com frutas, vegetais e baixa ingestão de gordura saturada, evidenciam o consumo desses alimentos enquanto fator protetor para doenças crônicas não-transmissíveis. Esse grupo de enfermidades inclui as cardiovasculares, enfarto, diabetes, resistência à insulina e obesidade, entre outras. Essa recomendação também faz parte do Guia Alimentar para a População Brasileira (BRASIL, 2006, p. 47-50).

Em suma, foram considerados como pontos a serem mantidos no bufê frio da unidade a variedade de técnicas de preparo, cortes e cores, ausência de acompanhamentos frios cárneos e a apresentação das preparações. Verificou-se oportunidades de melhoria em relação à quantidade de saladas simples, à oferta de molhos em separado e com reduzido teor calórico e lipídico, disponibilização de informações aos clientes, ao ponto de cocção e a textura dos vegetais e à oferta de grãos. A temperatura morna em que as saladas foram degustadas também merece atenção.

Bufê quente

Considerando-se que os seres humanos são onívoros, ou seja, alimentam-se de variedade de alimentos de origem vegetal e animal (FISHLER, 2006, p. 67), o bufê quente vem para proporcionar aos comensais uma gama de alimentos que, por diversas razões, não são consumidos frios ou são preferidos quentes.

O bufê quente analisado era composto por sete preparações, sendo três tipos de carne – uma bovina, um peixe e outra carne branca –, arroz e mais três opções de acompanhamentos sendo uma massa e, em metade dos dias, um outro à base de legumes. Alguns aspectos positivos foram que não houve oferta de frango ou peixe com pele e de carnes gordurosas e a baixa porcentagem de carnes fritas ou empanadas, representando 11%.

Essa oferta de três opções de carne, sendo uma bovina, constitui uma proporção de duas carnes brancas para uma vermelha, o que é consoante às recomendações do GAPB. O guia preconiza também carnes magras e a retirada de toda a gordura aparente, o que foi atendido. Porém, não foram ofertadas vísceras e miúdos, recomendados pelo guia por serem excelentes fontes de ferro (BRASIL, 2006, p. 67). Ademais, essa variedade de carnes, condizente com a concepção do Gerente sobre o bufê, também foi expressa pelos clientes, como por exemplo, nas seguintes falas sobre o bufê executivo:

“Que tenha opções: carne vermelha, uma carne branca, bastante saladas. Uma opção de arroz e feijão que tem bastante gente que gosta.” (cliente 02).

“Uma boa variedade de saladas e, pelo menos, três opções de carne.” (cliente 23).

Quando da degustação, a maioria das preparações do bufê quente teve seu porcionamento considerado apropriado. A batata assada recheada, servida na quarta-feira, foi considerada grande, uma vez que estava sendo servida como acompanhamento. Como as fichas técnicas revelaram, o *per capita* de total de carne adotado pelo hotel, considerando os

três tipos de carne oferecidos diariamente, era de 350 gramas por pessoa e, eventualmente, observou-se que alguns cortes de carnes estavam um pouco grandes.

Sobre o consumo de carnes, como o Guia Alimentar para a População Brasileira preconiza o consumo de uma porção por dia, considerado como tanto: um filé grelhado com 75g, um filé de frango de 100g, um lombo assado de 93g e um de peixe espada cozido de 100g (BRASIL, 2006, p. 194-5). Logo, recomenda-se a redução das porções de carnes, uma vez que, conforme observado, boa parte dos clientes se serve de mais de uma opção de carne.

Alguns estudos demonstram a importância de cuidados nesse sentido. Diliberti et al (2004) mostraram que o aumento do tamanho da porção de um prato principal de massa em 43% do seu valor energético, produzia um incremento de 25% na ingestão energética total da refeição, sugerindo que o aumento indiscriminado no tamanho das porções comercializadas pode interferir negativamente na qualidade nutricional de uma refeição. Prentice e Jeeb (2005) sugeriram que a alta densidade energética desafia o sistema fisiológico de regulação do apetite, expondo-o às condições para as quais ele parece ainda não estar adaptado. Logo, consumidores regulares de alimentos com alta densidade energética estão sujeitos a um consumo excessivo de energia e, conseqüentemente, a ganho de peso e obesidade.

A técnica de cocção mais empregada foi o chapeado, um método de cocção por calor seco, considerado mais saudável quando se utiliza pouca ou nenhuma gordura. Entretanto, das 18 preparações de carnes, 15 (83%) foram chapeadas, sendo que em metade dos dias analisados todas as opções foram submetidas a esta técnica de cocção, o que pode representar uma monotonia nesse grupo de alimentos.

Dos acompanhamentos quentes, observou-se que 79% eram alimentos energéticos – massas, tubérculos e feijões – e 21% eram de alimentos reguladores – legumes. Em 8% do total foi empregada a fritura como técnica de preparo, enquanto 92% foram cozidos, ensopados, assados ou salteados e 25% foi composto de alimentos sulfurados, podendo ser associados com desconforto gástrico.

Não houve oferta de arroz e feijão simples. O arroz branco foi servido diariamente, entretanto, nos dois dias em que foi servido feijão, este era acrescido de carnes e embutidos. Considera-se importante a presença dessas opções tanto pela sua qualidade nutricional, sendo estes recomendados pelo Guia Alimentar para a População Brasileira (BRASIL, 2006, p. 21-36) quanto pelo valor simbólico de ambos os alimentos, juntos ou separados, enquanto parte cultura de alimentação regional para a maioria dos brasileiros (ORNELLAS, 2000, p.236-61; CASCUDO, 2004, p. 433-65).

Contudo, apesar do uso de técnicas de preparo saudáveis, 77% do total de preparações passíveis da adição de molhos encontravam-se cobertas por estes, enquanto as demais 23% encontravam-se salteadas em manteiga ou azeite. Dos 23 molhos, 19 foram à base de manteiga ou nata, três deles adicionados de açúcar. Além disso, 18% das preparações culinárias quentes continham queijos gordurosos e 45% foram acrescidos de gordura saturada, trans ou colesterol. Não houve oferta de molhos em separado. Conforme discutido anteriormente, esses ingredientes são fontes de nutrientes associados a diversas enfermidades da contemporaneidade (BRASIL, 2006, p. 76).

Abreu et al (2003) e Amorim et al (2005) encontraram refeições ricas em gorduras e proteínas em bufês de restaurantes de São Paulo e Minas Gerais, respectivamente. Em São Paulo verificaram, mais especificamente, elevada ocorrência de oferta de ácidos graxos saturados, colesterol e açúcares simples. Monteiro et al (2000a), analisando a composição e adequação nutricional da dieta familiar praticada nas áreas metropolitanas do Brasil, já diagnosticou uma tendência ascendente da participação relativa de gorduras, em especial de ácidos graxos saturados, ao lado da redução do consumo de carboidratos complexos, bem como do aumento no consumo já excessivo de açúcar.

Como mostram as falas a seguir, alguns clientes entrevistados fizeram referência aos molhos em preparações quentes de bufês executivos.

“Diversas saladas, carnes em diferentes molhos e a questão de alguma coisa com massas.” (cliente 01, na definição de bufê executivo).

“Acho que o prato do bufê é um pouco mais elaborado. Geralmente é isso. Ou alguma coisa diferente. Tipo um peixe que a gente não fez porque é muito grande, um molho diferente. Basicamente é a mesma coisa. Eu não gosto muito de fritura, coisa gordurosa. Então eu procuro esse tipo de alimento no bufê também.” (cliente 02, na diferença entre a sua alimentação em casa e em bufês).

Assim sendo, destaca-se a necessidade de utilização de molhos menos gordurosos e a oferta de menor quantidade de molhos e/ou em separado, permitindo à pessoa optar pela composição da refeição que melhor lhe convier.

Em relação ao jogo de cores do bufê, obteve-se uma avaliação moderada, sendo que nos bufês de quinta e sexta-feira predominou amarelo (57%) e foram observados *réchauds* com molhos de base branca (segunda-feira) ou escura (segunda e sexta-feira) dispostos lado a lado. Assim, salienta-se o preconizado por Ornellas (1995, p. 309), que a harmonia de um cardápio é dada pela combinação de cores, texturas e sabores.

Não foi observada a presença de arroz, massas, grãos ou outros alimentos integrais no bufê. Destaca-se que esses alimentos são considerados fatores protetores para o risco de doenças crônicas não-transmissíveis, como já foi discutido anteriormente (STEFFEN et al,

2003; ANDERSON, 2004; JENSEN et al, 2004), e são recomendados pelo GAPB, pois grande parte dos nutrientes das cascas é perdida no refinamento (BRASIL, 2006, p. 41,184)

Nessa mesma lógica, parece importante frisar que a maioria dos clientes referiu buscar uma alimentação saudável, alguns deles inclusive sob orientação médica ou de nutricionista.

Nos testes de degustação, foram identificados alguns aspectos que podem ser melhorados no bufê quente, relacionados principalmente com a textura e a temperatura dos alimentos. Observou-se que algumas preparações eram servidas em temperatura morna, em especial na terça-feira e quarta-feira. Em alguns casos, com o decorrer do período de consumo, quando os queimadores dos *réchauds* permaneciam acesos, atingiam maiores temperaturas durante a distribuição.

No quesito textura o arroz branco foi considerado com aspecto fragmentado, com os grãos quebrados, na maioria dos dias. Depois, algumas massas, legumes ou carnes foram considerados passados ou aquém do ponto de cocção, rígidos ou moles demais. Alguns pedaços de filé mignon de terça-feira, por exemplo, encontravam-se mal passados. Já o frango à parmegiana, na quinta-feira, estava esponjoso.

Em resumo, foram considerados como pontos a serem mantidos no bufê quente da unidade a variedade de carnes, a oferta diária de arroz simples, a preferência por técnicas de cocção saudáveis, bem como a apresentação das preparações. Verificou-se oportunidades de melhoria em relação ao emprego de outras técnicas de preparo saudáveis, porcionamento de alguns alimentos, disponibilização de informações aos clientes, à oferta de molhos em separado e com reduzido teor calórico e lipídico, de acompanhamentos à base de vegetais e de feijão simples, diariamente. Cabe ainda atenção às características sensoriais dos alimentos e ao jogo de cores no bufê.

Bufê de sobremesas

Foram servidas de cinco a seis sobremesas por dia, sendo, em média, diariamente um prato (travessa, espelho, etc.) de frutas variadas durante a semana analisada. Observou-se variedade de tipos de sobremesas, sendo que a única que se repetiu foi a musse de maracujá.

Das sobremesas acompanhadas, 49% eram elaboradas e 51% à base de frutas.

Das elaboradas, 62% possuía adição de frutas *in natura*, polpa, suco ou geléia, 54% do total eram incorporadas com ingredientes ricos em colesterol ou gorduras saturadas ou trans. Não houve oferta de sobremesas *light* ou *diet*, tampouco de sobremesas servidas quentes.

Em todos os dias analisados houve oferta de frutas, 11% delas foram oferecidas ao natural, inteiras com casca, que foi num dos dias em que também havia salada de frutas. Excetuando-se esta oferta ao natural, houve saladas de frutas em dois dias e frutas pré-preparadas nos outros – uma travessa com, pelo menos, quatro opções de frutas cortadas e fatiadas, que contadas individualmente representaram 82% da oferta de frutas. Isso vai ao encontro do GAPB, que recomenda o consumo de três porções ou mais de frutas por dia, em lanches e sobremesas, e restringe o consumo de doces a, no máximo, uma porção. Enquanto as frutas são estimuladas por serem fontes de vitaminas e fibras, os doces, ricos em açúcares e/ou gorduras, têm seu consumo restrito, por serem relacionados à incidência de excesso de peso e obesidade (BRASIL, 2006, p. 53,76).

Entretanto, o teste de degustação evidenciou que a maioria das frutas foi servida em porções médias, com casca e sementes. Isto poderia estar gerando um efeito inibitório ao seu consumo, uma vez que, facilmente, uma ou duas porções encheriam o prato de sobremesa, dificultando o consumo paralelo de outras sobremesas.

O dicionário Aurélio define laminado como sendo aquilo que tem feitiço de lâmina, entendida como um fragmento ou chapa chato e delgado (FERREIRA, 2004). Logo, parece não ser adequado adjetivar de laminado uma fatia média, com casca e sementes, como pode ser observado na Figura 16.

Nos bufês de segunda-feira à sexta-feira, as sobremesas de frutas foram consideradas, ainda, com sabor e/ou textura alterados, em maior ou menor grau. Isso parece ter ocorrido, em especial, quando foram servidas frutas preparadas para o café da manhã que não chegaram a ir para distribuição, permanecendo sob refrigeração por sete a dez horas. Além disso, os testes de degustação revelaram que a maioria das sobremesas que deveria ter sido servida fria (gelada) foi servida em temperatura ambiente (morna), o que comprometeu as avaliações do quesito temperatura, obviamente, e, conseqüentemente o quesito textura.

Outro ponto que merece atenção, em relação à atratividade das frutas como sobremesas, foi a monotonia da repetição de quatro frutas em, ao menos, quatro dias. Melancia, melão, mamão e uva foram avaliados com uma taxa de repetição de 67%.

Essas questões vão ao encontro dos achados de Bernardo e Proença (2006) que, estudando a qualidade nutricional e sensorial de frutas *in natura*, observaram que banana com casca, maçã cortada com casca e laranja descascada e cortada apresentaram alterações significativas de sabor e aparência a partir de duas horas após seu processamento. As autoras apresentam, na seqüência, recomendações para o controle nesse sentido, destacando-se o binômio tempo x temperatura e as corretas higienização e armazenamento. Por conseguinte,

verificaram que o processamento adequado permite a oferta de frutas em condições de facilidade de consumo, sensorialmente agradáveis e atrativas.

Ainda na degustação das sobremesas, constatou-se que no pavê de morango e chocolate (segunda-feira) o creme estava muito leve e a bolacha seca, o que afetou a harmonia da sobremesa. O musse de abacaxi (sexta-feira) também estava pouco denso e mole. A torta de café (quinta-feira), por sua vez, estava congelada e não possuía massa, o que não condiz com seu conceito, qual seja, segundo Ferreira (2006), a sobreposição de bolos e recheios. Esses três casos, além de poder comprometer a qualidade sensorial das preparações, podem ainda descaracterizá-las em relação às suas identificações.

Parece válido destacar que somente dois dos clientes entrevistados mencionaram as sobremesas. Um deles abordou a questão do risco para a saúde desta, evidenciando a percepção da necessidade de oferta de sobremesas mais saudáveis.

“Tem que ter todas as opções, que atenda todos os tipos de paladares... E também sobremesas, pra quem pode, Não tem nenhuma restrição calórica, uma sobremesa é bem agradável” (cliente 12).

“Opções de saladas, carnes, sobremesas e bebidas. É isso” (cliente 16).

Em síntese, foram considerados como pontos fortes do bufê de sobremesas da unidade a quantidade e variedade de opções, a oferta diária de frutas e o sabor e a apresentação das preparações. Verificou-se oportunidades de melhoria em relação ao preparo de frutas para sobremesas, oferta de sobremesas *diet* e *light*, opções de sobremesas quentes, disponibilização de informações aos clientes e redução do uso de gorduras no preparo das sobremesas elaboradas.

Em busca do saudável no bufê executivo

Embora a maioria dos clientes entrevistados tenham abordado uma preocupação com a saúde, os três colaboradores de chefia entrevistados não percebem que esta seja uma questão relevante para os clientes. Somente o Chefe de Cozinha revelou perceber um certo nível de preocupação dos clientes neste sentido, voltado principalmente para a questão do sobrepeso, possivelmente por razão estética, como pode ser visto nesta fala:

“Então, no bufê, eles preferem a parte mais saudável, o menos calórico num português claro”. (Chefe de Cozinha).

Alguns estudos que investigaram essa temática em restaurantes e/ou com chefes de cozinha. Em um estudo realizado entre 1989 e 1994 nos Estados Unidos, após encontros de treinamento, dos dez chefes entrevistados, dois relataram que fizeram modificações positivas no

trabalho e no seu estilo de vida, um reduziu o teor de gorduras de 57% para 30% do total energético das preparações sem que os clientes percebessem esta mudança e outro, que também o fez, relatou uma boa aceitação das preparações. Entretanto, um respondeu que, mesmo com as opções de alimentos com baixo teor lipídico, hambúrgueres e batatas fritas vendiam mais, e três relataram que as pessoas em férias rejeitavam uma alimentação mais saudável (PALMER; LEONTOS, 1995).

Já Reichler e Dalton (1998) avaliaram, nos Estados Unidos, em 1995, se o conhecimento e a atitude dos chefes de cozinha profissionais e estudantes atendiam às recomendações do Guia Alimentar do *United States Department of Agriculture*. Observaram que 70% das questões sobre ciência dos alimentos foram respondidas corretamente, todavia todos se mostraram confusos em relação à função da gordura e do colesterol no organismo e nos alimentos. Dois terços dos chefes profissionais e estudantes acertaram às questões relativas à composição nutricional dos alimentos e a ação das técnicas de cocção sobre a composição de nutrientes. Isto refletiu no fato de todos os grupos concordarem que, como chefes de cozinha, eles eram responsáveis pelo conteúdo nutricional dos alimentos que preparavam e consideravam importante a utilização de técnicas de preparo saudáveis. Entretanto, os chefes afirmaram não empregar tais técnicas em dois terço do tempo. Foi constatado, ainda, que a maioria dos chefes profissionais, ao contrário dos estudantes, pensava que os consumidores não se preocupavam com as recomendações nutricionais.

Em nossa pesquisa, em relação à busca por uma alimentação nutricionalmente adequada, além da maioria que indicou a combinação salada e carne como sendo uma refeição saudável e também como parte do seu hábito alimentar, várias respostas explicitaram esse desejo. Há que se destacar, também, que, no relatório mensal da pesquisa de satisfação, das três críticas realizadas no campo comentários duas faziam referência à saúde: uma solicitando uma fruta em específico no bufê de café da manhã e outra leite desnatado e margarina *diet*.

Alguns estudos (BARROS, 1999; FONSECA et al, 1999; FRANCISCHI et al, 1999; RODRIGUES et al, 2000; HÖFELMANN; GARCIA, 2005) sugerem que nessa parcela da população pode predominar estados nutricionais inadequados, hábitos alimentares equivocados e baixo nível de atividade física. Barros (1999, p. 41-63) verificou um maior dispêndio tempo com lazer passivo e baixo consumo de frutas e verduras. Já na pesquisa de Rodrigues et al (2000), com executivos atendidos pelo setor de *check-up* em um hospital, 70% da amostra apresentou sobrepeso ou obesidade, 5,6% tinha hábitos alimentares adequados à sua necessidade e apenas 0,93% dos indivíduos não fumavam, praticavam atividade física três ou mais vezes por semana e consumiam adequadamente todos os grupos da pirâmide

alimentar. Francischi et al (1999) relataram, entre outras coisas, que 58,7% dos indivíduos consumiam hortaliças nas suas refeições.

Esses achados sobre o perfil nutricional e hábito alimentar de executivos, além da própria transição nutricional e epidemiológica contemporânea, já justificam a necessidade de atenção na oferta de refeições cada vez mais saudáveis.

Fischler³⁸ (apud Fouillé, 2005) parte do princípio que, enquanto onívoro, os seres humanos tendem à escolha, autonomia e adaptabilidade. Entretanto, segundo o autor, essa autonomia pode ser limitada pela pouca variedade, sendo necessário descobrir, ou mesmo redescobrir, a opção por alimentos saudáveis em uma alimentação diferenciada. Neste contexto, para Fouillé (2005, p. 181), deve haver uma oferta mais atraente de alimentos saudáveis, a fim de quebrar a forte resistência motivada pela monotonia no paladar.

Todos esses aspectos reforçam a necessidade da ação do nutricionista junto a esses serviços, bem como da necessidade de atividades educativas e de conscientização junto ao público executivo. E é neste contexto que o GAPB reforça a responsabilidade de todos – profissionais da saúde, governo e setor produtivo de alimentos - em orientar e propiciar a população sobre como realizar refeições saudáveis e em implementar programas de orientação e educação nutricional, de forma continuada, respeitando a identidade cultural das populações (BRASIL, 2006, p. 41).

4.4 RECOMENDAÇÕES PARA O LOCAL DO ESTUDO DE CASO

Relativas à estrutura e características da unidade e do bufê

- Os resultados apresentados mostraram a possibilidade de ações que podem ser desenvolvidas por um nutricionista nesta unidade, para além do controle higiênico-sanitário, algumas das quais enumeradas a seguir, o que evidencia a necessidade de um profissional lotado exclusivamente ou, no mínimo, com mais horas semanais de atuação nesta unidade.
- Oportunizar aos colaboradores, em especial aos em cargo de liderança, vivência em outros hotéis e realização de refeições em outros restaurantes para, na condição de clientes, aproximá-los da visão que estes fazem do serviço e permitir apreciar o *modus operandi* dos concorrentes.

- Desenvolver atividades de educação nutricional junto aos operadores de produção e junto aos clientes. Como recomendação inicial, pode-se sugerir: elaboração de guias de alimentação saudável para os apartamentos; atendimento aos hóspedes no restaurante, para responder possíveis questionamentos relacionados à alimentação; oferta de dietas especiais, sob demanda, a hóspedes enfermos (dieta hipossódica, hipolipídica, rica em fibras, etc.); orientação nutricional das babás disponibilizadas pelo hotel; aulas de culinária saudável, ministrada pelo Chefe de cozinha, para os hóspedes; entre outras.
- Implantação de um padrão de cardápio, especialmente para o bufê de saladas, deixando claros os tipos de preparações que o compõe e especificando substitutos em potencial, caso seja necessário.
- Adotar um *software* para a gestão da produção, possibilitando a otimizar a elaboração das fichas técnicas e a conversão de cardápios de eventos em pedidos de compra e em ordens de produção detalhados, bem como a análise constante das características nutricionais do cardápio.
- Revisar o Manual de Boas Práticas, à medida que essas recomendações forem sendo adotadas, para incorporá-las, bem como a outras iniciativas, buscando ampliar o conceito de boas práticas para toda prática que venha a melhorar a qualidade do serviço.
- Implantar um controle para avaliação diária de sobras, medida que pode servir de indicador de porcionamento e aceitação das preparações.
- Criar uma comissão interna de avaliação dos serviços prestados, um grupo voluntário de colaboradores das diversas áreas da produção que se reúna para partilhar problemas enfrentados, realizar uma auto-avaliação dos serviços prestados e estabelecer estratégias para melhoria.
- Introduzir a prática dos testes de degustação, para avaliação da qualidade sensorial das preparações, em pequenas amostras, antes do consumo pelos clientes. Estes podem ser realizados pelos próprios cozinheiros, pelo Nutricionista, pelo Chefe de Cozinha, ou por pessoas externas convidadas, desde que imbuídos de espírito crítico para contribuir com a qualidade das preparações.
- Na mesma oportunidade, realizar uma avaliação da qualidade nutricional e alimentar, observando a conformidade do que foi preparado com o que havia sido planejado, em termos de respeito ao cardápio, à ficha técnica, apresentação, etc.

³⁸ FISCHLER, C. L'omnivore. Paris: Points. 1993. Citado por Fouillé (2005, p. 179-181).

- Reformular o instrumento de pesquisa de satisfação, denominado opinativo, detalhando melhor os critérios de qualidade, empregando indicadores como variedade do cardápio, apresentação das preparações, temperatura, uso e quantidade de temperos, etc.
- Estimular a participação dos clientes dos bufês nas pesquisas de satisfação: dispor uma mesa com o formulário próximo à saída; distribuir os formulários nas mesas junto com o cafezinho; sortear um brinde aos participantes, por exemplo, sorteio de um período de estadia no hotel, para estimular a colaboração; etc.
- Providenciar uma pia para a área de saladas e lanches..
- Providenciar balcões refrigerados para a distribuição de preparações frias e sobremesas, com uma configuração em que as travessas fiquem envolvidas na estrutura. Deve ser ainda dotados de protetores laterais e superiores, de vidro ou acrílico, que protejam as preparações e potencializem o isolamento térmico.
- Manter a iniciativa de substituir os utensílios de servir preparações frias por outros de menor capacidade, podendo possibilitar a redução o tempo de exposição, pelo aumento do número de reposições, favorecendo a redução do desperdício de sobras expostas aos clientes.

Específicas sobre a qualidade nutricional, sensorial e simbólica das preparações dos bufês

- Realizar rotineiramente a identificação de todas as preparações constantes no bufê, testando maneiras mais adequadas para esta clientela. Manter uma cópia do cardápio completo e detalhado ou das fichas técnicas do dia à mão dos garçons, para que estes possam consultar rapidamente respostas às eventuais perguntas de clientes. Demonstrar, nas orientações nutricionais aos colaboradores, a importância que esta identificação pode ter aos clientes, em função de preferências, aversões, alergias, intolerâncias, crenças, etc.
- Evitar empregar o nome “salada” em acompanhamentos frios cujos principais ingredientes não sejam vegetais.
- Privilegiar a oferta de saladas com menor mistura de ingredientes, em especial de ingredientes não vegetais. Se possível, ofertar esses ingredientes em separado ou como acompanhamento, permitindo ao cliente a escolha de consumi-los ou não.
- Quando da implantação do padrão de cardápio, atentar para a presença e variedade dos molhos no bufê frio. Preferir oferecer molhos variados e saudáveis, ou sejam, com reduzido teor de gorduras.

- Disponibilizar o maior número de molhos possível em separado, quentes ou frios. Da mesma forma, reduzir o uso de azeite em saladas e nos acompanhamentos de vegetais. Deixar a sua adição para ser realizada pelos clientes, se assim o desejarem.
- Introduzir frutas em fatias finas, prontas para consumo. Assim como as saladas, podem ser empregadas travessas menores, com reposições de alimentos frescos.
- Ofertar cereais integrais e grãos no bufê frio.
- Reduzir o uso de alfaces como decoração, ofertando-o como salada e evitando a predominância da cor verde no bufê.
- Atentar-se para que os alimentos já venham frios da área de produção, pois os equipamentos de distribuição são destinados à manutenção da temperatura dos alimentos e não ao seu resfriamento. Dispor das preparações do bufê o mais próximo possível do início do período de consumo.
- Introduzir vísceras e miúdos no cardápio do bufê quente.
- Sempre que possível, reduzir o tamanho das porções das carnes visando reduzir o seu consumo, uma vez que os clientes tendem a querer se servir de mais de um tipo, quando não de todos os disponíveis no bufê.
- Introduzir preparações de carne com outras técnicas de cocção, com calor úmido ou misto, como cozidos, ensopados e assados na brasa, a fim de proporcionar maior variedade de texturas e sabores aos clientes.
- Ofertar todos os dias feijão simples, sem adição de produtos cárneos.
- Incrementar o uso de vegetais nos acompanhamentos quentes.
- Moderar o uso de gorduras na preparação dos alimentos, reduzindo a utilização, principalmente, de margarinas, manteiga e creme de leite e preferindo, sempre que possível o uso de azeites e óleos vegetais.
- Observar a disposição das preparações nos bufês, alternando os tipos e as cores, evidenciando as diferentes possibilidades disponíveis.
- Introduzir cereais e massas integrais no bufê, a fim de incrementar a oferta de minerais e de fibras.
- Rever o binômio tempo x temperatura no processo produtivo para garantir que os alimentos quentes e frios sejam encaminhados ao bufê na temperatura adequada.
- Introduzir a oferta de sobremesas *light* ou *diet*.
- Preparar as frutas para sobremesa em porções menores, cortadas prontas para consumo, sem casca e sementes. Introduzir opções de sobremesas como iogurte e cereais.

- Variar mais as frutas oferecidas pré-preparadas, reduzindo a monotonia para os clientes mais freqüentes.
- Introduzir sobremesas servidas quentes, como crepes e pudins, uma opção que poderia ser explorada para variar a textura e a temperatura das sobremesas.
- Rever, caso a caso, as observações dos testes de degustação de todos os bufês (resultados e APÊNDICE C) e tomar as providências cabíveis.
- Aplicar, periodicamente, o Sistema proposto neste estudo, para acompanhar a evolução dos critérios estabelecidos, de acordo com os resultados encontrados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pergunta de partida, que norteou o estudo desde o referencial teórico até a aplicação do estudo de caso, foi: como avaliar a qualidade nutricional, sensorial e simbólica de Bufês Executivos em hotéis de negócios?

Diante do objetivo de desenvolver um Sistema capaz de conduzir tal avaliação, buscou-se, na fundamentação teórica, estudos com objetivos consoantes, normas, legislações, princípios de qualidade, recomendações e metodologias que pudessem embasar as respostas para essa pergunta. Desta maneira, estruturou-se dois eixos teóricos, um sobre a qualidade na produção de refeições, envolvendo desde os conceitos da qualidade até sistemas e programas para a produção de refeições, e outro sobre a questão da hotelaria para o turismo de negócios, abordando o turismo de negócios, o perfil dos executivos e a alimentação na hotelaria.

Assim, os critérios empregados pelas diversas metodologias de avaliação da qualidade nutricional consultados foram reunidos, adaptando-se a lógica e os formulários propostos pelo método Análise Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC - bufê) (Proença et al, 2005). Adicionaram-se, ainda, os testes de degustação e entrevistas semi-estruturadas. Essas três ferramentas, auxiliadas por outras técnicas de coleta de dados, foram a chave para se captar e conciliar as diferentes dimensões estudadas na proposição de melhorias para o serviço de Bufê Executivo.

O sistema concebido foi denominado Sistema de Avaliação da Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos em Hotéis de Negócios. Em alusão ao seu extenso título, adotou-se a sigla simplificada AQBE. Conforme discutido no decorrer do estudo, o foco da pesquisa eram as três dimensões supracitadas da qualidade em alimentação, que podem ter particularidades na modalidade Bufê Executivos em hotéis de negócios. Destaca-se que a dimensão higiênico-sanitária não está implicitamente contemplada no AQBE uma vez que as Boas Práticas e o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) podem ser aplicados em bufês executivos, já que são ferramentas destinadas a todo o setor alimentício.

O estudo de caso foi fundamental nesse processo, mostrando a aplicabilidade do Sistema, em termos de técnicas de coleta de dados e de análise dos resultados. Em termos gerais, foram considerados como pontos a serem mantidos nos bufês analisados a quantidade e variedade de itens, a oferta diária de arroz simples e de frutas, a preferência por técnicas de cocção saudáveis e a apresentação e o sabor das preparações. Por outro lado, verificou-se oportunidades de melhoria em relação à quantidade de saladas simples, ao porcionamento de

alguns alimentos, à oferta de molhos em separado e com reduzido teor calórico e lipídico, à disponibilização de informações aos clientes, ao ponto de cocção e a textura dos vegetais e à oferta de grãos, feijão simples e sobremesas *diet* e *light* diariamente.

Verificou-se uma necessidade de conscientização dos profissionais da área sobre a busca dos clientes pelo prazer de degustar um bufê saudável. Que o *status* social potencialmente associado a um serviço deste porte não suplanta a razão original dos restaurantes – restaurar as forças dos comensais. Essa noção pode representar uma ampliação das diretrizes de trabalho e de qualidade dos estabelecimentos e dos profissionais envolvidos, em especial dos nutricionistas. Considera-se que uma atuação mais holística dos nutricionistas pode vir a fortalecer o papel da categoria em estabelecimentos hoteleiros, marcando sua atuação como um profissional de saúde.

Entretanto, cabe destacar novamente que se vivenciou uma dificuldade significativa em conseguir um local para a realização do estudo de caso. Os hotéis pré-selecionados como hotéis de negócios em Florianópolis, quando consultados, ou não estavam mais oferecendo bufê executivo, ou revelaram-se receosos em permitir observações do seu processo produtivo de refeições. Assim sendo, em função da limitação financeira e temporal que não permitiria realizar o estudo em outra cidade, optou-se por realizar a pesquisa em um bufê executivo de eventos localizado em um hotel de Florianópolis. Essa diferenciação do Bufê Executivo analisado, voltado para o público de eventos de negócios, pode ter afetado algumas das respostas às entrevistas e, conseqüentemente, alguns resultados do estudo de caso.

Do ponto de vista metodológico, esse fato constitui, talvez, a única questão que é importante ser repensada. Se houvesse possibilidade de reiniciar o processo, uma alternativa viável poderia ser o convite aos potenciais locais para estudo imediatamente após o levantamento inicial. Ainda que, posteriormente, houvesse mudanças no método, parece ser mais simples negociar essas alterações com um local já contatado a experienciar esta dificuldade relatada.

Apesar dessas limitações, os resultados apresentados evidenciaram que o Sistema foi capaz de responder a pergunta de partida. Elaborou-se uma proposição, em termos amplos, de uma definição para os serviços de bufê executivo, contemplando as concepções do pesquisador, do Gerente, do Chefe de Cozinha e da Nutricionista, as normas da Embratur e as recomendações do Guia Alimentar para a População Brasileira.

Por fim, foram resumidas recomendações gerais para aplicação do sistema proposto e, numa última contribuição, foi enumerada de uma série de ações a serem desenvolvidas para divulgação dos resultados e para continuidade do estudo.

5.1 UMA DEFINIÇÃO PARA BUFÊ EXECUTIVO

Observou-se uma dificuldade geral dos entrevistados em conceituar o serviço de bufê executivo, sendo citadas como principais características possuir diversidade e qualidade nas preparações, variedade de saladas, ao menos três tipos de carnes (bovina, ave e pescados) e ser leve e saudável. Alguns clientes valorizaram a necessidade de alimentos bem preparados e poucos citaram a sobremesa que, muitas vezes, parece ser considerada nociva à saúde. Outros clientes, por sua vez, focaram também a importância da rapidez, do atendimento e do ambiente na caracterização do bufê executivo. Um dos clientes mostrou uma associação entre o adjetivo executivo e um maior nível de *status* social.

Todavia, houve algumas declarações de que não há diferenças entre um bufê por peso e um executivo, ou que a principal diferença seria a forma de estabelecimento do preço – por peso ou refeição/pessoa. Além dessa diversidade de opiniões sobre o conceito de um bufê executivo, algumas pessoas criticaram o serviço, principalmente em relação ao excesso de molhos e a um tempero pouco familiar. De outro lado, alguns clientes denotaram uma razão simbólico-afetiva relacionada ao prazer de realizar a refeição na própria casa, destacando o calor do lar e o sabor mais presente e familiar.

Conforme discutido, ficou evidente a busca dos clientes por refeições saudáveis. Contudo, os três colaboradores de chefia entrevistados não percebem que esta seja uma questão relevante para os clientes. Somente o Chefe de Cozinha revelou perceber um certo nível de preocupação dos clientes neste sentido, voltado principalmente para a questão do sobrepeso, percebido como possivelmente devido a razões estéticas.

O Gerente da unidade estudada, com certa dificuldade em definir o bufê executivo, concordou com a questão do atendimento e da rapidez, e vê nela algum diferencial do bufê executivo em relação aos demais. A Nutricionista acreditava que o bufê executivo seria uma linha intermediária entre os bufês populares e altamente sofisticados. O Chefe de Cozinha, por sua vez, com um sentido mais próximo ao apresentado na introdução do estudo, definiu o bufê executivo é uma linha que trabalha com ingredientes não necessariamente dos mais caros, porém bem transformados.

Em suma, parece que um bufê executivo deve conter, no mínimo, opções variadas de saladas, acompanhamentos frios, três opções variadas de carnes, arroz, feijão, massa e outros acompanhamentos quentes, além de sobremesas. Devem-se oferecer preparações saudáveis, devidamente identificadas e que permitam o maior nível de personalização possível. A equipe

de trabalho deve ser bem qualificada, o preço de venda justo, compatível com o serviço, bem como a decoração do bufê e do ambiente deve ser adequada ao conceito do estabelecimento.

Diante dos aspectos discutidos, considerando as perspectivas do pesquisador, do Gerente, da Nutricionista e do Chefe de Cozinha, o Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem (EMBRATUR, 2002) e as recomendações do Guia Alimentar para a População Brasileira (BRASIL, 2006), propõe-se o seguinte conceito, ainda em construção:

Bufê Executivo é um sistema de auto-serviço de grandes refeições que deve buscar um padrão de qualidade sustentado no emprego de produtos e serviços compreendidos como de excelência, empregando uma variedade de ingredientes bem transformados, preparações culinárias saudáveis e apresentação esmerada, bem como atendimento com rapidez e qualidade percebida.

5.2 RECOMENDAÇÕES PARA APLICAÇÃO DO SISTEMA

O sistema AQBE pode ser adotado para avaliação de bufês tanto pelo nutricionista da unidade quanto por consultor externo. A implantação do sistema requer, primeiramente, a conscientização dos atores envolvidos no processo a respeito da importância dessa implantação e da sua relevância para a melhoria da qualidade das preparações servidas.

Para a implantação do sistema cabe a execução das etapas descritas anteriormente. Havendo a oferta diária do serviço de bufê, a coleta de dados pode ser concluída em duas semanas, uma primeira de análise documental, observação direta e entrevista com os gestores e uma segunda para avaliação do bufê e entrevista com os clientes.

A partir da análise desses dados, seguindo a proposta, recomenda-se reunião para discussão conjunta entre o avaliador, seja ele interno ou externo, e os responsáveis pelo local – proprietários e/ou gestores. Pode-se, então, priorizar quais as oportunidades de melhoria que serão focados inicialmente e estabelecer metas e suas respectivas estratégias de operacionalização, que podem ir da sensibilização da equipe e revisão de procedimentos até modificações na estrutura física.

Em um segundo momento, a reavaliação do sistema servirá para verificação da situação pós-intervenção, constatando se as metas foram alcançadas. Reformas da estrutura físicas, substituição de pessoal, mudança do cardápio e outros acontecimentos também justificam sua reavaliação.

Independente dessas questões, recomenda-se a reaplicação periódica do sistema para documentar a manutenção da qualidade e identificar metas mais sutis. Esta lógica de avaliação inicial de maior impacto e reaplicações frequentes de acompanhamento deve conduzir a melhoria contínua dos aspectos avaliados pelo sistema.

5.3 PERSPECTIVAS

Prevê-se a busca da aplicação profissional do AQBE pelo pesquisador, o desenvolvimento de um *software* computacional para facilitar sua utilização e o monitoramento de eventuais estudos que o empreguem.

Vislumbra-se, ainda, uma articulação junto às entidades representativas do ramo hoteleiro, com vistas não só à divulgação do Sistema AQBE, como também o amadurecimento da visão empresarial no sentido de sua responsabilidade, a curto e longo prazo, sobre a saúde dos consumidores.

Além dessas ações, foram identificados alguns temas de pesquisa que podem ser desenvolvidas enquanto continuidade deste estudo, quais sejam:

- teste de aplicação do AQBE em bufês executivos de outras cidades, especialmente em grandes centros metropolitanos como São Paulo e Brasília;
- desenvolvimento de um Sistema paralelo para avaliação dos bufês de café da manhã, refeição incluída em hospedagens meia pensão e pensão completa em hotéis de negócios;
- rotulagem das preparações em bufês;
- estudo quantitativo de reprodutibilidade e validade do Sistema;
- estudo mais aprofundado, com metodologias próprias das ciências humanas, sobre o valor simbólico da refeição fora de casa para os clientes, em especial nos bufês executivos,.

Por fim, acredita-se que os achados deste e de futuros estudos na mesma linha de pesquisa possam colaborar com ações no âmbito da saúde pública. Essa participação pode se dar na recomendação, à vigilância sanitária, da promoção de critérios mínimos de qualidade nutricional para a produção de refeições, bem como corroborando com o embasamento de estratégias de educação nutricional junto a esse grupo populacional, também de risco, nos termos das diretrizes da Política Nacional de Alimentação e Nutrição (BRASIL, 1999).

No âmbito pessoal, peço licença para tomar a liberdade de falar na primeira pessoa. Registro uma reflexão sobre a jornada do mestrado e, conseqüentemente, da construção dessa pesquisa. Iniciei o programa como um jovem profissional oriundo de uma universidade particular,

atuando como consultor de restaurantes na área da qualidade higiênico-sanitária. Esse mercado de refeições me fascina e intriga desde criança, e assim permanece, inclusive por aspectos e questões não trabalhadas nesta pesquisa. Durante a caminhada, alguns percalços se constituíram em desafios significativos: os boicotes psicológicos, a bulimia livresca, o idioma francês e a capacidade de redação, por exemplo. Destaco ainda as questões profissionais e familiares, em especial, a restrição orçamentária de alguém que abriu mão de uma fonte de renda estável para realizar o grande sonho do mestrado.

Em paralelo ao percurso da pesquisa descrito nesse documento, a realidade de uma Universidade Pública Federal, a participação em um Grupo de Pesquisas de ponta e a orientação de uma profissional tão esmerada quanto renomada. Como um estímulo, no segundo ano de estudo fui agraciado com uma bolsa de estudos, que aproveitei o ensejo para agradecer ao Programa de Pós-graduação em Nutrição da UFSC e à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Os resultados do estudo se converteram em uma perspectiva de atuação profissional no meio acadêmico e no mercado de alimentação fora de casa. Por fim, hoje me vejo e me sinto mais maduro, crítico e melhor preparado para o mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

ABEP – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE PESQUISA. **Critério de classificação econômica Brasil**. [S.l.]: ABEP, 2003. Disponível em: <<http://www.abep.org/?usaritem=arquivos&iditem=23>>. Acesso em: 28 out. 2005.

ABERC – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE REFEIÇÕES COLETIVAS. **Manual ABERC de práticas de elaboração e serviço de refeições para coletividades**. 8. ed. São Paulo: ABERC, 2003.

ABIH – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS. **Hotéis por segmento**. Disponível em: <www.abih-sc.com.br>. Acesso em: 21 set 2005.

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 12806**: análise sensorial dos alimentos e bebidas - terminologia. Rio de Janeiro: ABNT, 1993.

_____. **NBR 14900**: Sistema de gestão da análise de perigos e pontos críticos de controle - Segurança de alimentos. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

ABRANDH - Ação Brasileira pela Nutrição e Direitos Humanos. **Direito humano à alimentação**: diretrizes voluntárias para o direito à alimentação adequada – versão resumida. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. (cartilha)

ABREU, Edeli Simioni de; TORRES, Elizabeth Aparecida Ferraz da Silva. Restaurante “por quilo”: vale o quanto pesa? Uma avaliação do padrão alimentar em restaurantes em São Paulo, SP. **Nutrire**: Rev. Soc. Bras. Alim. Nutr., São Paulo, v. 25, p. 19-34, jun. 2003.

AGUT, S; GRAU, R; PEIRÓ, J.M. Competency needs among managers from Spanish hotels and restaurants and their training demands. **International Journal of Hospitality Management**, n. 22, p. 281-95, 2003.

ALMANZA, Bárbara A; HSIEH, Hazel Meng-Yin. Consumer preferences among nutrition labeling formats in a restaurant. **J Am Diet Assoc**, v. 95, n. 1, p. 83-5, 1995.

ALMANZA, Bárbara A; NELSON, Douglas; CHAI, Stella. Obstacles to nutrition labeling in restaurants. **J Am Diet Assoc**, n. 97, p. 157-61, 1997.

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais**: pesquisa quantitativa e qualitativa. Pioneira: São Paulo, 1999.

AMORIM, Maria Marta Amancio; JUNQUEIRA, Roberto Gonçalves; JOKL, Lieselotte. Adequação nutricional do almoço self-service de uma empresa de Santa Luzia, MG. **Rev Nutr**, Campinas, v. 18, n. 1, p. 145-56, jan./fev. 2005.

ANDERSON, James W. Whole grains and coronary heart disease: the whole kernel of truth. **Am J Clin Nutr**, n. 80, p. 1459–60, 2004.

ANDERSON, L.; DIBBLE, M.V.; TURKKI, P.R.; MITCHELL, H.S.; RYNBERGEN, H.J. **Nutrição**. 17 ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

ANSALONI, José Armando. Situação de trabalho dos nutricionistas em empresas de refeições coletivas de Minas Gerais: trabalho técnico, supervisão ou gerência?. **R. Nutr. PUCCAMP**, v. 12, n. 3, p. 241-260, set./dez. 1999.

ARAÚJO, Wilma Maria Coelho; BOTELHO, Raquel Braz Assunção; GINANI, Verônica Cortez; ARAÚJO, Halina Mayer Chaves; ZANDONADI, Renata Puppini. **Da alimentação à gastronomia**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2005.

ASSIS, Maria Alice Altemburg de. **Consulta de Nutrição**: controle e prevenção do colesterol elevado. Florianópolis: Insular, 1997.

AYRES, Mary Lessa Alvim; DAEMON, Ilka Gonçalves; FERNANDES, Paulo Cesar Siruffo. Hotel de negócios. **BNDES Setorial**, Rio de Janeiro, n. 8, set. 1998. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/conhecimento/publicacoes/catalogo/setorial.asp>>. Acesso em: 02 ago. 2005.

BARRETO, Ronaldo Lopes Pontes. **Passaporte para o sabor**: tecnologias para a elaboração de cardápios. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2000.

BARROS, Mauro Virgílio Gomes de. **Atividades físicas no lazer e outros comportamentos relacionados à saúde dos trabalhadores da indústria no estado de Santa Catarina, Brasil**. 1999. 131 f. Dissertação (Mestrado em Educação Física) – Programa de Pós-Graduação em Educação Física, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.

BENSON, W. Strategies and willingness of rural restaurateurs to promote healthy foods. **Can J Public Health**, v. 86, n. 3, p. 181-4, may-jun 1995.

BITTENCOURT, Luana Karina Szpeiter; GERMANO, Pedro Manuel Leal. Legislação de alimentos para fins especiais. In: GERMANO, Pedro Manuel Leal; GERMANO, Maria Izabel Simões. **Higiene e vigilância sanitária de alimentos**. São Paulo: Varela, 2001. p. 493-514.

BLEIL, Susana Inez. O Padrão Alimentar Ocidental: considerações sobre a mudança de hábitos no Brasil. **Cadernos de Debate**, Campinas, v. VI, n 1, p. 1-25, 1998.

BOGER JR, CARLS A. Food labeling for restaurants: fact versus fiction. **The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v. 36, n. 3, p. 62-70, June 1995.

BOONE, Juliette M. Hotel – Restaurante: Co-branding – a primary study. **The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v. 38, n. 5, p. 34-43, Oct. 1997.

BOULÉTREAU, P; MARTIN, Patricia; CHAMBRIER, Cécile. Des Grandes Tables aux “fast food”: les restaurants de Lyon. **Cahier de Nutrition et de Diététique**, Paris. v.36, n. 1, p. 53-57, Mar. 2001.

BOWERS, Douglas E. Cooking trends echo changing roles of women. **FoodReview**, Washington, v. 23, n. 1, p. 23-29, Jan./Apr. 2000.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990: dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 11 set. 1990.

_____. Lei nº 8.234, de 17 de setembro de 1991: regulamenta a profissão do nutricionista e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 set. 1991.

_____. Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006: cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 set. 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Portaria nº 1.428, 26 de novembro de 1993: dispõe sobre o regulamento técnico para inspeção sanitária de alimentos. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 02 dez. 1993.

_____. Portaria nº 326, de 30 de julho de 1997: dispõe sobre o regulamento técnico sobre as condições higiênico-sanitárias e de boas práticas de fabricação para estabelecimentos produtores/ industrializadores de alimentos. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 01 ago. 1997.

_____. Portaria nº 27, de 13 de janeiro de 1998: aprova o regulamento técnico referente à informação nutricional complementar. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 16 jan. 1998a.

_____. Portaria nº 29, de 13 de janeiro de 1998: aprova o regulamento técnico referente a alimentos para fins especiais. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 mar. 1998b.

_____. Portaria nº 710, de 10 de junho de 1999: aprova a Política Nacional de Alimentação e Nutrição. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 10 jun. 1999.

_____. Resolução RE nº 198, de 11 de setembro de 2001: determina a publicação de normas a serem observadas para o cumprimento das Resoluções de Diretoria Colegiada nºs 39 e 40, de 2001. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 13 set. 2001.

_____. Resolução RDC nº 360, de 23 de dezembro de 2003: aprova regulamento técnico sobre rotulagem nutricional de alimentos embalados, tornando obrigatória a rotulagem nutricional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 26 dez. 2003.

_____. Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004: dispõe sobre regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 16 set. 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Resolução nº 196, de 10 de Outubro de 1996: aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 10 out. 1996.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Coordenação-Geral da Política de Alimentação e Nutrição. **Guia alimentar para a população brasileira**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

BRYAN, Frank L. **Hazard analysis and critical control point evaluations**. Geneva: World Health Organization, 1992.

CAMARGO, Erika Barbosa.; BOTELHO, Raquel Assunção. **Técnica dietética**: seleção e preparo de alimentos. São Paulo: Editora Atheneu, 2005.

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

CASCUDO, Luís da Câmara. **História da alimentação no Brasil**. 3. ed. São Paulo: Global, 2004.

CASSADY, Diana; HOUSEMANN, Robyn; DAGHER, Cindy. Measuring cues for healthy choices on restaurant menus: development and testing of a measurement instrument. **Am J Health Promot**, v. 18, n. 6, p. 444-9, jul./aug. 2004.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 6. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 1999.

CERQUEIRA, Jorge Pedreira de; MARTINS, Márcia Copello. **O sistema ISO 9000 na prática**. São Paulo: Pioneira, 1996. (Coleção Equipe Grifo).

CFN – CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Resolução CFN n.º 380, de 28 de dezembro de 2005: dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, estabelece parâmetros numéricos de referência, por área de atuação, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, Seção I, 10 jan. 2005.

CHARLES, Nicola; KERR, Marion. Es así porque es así: diferencias de género y de edad en el consumo familiar de alimentos. In: CONTRERAS, Jesús (Org.). **Alimentación y cultura**: necesidades, gustos e costumbres. Barcelona: Universitat de Barcelona, 1995. p. 199-217.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 2. ed. São Paulo: Campos, 2005.

COMITÊ de mobilização para a implementação da Estratégia Global de Alimentação, Atividade Física e Saúde, da OMS. **Promoção do consumo de frutas, legumes e verduras**: o Programa “5 ao Dia”. Rio de Janeiro: [s.n.], maio 2005. Disponível em: <<http://www.5aodia.com.br/upload/cartilha1.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2005.

CORBEAU, Jean-Pierre. **Le manager imaginaire**. Paris: Métailié, 1997.

COSTA, Ediná Alves; ROZENFELD, Suely. Constituição da vigilância sanitária no Brasil. In: ROZENFELD, Suely (Org.). **Fundamentos da vigilância sanitária**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2000. p. 15-40.

DIAS, Hélio Pereira. **Direitos e obrigações em saúde**. Brasília: ANVISA, 2002.

DUARTE, V V. **Administração de sistemas hoteleiros**: conceitos básicos. São Paulo: Editora Senac, 1996.

DWIVEDI, G; HARVEY, J. Evaluation of the Heart Smart(tm) Heart Beat Restaurant Program. **Can J Diet Pract Res**, v. 60, n. 3, p. 156-9, Summer 1999.

DWYER, J.J; MACASKILL, L.A; UETRECHT, C.L; DOMBROW, C. Eat Smart! Ontario's Healthy Restaurant Program: focus groups with non-participating restaurant operators. **Can J Diet Pract Res**, v. 65, n. 1, p. 6-9, Spring 2004.

EMBRATUR – EMPRESA BRASILEIRA DE TURISMO. Deliberação n.º 429, de 23 de Abril de 2002: altera o regulamento geral de meios de hospedagem e cria um novo sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 23 abr. 2002.

FAO – FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION. United Nations. Codex Alimentarius Commission. **CAC/CRP 1-1969**: Código internacional de práticas recomendado: princípios generales de higiene de los alimentos. Rev. 4. Roma: FAO, 2003.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário eletrônico Aurélio**: século XXI. v. 5.0, 3. ed., 2004.

FISCHLER, Claude. **L'omnivore**. Paris: Odile Jacob, 1990.

FLEGAL, Katherine M; GRAUBARD, Barry I; WILLIAMSON, David F; GAIL, Mitchell H. Excess deaths associated with underweight, overweight, and obesity. **JAMA**, v. 293, n. 15, p. 1861-7, 20 apr. 2005.

FONSECA, Maria de Jesus Mendes da; CHOR, Dora; VALENTE, Joaquim Gonçalves. Hábitos alimentares entre funcionários de banco estatal: padrão de consumo alimentar. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 29-39, jan./mar. 1999.

FOUILLÉ, David. Desenvolvend o gosto por alimentos saudáveis. In: SLOAN, Donald (Org.). **Gastronomia, restaurantes e comportamento do consumidor**. Tradução: Sônia Biduttel. Barueri: Manole, 2005.

FRANCISCHI, R.P; GAMBARDELLA, A.M.D; LANCHÁ JR., A.H. Perfil de consumo alimentar em restaurante executivo tipo “self-service”. In: CONGRESSO NACIONAL DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO: nutrição – perspectivas para o próximo século, V, 1999, São Paulo. **Livro de resumos...**, São Paulo: SBAN, 1999. p. 181.

GALLINA, Lucara Souza. **O estado nutricional e a qualidade de vida**: um estudo multicaso junto aos executivos do município de Chapecó. 2002. Dissertação (Mestrado em administração) – Escola Superior de Administração, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

GARCIA Rosa Wanda Diez. Práticas e comportamento alimentar no meio urbano: um estudo no centro urbano da cidade de São Paulo. **Cad Saúde Públ**, Rio de Janeiro, v. n13, n. 3, p. 455-67, jul./set. 1997.

_____. **A comida, a dieta, o gosto**: mudanças na cultura alimentar urbana. 1999. 305 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.

_____. Reflexos da globalização na cultura alimentar: considerações sobre as mudanças na alimentação urbana. **Rev Nutr**, Campinas, v. 16, n. 4, p. 483-492, out./dez. 2003.

_____. Representações sobre consumo alimentar e suas implicações em inquéritos alimentares: estudo qualitativo em sujeitos submetidos à prescrição dietética. **Rev Nutr**, Campinas, v. 17, n. 1, p. 15-28, jan./mar. 2004.

GARINE, Igor de. Los aspectos socioculturales de la nutrición. In: CONTRERAS, Jesús (Org.). **Alimentación y cultura: necesidades, gustos e costumbres**. Barcelona: Universitat de Barcelona, p. 129-170, 1995.

GASKELL, George. Entrevistas individuais e grupais. p. 64-89. In: GASKELL, George; BAUER, Martin W. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 4. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

GERMOV, J. & WILLIAMS, L. **A sociology of food and nutrition: the social appetite**. 2. ed. Oxford University Press: National Library of Australia, 2004.

GIRARDI, Dante Marciano. **O estilo gerencial do executivo público catarinense**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 1980.

GLANZ, K; HOELSCHER, D. Increasing fruit and vegetable intake by changing environments, policy and pricing: restaurant-based research, strategies, and recommendations. **Prev Med**, n. 39, Suppl 2, p. S88-93, sep. 2004.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995a.

_____. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio/jun. 1995b.

GOMENSORO, Maria Lúcia. **Pequeno dicionário de gastronomia**. Rio de Janeiro: Objetiva. 1999.

GOMES, Débora Dias; CERQUEIRA NETO, Edgard Pedreira de; HARBARA, Ines Beatriz Yajima; COLLAÇO, Taisa Adélia; LAMAS, Vinícius Santiago. **Aplicando 5S na gestão da qualidade total**. São Paulo: Pioneira, 1998. (Coleção Equipe FRIFO).

GOVERNMENT of newfoundland and Labrador. Department of Health and Community Services. Newfoundland and Labrador Heart Health Program. **Heart Smart Restaurant Program**. Disponível em: <<http://www.infonet.st-johns.nf.ca/providers/nhhp/docs/heartsmart.html>>. Acesso em: 07 out. 2005.

GREEN, K.L; STEER, S.L; MALUK, R.E; MAHAFFEY, S.M; MUHAJARINE. N. Evaluation of the Heart Smart Restaurant Program in Saskatoon and Regina, Saskatchewan. **Can J Public Health**, v. 84, n. 6, p. 399-402, nov./dec. 1993.

GUTHRIE, Joanne F; LIN, Biing-Hwan; FRAZAO, Elizabeth. Role of food prepared away from home in the American diet, 1977-78 versus 1994-96: changes and consequences. **J Nutr Educ Behav**, v. 34, n. 3, p. 140-50, may/jun. 2002.

HAMM, Michael W; SCHNAAK, Mari Denice; JANAS, Benadette Garchinsky. Nutrition knowledge and attitudes of hotel and restaurant management students. **J Am Diet Assoc**, v. 95, n. 10, p. 1158-9, oct. 1995.

HEART & Stroke Foundation of Ontário. Ontario's Healthy Restaurant Program. **Eat Smart!** Disponível em: <<http://eatsmart.web.ca/english/>>. Acesso em: 07 out. 2005a.

_____. **Eat Smart! Volunteer manual**. Disponível em: <http://eatsmart.web.ca/english/volunteerprogram/eatsmart_volunteer_manual.pdf>. Acesso em: 07 out. 2005b.

HERNANDEZ, Jesús Contreras. Patrimônio e Globalização: o caso das culturas alimentares. In: CANESQUI, Aana Maria; GARCIA, Rosa Wanda Díez. **Antropologia e Nutrição: um diálogo possível**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005. p. 129-46.

HOFELMANN, Doroteia; GARCIA, Luciane. Análise das preferências alimentares dos clientes de um restaurante de culinária internacional à la carte. **Nutrição em Pauta**, São Paulo, v. XIII, n. 71, p. 18-23, mar/abr 2005.

HOFF, Cláudia Hitomi Yokomizo. Gestão da qualidade no processo de produção de refeições: muito além do APPCC. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE NUTRIÇÃO: nutrição e qualidade de vida – enfrentando desafios, XVIII, 2004, Campo Grande. **Anais...** Campo Grande: ASMAN/ASBRAN, 2004, p. 73-4.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa de orçamento familiar 2002-2003**. Disponível em: <<http://www.sidra.ibge.gov.br/bda/orcfam/default.asp?t=4&z=t&o=19&u1=1&u2=1&u3=1&u4=1&u5=1>>. Acesso em: 25 ago 2005.

JENSEN, Majken K; KOH-BANERJEE, Pauline; HU, Frank B; FRANZ, Mary; SAMPSON, Laura; GRØNBÆK, Morten; RIMM, Eric B. Intakes of whole grains, bran, and germ and the risk of coronary heart disease in men. **American Journal of Clinical Nutrition**, v. 80, n. 6, p. 1492-9, dec. 2004.

JOMORI, Manuela Mika. **Determinantes da escolha alimentar do comensal, durante o almoço num restaurante por peso**. Dissertação (Mestrado em Nutrição) – Programa de Pós-Graduação em Nutrição, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

JONES, J.L.; KRUMMEL, D.A.; WHEELER, K.; FORBES, B.; FITCH, C. The prevalence of heart-healthy menu items in West Virginia restaurants. **Am J Health Behav**, v. 28, n. 4, p. 328-34, jul-aug 2004.

JURAN, Joseph N; GRYNA, Frank M. **Controle de qualidade: conceitos, política e filosofia da qualidade**. v. 1. São Paulo: Makron e McGraw-Hill, 1991.

KANT, Ashima K; GRAUBARD, Barry I. Eating out in America, 1987-2000: trends and nutritional correlates. **Prev Med**, v. 38, n. 2, p. 243-9, feb. 2004.

KANT, Ashima K; SCHATZKIN, Arthur MD; GRAUBARD, Barry I; SCHAIRER, Catherine. A Prospective Study of Diet Quality and Mortality in Women. **JAMA**, v. 283, n. 16, p. 2109-2115, 26 apr. 2000.

KIM, Hong-bumm; KIM, Woo Gon. The relationship between brand equity and firms' performance in luxury hotels and chain restaurants. **Tourism Management**, n. 26, p. 549-60, 2005.

KIMURA, Alice Yoshiko. **Planejamento e administração de custos em restaurantes industriais**. São Paulo: Fazenda Arte, 1998.

KINTON, Ronald; CESERANI, Victor; FOSKETT, David. **Enciclopédia de serviços de alimentação**. Tradução: Anna Terzi Gioval. São Paulo: Varela, 1998.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAHLOU, S. Peut-on changer les comportements alimentaires? **Cahier de Nutrition et de Diététique**. Paris. v. 40, n. 2, p. 91-96, avr., 2005.

LAWLESS, Harry. Dimensions of sensory quality: a critique. **Food Quality and Preference**, v. 6, p. 191-199, 1995.

LAWSON, Fred. **Hotéis e resorts**: planejamento, projeto e reforma. Tradução: Alexandre Salvaterra. Porto Alegre: Bookman, 2003.

LEWIS, LaVonna Blair; SLOANE, David C; NASCIMENTO, Lori Miller; DIAMANT, Allison L; GUINYARD, Joyce Jones; YANCEY, Antronette K; FLYNN, Gwendolyn; REACH Coalition of the African Americans Building a Legacy of Health Project. African Americans' access to healthy food options in South Los Angeles restaurants. **Am J Public Health**, v. 95, n. 4, p. 668-73, apr. 2005.

LICATA, Milly; GILLHAM, Karen; CAMPBELL, Elizabeth. Health promotion practices of restaurants and cafes in Australia: changes from 1997 to 2000 using an annual telemarketing intervention. **Health Promot Int**, v. 17, n. 3, p. 255-62, sep. 2002.

MACASKILL, Lesley A; DWYER, John J.M; UETRECHT, Connie L; DOMBROW, Carol. Eat Smart! Ontario's Healthy Restaurant Program: a survey of participating restaurant operators. **Can J Diet Pract Res**, v. 64, n. 4, p. 202-7, Winter 2003.

MACASKILL, Lesley A; DWYER, John J.M; UETRECHT, Connie L; DOMBROW, Carol; CROMPTON, Renée; WILCK, Beth. Na avaliabilidade assessment to develop a restaurant health promotion in Canada. **Health Promot Int**, v. 15, n. 1, p. 57-69, mar. 2000.

MAGNÉE, Henri M. **Manual do self-service**: roteiro e guia prático para montagem e administração de restaurantes self-service ou por quilo. São Paulo: Varela, 1996

MAHAN, L. Kathleen; ARLIN, Marian T. **Krause**: Alimentos nutrição e dietoterapia. 8. ed. São Paulo: Roca, 1995.

MICHEL, Raouf Roland. Oportunidades: almoços executivos. **Cozinha profissional**, São Paulo, a. XVII, n. 88, p. 43, abr./maio 2005.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 4. ed. São Paulo – Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1996.

MONTEIRO, Carlos Augusto; MONDINI, Lenise; COSTA, Renata B.L. Mudanças na composição e adequação nutricional da dieta familiar nas áreas metropolitanas do Brasil (1988-1996) **Rev Saúde Pública**, v. 34, n. 3, p. 251-58, 2000a.

MONTEIRO, Carlos Augusto; MONDINI, Lenise; SOUZA, Ana lucia Medeiros de; POPKIN, Bary M. Da desnutrição para a obesidade: a transição do estado nutricional. In: MONTEIRO, Carlos Alberto. **Velhos e novos males da saúde no Brasil**: a evolução do país e de suas doenças. 2. ed. São Paulo: HUCITEC NUPENS/USP, p. 247-55, 2000b.

MOURAO, Denise Machado; SALES, Nadja Santos de; COELHO, Sandra Bragança; PINHEIRO-SANTANA, Helena Maria. Biodisponibilidade de vitaminas lipossolúveis. **Rev. Nutr.**, Campinas, v. 18, n. 4, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-52732005000400008&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 17 Nov 2006.

NASCIMENTO, Edna Maria F.S; GREGORIN FILHO, José Nicolau. A construção da imagem social do profissional executivo. **Revista do Centro Universitário Barão de Mauá**, v. 1, n. 1, jan./jun. 2001. Disponível em: <http://www.baraodemaua.br/revista/v1n1/construcao_imagem.html>. Acesso em: 02/10/2005.

OLSON, D; KROEKER, CS S; OLSON, K; GRIFFIN, B; FOSTER, L; ELLIOT, W; JUTH, D; GRIMLIE, E; ROGERS, J. "Your Way Cafe,"tm a New Pediatric Restaurant Style Hospital Menu—a Partnership Between Clinical Dietetics and an Executive Chef. **Journal of the American Dietetic Association**, v. 96, n. 9, Supplement 1, p. A46, sep. 1996.

ORNELLAS, Lieselotte Hoeschel. **Técnica dietética: seleção e preparo de alimentos**. 6. ed. São Paulo: Atheneu, 1995.

_____. **A alimentação através dos tempos**. 2. ed. Florianópolis, Editora da UFSC, 2000.

PAGLIUSO, Antônio Tadeu. **Benchmarking: relatório do comitê temático**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

PALMER, Jeannette; LEONTOS, Carolyn. Nutrition training for chefs: taste as an essential determinant of choice. **J Am Diet Assoc**, v. 95, n. 12, p. 1418-21, dec 1995.

PHILIPPI, Sonia Tucunduva. **Nutrição e técnica dietética**. Barueri, São Paulo: Manole, 2003.

PINHEIRO-SANT'ANA, Helena Maria; STRINGHETA, Paulo César; BRANDÃO, Sebastião César Cardoso; PÁEZ, Héctor Hernando; QUEIROZ, Valéria Maria Vitarelli de. Evaluation of total carotenoids, alpha- and beta-carotene in carrots (*Daucus carota* L.) during home processing. **Ciênc. Tecnol. Aliment.**, Campinas, v. 18, n. 1, 1998. Available from: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-20611998000100009&script=sci_arttext>. Access 17 Nov 2006.

PITTE, Jean-Robert. **Gastronomia francesa: história e geografia de uma paixão**. Tradução: Carlota Gomes. Porto Alegre: L&PM, 1993.

POULAIN, Jean-Pierre. The contemporary diet in France: “de-structuration” or from commensalism to “vagabond feeding”. **Appetite**, v. 39, p. 43-55, 2002.

_____. **Sociologias da alimentação: os comedores e o espaço social alimentar**. Tradução: Rossana Pacheco da Costa Proença, Carmem Sílvia Rial e Jaimir Conte. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2004. (Série Nutrição).

POULAIN, Jean-Pierre; PROENÇA, Rossana Pacheco da Costa. O espaço social alimentar: um instrumento para o estudo dos modelos alimentares. **Rev. Nutr**, Campinas, v. 16, n. 3, p. 245-256, jul./set. 2003a.

_____. Reflexões metodológicas para o estudo das práticas alimentares. **Rev. Nutr**, Campinas, v. 16, n. 4, p. 365-86, out./dez. 2003b.

PRENTICE, Andrew M; JEBB, Susan A. Fast food, energy density and obesity: a possible mechanistic link. **Obesity Reviews**, v. 4, p. 187-94, 2003.

PROENÇA, Rossana Pacheco da Costa. **Aspectos organizacionais e inovação tecnológica em processos de transferência de tecnologia: uma abordagem antropotecnológica no setor de Alimentação Coletiva**. 1996. Tese (Doutorado em Engenharia) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996.

_____. **Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva**. Florianópolis: Insular, 1997.

_____. Desafios contemporâneos com relação à alimentação humana. **Nutrição em pauta**, São Paulo, ano X, n. 52, p. 32-6, jan.fev. 2002.

PROENÇA, Rossana Pacheco da Costa; SOUZA, Anete Araújo de; VEIROS, Marcela Boro; HERING, Bethânia. **Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2005. (Série Nutrição).

PROGRAMA Alimentos seguros. Cooperação: Senai, Sebrae, Senac, Sesi, Sesc. Disponível em: <<http://www.pas.senai.br>>. Acesso em: 06 out. 2005.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUD, LucVan. **Manual de investigação em ciências sociais**. Lisboa: Gradiva, 1992.

REICHLER, Gayle; DALTON, Sharon. Chefs' attitudes toward healthful food preparation are more positive than their food science knowledge and practices. **J Am Diet Assoc**, v. 98, n. 2, p. 165-9, feb. 1998.

RICHERS, Raimar; LIMA, Cecilia Pimenta. **Segmentação: opções estratégicas para o mercado brasileiro**. São Paulo: Nobel, 1991.

RIEKES, Bethânia Hering. **Qualidade em unidades de alimentação e nutrição: uma proposta metodológica considerando aspectos nutricionais e sensoriais**, 2004. Dissertação (Mestrado em Nutrição) – Programa de Pós-Graduação em Nutrição, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

RODRIGUES, Thelma Fernandes Feltrin; VASCONCELOS, Maria Izabel Lamounier; ARAÚJO, Kellen Nery Evangelista; LARSSON, Erkki Juhani; MIYAHIRA, Nancy Sayoko. Avaliação do hábito alimentar de executivos atendidos no check-up do Hospital Alemão Oswaldo Cruz. In: SIMPÓSIO Sul-Brasileiro de Alimentação e Nutrição: história, ciência e arte, 1, 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC – Depto de Nutrição, 2000. p. 175-80.

ROESCH, Sylvia M. Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SAAB, William George Lopes; DAEMON, Ilka Gonçalves. O segmento hoteleiro no Brasil. **BNDES Setorial**, Rio de Janeiro, n. 13, p. 127-156, mar. 2001. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/conhecimento/publicacoes/catalogo/setorial.asp>>. Acesso em: 02 ago 2005.

SALLES, Raquel Kuerten. **Análise da atividade laboral dos técnicos de enfermagem de um hospital que adota programa de gestão humanizado: sua influência no comportamento alimentar**. Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

SANTA CATARINA. (Estado). Decreto n.º 31.455, de 20 de fevereiro de 1987: Regulamenta os artigos 30 e 31 da Lei n.º 6.320, de 20 de dezembro de 1983, que dispõem sobre alimentos e bebidas. **Diário Oficial [do] Estado de Santa Catarina**, Poder Executivo, Florianópolis, SC, [20? fev. 1987].

SANTOS, Rejane. **ISO 9000 na hotelaria: o primeiro passo para atingir a excelência**. Rio de Janeiro: Qualitumark, 2004.

SANTUR – SANTA CATARINA TURISMO S.A. **Estatística de demanda turística: sinopse comparativa 2003, 2004 e 2005**, Município de Florianópolis. Disponível em: <<http://www.sol.sc.gov.br/santur/FrameDemanda2005.asp?Link=Floripa.htm>>. Acesso em: 20 out. 2005.

SENAC-DN. **Elementos de apoio: boas práticas e sistema APPCC**. Pas Mesa. Rio de Janeiro: Senac-DN, 2001. (Qualidade e Segurança Alimentar / PAS Mesa).

SILVA JR, Eneo Alves. **Manual de controle higiênico-sanitário em alimentos**. 5. ed. São Paulo: Varela, 2002.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; HARLAND, Christine. HARRISON, Alan. JOHNSTON, Robert. **Administração da produção**. Atlas: São Paulo, 1996.

SOUSA, Anete Araújo de. **O trabalho do nutricionista e a gestão dos cuidados nutricionais: um estudo antropotecnológico em Unidades de Alimentação e Nutrição Hospitalares**. 2001. 280 f. Tese (Doutorado em Engenharia) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

STEFFEN, Lyn M; JACOBS JR, David R; STEVENS, June; SHAHAR, Eyal; CARITHERS, Teresa; FOLSOM, Aaron R. Associations of whole-grain, refined-grain, and fruit and vegetable consumption with risks of all-cause mortality and incident coronary artery disease and ischemic stroke: the Atherosclerosis Risk in Communities (ARIC) Study. **Am J Clin Nutr**, v. 78, n. 3, p. 383-90, sep. 2003.

STRATE, Robert W; RAPPOLE, Clinton L. Strategic alliances between hotels and restaurants. **The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v. 38, n. 3, p. 50-61, June 1997.

SULLIVAN, A; TORISKY, D. M; PEARSON, J. M; LEY, D; DOMANGUE, R. Attitudes and Perceptions of Commercial Restaurant Patrons Who Use Nutrition Labeling on Menus. **Journal of the American Dietetic Association**, v. 97, n. 9, Supp 1, p. A114, sep. 1997.

TEIXEIRA, Suzana Maria Ferreira; OLIVEIRA, Zélia Milet Cavalcanti de; REGO, Josedira Carvalho do; BISCONTINI, Telma Maria Barreto. **Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição**. São Paulo: Atheneu, 1997.

TUCKER, K.L; HALLFRISCH, J; QIAO, N; MULLER, D; ANDRES, R; FLEG, J.L. The combination of high fruit and vegetable and low saturated fat intakes is more protective against mortality in aging men than is either alone: the Baltimore Longitudinal Study of Aging. **J Nutr**, v. 135, n. 3, p. 556-61, mar. 2005.

UNITED NATIONS. Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. **Universal Declaration of Human Rights**. Disponível em: <<http://www.unhchr.ch/udhr/lang-/por.htm>>. Acesso em: 21 out. 2005.

UGGIONI, Paula Lazzarin. **Valorização do patrimônio gastronômico regional açoriano: gestão de qualidade em restaurantes típicos em Florianópolis-SC**. Florianópolis, 2006. Dissertação (Mestrado em Nutrição) – Programa de Pós-graduação em Nutrição, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

VEIROS, Marcela Boro; PROENÇA, Rossana Pacheco da Costa; KENT-SMITH, Luiza; HERING, Bethânia; SOUSA, Anete Araújo. How to analyse and develop healthy menus in foodservice. **Journal of foodservice**, v. 17, p. 159-65, 2006.

WAITZBERG, Dan L. **Nutrição Oral, Enteral e Parenteral na Prática Clínica**. Rio de Janeiro: Atheneu, 2000.

WALKER, John R; LUNDBERG, Donald E. **O restaurante: conceito e operação**. Tradução: Sônia Kahl. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

WANDERLEY, Henrique. **A percepção dos hóspedes quanto aos atributos oferecidos pelos hotéis voltados para o turismo de negócios na cidade de São Paulo**. 2004. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

WANSINK, Brian; PAINTER, James E; ITTERSUM, Koert van. Descriptive menu labels' effect on Sales. **The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v. 42, n. 6, p. 68-72, dec. 2001

WHO - WORLD HEALTH ORGANIZATION. United Nations. WHO Global Strategy on Diet, Physical Activity and Health: List of all documents and publications. **Draft for consideration by World Health Assembly May 2004**. Disponível em: <http://www.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA57/A57_9-en.pdf>. Acesso em: 15 out. 2005.

WILLIAMS, Sue Rodwell. **Fundamentos de nutrição e dietoterapia**. 6. ed. Porto Alegre: Artes médicas, 1997.

XAVIER, Ricardo de Almeida Prado; FRANCIATTO, Claudir. **Executivo: carreira em transição**. São Paulo: Editora STS, 1995.

YIN, R.K. **Case study research: design and methods**. Londres: Sage Publications, 1981.

ZEITHAML, Valarie A; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre : Bookman, 2003

ZENI, Lúcia Andréia Zanette. **A influência do envelhecimento e das condições de trabalho no comportamento alimentar e na capacidade de trabalho de trabalhadores idosos**. Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

ANEXOS E APÊNDICES

**ANEXO A – Cardápio referência para os bufês de almoço
da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.**

Cardápio (bufê de almoço) empregado dentro da empresa, com detalhamento da elaboração das preparações para orientação da produção.

SEGUNDA-FEIRA

Filé mignon ao molho Bourgninnone

Pargo em velouteê de alcaparras, tomate e ervilha torta

(filé de namorados de mais ou menos 100 g, velouteê de peixe, alcaparras salteada com cubos de tomate s/ sementes, cebola, azeite e lascas de ervilha torta e coentro p/ salpicar)

Peito de frango grelhado ao molho de laranja e maracujá

(redução de suco de laranja com caramelo de açúcar, dar ponto com amido de milho e separar da semente do suco de maracujá e adicionar no molho todos os dois).

Arroz branco

Buquet de legumes salteados

(cortar em bastão do mesmo tamanho, cenoura, chuchu, vagem e dar um brilho de manteiga e deixar por cima ramos pequenos de manjeriço e chuva de sal).

Batata noisette

Sofioti ao creme de gorgonzola com brócolis

(redução de natas com gorgonzola e vinho branco, pequenos ramos de brócolis salteados com cebola e adicionado com molho).

Salada de verdes com queijo branco e melão

(alface crespa, alface roxa, agrião, rúcula, com ricota aos cubos e melão em noisettes).

Salada de Tomate com Pesto de Rúcula

(tomate aos cubos grandes com molho pesto ao redor e por cima)

Maionese de batata com maçã verde

(batata, cenoura, maçã verde com casca, ervilha fresca, maionese, azeite, sal e salsa picada)

Brócolis ao vinagrete

(cozido e resfriado em choque térmico, com vinagrete de pimentão (várias cores), cebola e salsa picada)

Quiche de chuchu com kani kama

(torta de massa podre com chuchu e kani kama picado, regado por creme de natas frescas, ovos e queijo parmesão assado em temperatura de 150°C).

Pepino a grega

(pepino em cubos, tomate em cubos, queijo em cubos, ovos de codorna, azeitonas pretas, palmito picado, salsa, azeite e pimenta branca em pó).

Salada de Rúcula

Cenoura ralada

Melão com Nozes

Queijos diversos

Conservas (pepino, cebolinha cristal e ovos de codorna).

Pães Variados

Terrine ou Empadão

Sorvete de banana caramelizada

Pavê de morango e chocolate

Pudim de leite

Frutas laminadas

Mousse de maracujá

Torta de limão

TERÇA-FEIRA

Filé de Garoupa de coentrada (corte o peixe em filé e sobreponha o molho de coentrada (coentro picados, pimentões coloridos, cebola, alho, tudo picado na cabrita e regado de azeite, sal e pimenta). Levar ao forno forte para gratinar.

lombo Suíno aos Cogumelos Selvagens (corte, tempere e asse. Disponha sobre a gn e salpique os cogumelos salteados (shiitake, champignon, shimenji) com cebola, azeite e conhaque).

Filé mignon com molho de Café

Arroz branco

Feijão temperado (feijão sempre cremoso).

Legumes na manteiga (cortar em bastão do mesmo tamanho, cenoura, chuchu, batata, vagem, dar um brilho de manteiga e chuva de sal).

Batata suíça (batata ralada com presunto, queijo parmesão e mussarela ralada, salsa picada, sal e pimenta em pé). Levar ao forno para gratinar.

Saladas de verdes com caqui (alface verde, alface roxa, agrião, rúcula, envolvidos com caqui laminado).

Papaia verde com rúcula e broto de feijão (papaia firme cortada aos cubos com rúcula e broto de feijão bem solto).

Beterraba em rodela e laranja (rodela de beterraba com pétalas de laranja).

Atum com vagem (vagem cozida e em choque térmico montado intercalado na travessa).

Couve flor e brócolis (couve flor e brócolis cozidos em choque térmico montado intercalado na travessa).

Legumes grelhados e tomate seco (rodela de abobrinha, berinjela e tomate colocado em forma de assar temperado com óregano, sal e azeite. Levar para assar e montar sobre verdes a volta e lascas de tomate seco).

Acelga na mostarda (acelga laminada, presunto laminado, uvas passas, mostarda amarela, natas, açúcar e salsa picada. Fazer conchas da acelga para servir a salada).

Salada Woldof (

Salada de Rúcula

Salada de Agrião

Salada de rabanete ao vinagre

Queijos Diversos

Conservas (pepino, cebolinha cristal, ovos de codorna)

Pães Diversos

Gelado de Abacaxi

Torta de Morango

Strogonoff de nozes

Frutas laminadas

Mais duas Opções.

QUARTA-FEIRA

Filé Mignon com Alcachofra Glaceada e Tomate Seco (escalopes grelhados e cobertos com alcachofra na manteiga, açúcar, tomilho e tomate seco)

Pargo a Provençal (laminar cenoura, berinjela, abobrinha, pimentões no vapor com azeite e sal). Faça uma cama de provençal e coloque o peixe, salpique com azeitonas picadas e salteadas com cebola e salsa.

Peito de frango com mostarda (grelhado com molho branco, natas, mostarda amarela, vinho branco e grãos de mostarda)

Arroz branco

Batata recheada (batatas pequenas cozidas e envolvidas no alumínio e recheada com cream cheese e salpicada com colorau. Leve ao fogo para dourar)

Farfale com manga e aipo (pequenos cubos de manga e aipo salteados em pouca manteiga e salsa para finalizar)

Abobrinha estufada (cubos médios com pimentões coloridos, cebola, tomate cortados na cabrita. Coloque na assadeira com sal, pimenta, azeite e leve ao forno. Cebolinha verde para decorar.)

Salada de verdes com lascas de parmesão gratinado (alface verde, alface roxa, agrião, rúcula, envolvidas com parmesão gratinado)

Salada de abóbora acebolada (cortada em bastão cozida al dente com cebola salteada com azeite, sal, zimbro, pimenta, vinagre e coentros)

Vagem com batata (cortar ambos em bastão e colocar pimentão vermelho em tiras, broto de feijão. Tempere com sal, pimenta e azeite)

Couve flor com brócolis (couve flor e brócolis cozidos e em choque térmico, montado intercalado com fios de kani kama e cebolinha de cheiro).

Empadão de frango

Pepino com blanquet de peru (cortado enviesado, com peito de peru defumado, nabo ralado, ameixa sem caroço, azeite, sal e salsa picada).

Tomate com coco queimado (tomate cortado em quatro salpicados com coco queimado, cebolinha de cheiro e alho porro laminado).

Salada de Rúcula

Cenoura Cozida com Azeitonas

Salada de Agrião

Pudim de laranja

Torta de amendoim

Gelado de banana caramelada

Frutas laminadas

Creme de papaia com cassis

QUINTA-FEIRA

Frango ao molho de Pimenta Malagueta e Manga

Filé grelhado ao molho madeira (escalopes de filé grelhado 100g, em molho demi glacê com vinho madeira e champignon. Salpicar com salsa).

Linguado grelhado com creme de espinafre e ostras (filé de merluza grelhado com creme na base (bechamel espesso, espinafre cortado, ostras))

Arroz branco

Feijão temperado

Legumes ao vapor

Batata calabresa assada ao alho (forras o fundo com cebola, colocar as batatas com um corte ao meio sem separá-las. Temperar com vinagre, sal, pimenta molho, ervas secas e vinho branco. Assar em forno médio e salpicar com azeite e alho dourado. Finalizar com salsa picada).

Terrine de queijo branco (triturar ricota com iogurte, sal, pimenta em pó. Misturar cebolinha verde picada, gelatina diluída. Decorar o fundo da marinex e levar para gelar).

Salada de verdes com banana empanada (alface crespa, alface roxa, agrião, rúcula, envolvidas com lâminas de bananas empanadas).

Brócolis com kani kama

Beterraba com moyashi (cortar a beterraba em palito e envolver o broto de feijão, salsa picada e ervilha fresca).

Maionese de frango defumado (frango desfiado e defumado, batata e cenoura cortada na cabrita, vagem, ervilha, cebola, salsa picada, maionese e suco de limão).

Tomate com rúcula (cortar o tomate em quatro e envolver com rúcula rasgada. Regar com iogurte, mel e salsa picada).

Salada de Rúcula

Salada de Agrião

Batata Baroa com Cenoura

Cenoura Ralada

Conservas (pepino, cebolinha cristal e ovos de codorna)

Pães Diversos

Torta de café

Pudim de claras com damasco

Semifredo

Pudim de chocolate

Frutas da época

colocar mais duas opções

SEXTA-FEIRA

Saltimboca de Filé Mignon au Poivre

(escalope de filé espetado com sálvia e salame hamburguês, grelhado e com molho demi glacê, broto de bambu picado salteado com cebola).

Filé de Frango ao Molho de Cerveja Preta

(cortado em quatro assado com ervas e molho de cerveja preta (caramelo e cerveja preta, amido para dar o ponto). Regar com molho em fios sobre a mesma.

Posta de Cherner em Legumes Seletos ao Molho de Zimbro e Alcachofra

(posta grelhada e sobreposta em legumes (cenoura, batata baroa, abobrinha))

Arroz Branco

Arroz de Brócolis

(saltear no azeite, alho, cebola meia lua, brócolis picado, sal, pimenta em pó e arroz cozido).

Fettuccini com Molho de Alcaparras

(cozinhar a massa e adicionar o molho

(cebola, manteiga, abacaxi e tomate, tudo em cubos com alcaparras e salsa picada)

Aipim Frito

Salada Verde com Gomos de Laranja e Roquefort

(alface crespa, alface roxa, agrião, rúcula envolvidas com pétalas de laranja e roquefort lascado).

Tomates com Frutas Silvestres

(tomates em rodela com framboesa, amora, morango e coco salpicado por cima).

Tabule com Hommos

(trigo para quibe amolecido, tomate, pepino e cebola tudo em cubos, salsa picada, azeite, suco de limão, sal. Para o hommos: grão de bico, maionese, alho, cebola, sal, suco de limão e natas).

Salada Arco Íris

(cenoura, beterraba e nabo. Tudo ralado, montar separado).

Torta de Legumes

Cenoura com Ervas e Camarão

(cenoura, caqui, manjeriço, tomilho, salsa, azeitonas verdes e pretas, camarão molho, sal e azeite).

Farfale com Ameixa e Vagem

(farfale cozido, saltear alho, cebola, ameixa fresca e vagem, tomate aos cubos, brócolis pequenos, sal, azeite e pimenta em pó).

Salada de Rúcula

Salada de Agrião

Beterraba Ralada

Moranga com Palmito

Queijos Diversos

Conservas (pepino, cebolinha cristal, ovos de codorna)

Pães Diversos

Terrine ou Empadão

Manjar de coco

Mousse de Abacaxi

Quindão

Frutas da Época

Mais duas opções

SÁBADO

Escalope Diana

Peito de Frango ao Bacon Empanado ao molho picante de pêssego

(enrolar bacon fatiado no filé de frango, empanar, fritar e regar com molho).

Badejo Grelhado com Molho de marisco

(grelhado com molho..

Arroz Branco

Batata na Manteiga e Tomilho

(batata cozida aos cubos grandes, regada com manteiga, folhas de tomilho fresco, sal e pimenta em pó).

Couve Flor e Brócolis Aromatizada com Manjeriço

(cozidos no vapor com perfume de manjeriço).

Farfalle aos Quatro Queijos

(farfalle cozido, regado com molho branco, parmesão, prato, gorgonzola, requeijão)

Salada de Verdes com Morangos e Provolone

(alface crespa, alface roxa, agrião, rúcula envolvidas com morangos em quartos e queijo lascado).

Pimentões Recheados

(canos de pimentão passado por água quente recheado com ovos picados, maionese, pimentões coloridos e cebolinha picada, azeitonas pretas para decorar).

Torta de Kani com Brócolis

Vagem com Cenoura

(vagem e cenoura cortada em palito, ovos de codorna ao meio, sal, azeite e salsa picada).

Tomate com Ricota e Óregano Assado

(tomate as rodela e ricota derretida com óregano).

Abacate com Camarão e Molho Golf

(abacate em gomos, camarões molho. Misturar tudo em azeite, sal e fios de molho golf (maionese, catchup, conhaque) e salsa picada.

Salada de Rúcula

Salada de Agrião

Cenoura Ralada

Salada de Brócolis

Salada de Couve Flor

Queijos Diversos

Conservas (pepino, cebolinha cristal e ovos de codorna)

Pães Diversos

Terrine ou Empadão

Torta de Chocolate

Arroz Doce

Ambrósia

Salada de Frutas

Mais duas opções

DOMINGO

Filé com Molho de Vinho Tinto

(filé cortado em 100 g, molho (demi glacê com caldo de carne, vinho tinto e alecrim).

Frango Crocante

(assado com batata palha e bacon frito) empanado com farinha e coco fresco, fritar bacon fatiado e quebrar ligeiramente, fazer cama com frango e salpicar o bacon).

Badejo ao Molho de Siri Catado

(filé de namorado temperado colocado na forma e colocar por cima, o molho espesso de coentros picados, pimentões coloridos e cebola na cabrita, embebedar em azeite, sal e pimenta em pó)

Arroz Branco

Ravioli de Ricota com Molho de Alho Porró

(cozinha em água com manteiga e sal. Saltear fios de alho porró na manteiga com curry e molho branco, sal, pimenta em pó e salsa picada).

Legumes na Manteiga

(cortão em bastão do mesmo tamanho, cenoura, chuchu, vagem, dar um brilho de manteiga e chuva de sal).

Purê de Batata Gratinada

(cuba rasa para gratinar).

Bufê frio:

Salada de Verdes Nobres com Kani Kama

(alface crespa, alface roxa, agrião, rúcula envolvidas com kani kama)

Berinjela com Maçã Caramelada

(rodela de berinjela assada com sal, pimenta em pó, azeite. Maçã aos gomos passados por açúcar e canela. Levar para assar até caramelizar, colocar por cima e a volta das berinjelas, regar com óregano).

Maionese de Batata

(batata, cenoura, tomate, pimentões coloridos, cortados na cabrita, ervilha fresca, maionese, sal e pimenta em pó).

Tomates com Batata Baroa ao Molho de Maracujá

(tomates aos cubos com batata baroa as rodela com molho de iogurte natural e maracujá, salsa e uvas passas para salpicar).

Cenoura com Ricota e Óregano

(cenoura e vagem cortada em bastão, agrião, ricota aos cubos, óregano e gergelim negro, azeite, sal e pimenta em pó).

Salada de Concha com Frutas da Época

(salada de massa tipo concha com laranja, mamão, melão, kiwi, uva, tudo em cubos com azeite, sal, pimenta em pó (natas com gema de ovos cozidos) e as claras cortadas em cubos.)

Pepino com Parmesão

(pepino em rodela, batata doce em rodela, pimentões coloridos aos cubos, lascas de parmesão, azeite, sal e salsa picada).

**APÊNDICE A – Levantamento preliminar de Bufês Executivos
em hotéis de negócios de Florianópolis, 2005.**

Hotel* / Bairro	Unidades habitacionais**	Hotel de Negócio	Restaurante	Serviço de bufê regularmente	Bufê executivo regularmente	Bufê executivo para eventos
1. Hotel A / Centro	103	X	X	X	X	-
2. Hotel B / Centro	192	X	X	X	X	-
3. Hotel C / Estreito	100	X	X	X	X	-
4. Hotel D / Canasvieiras	33	-	-	-	-	-
5. Hotel E / Canasvieiras	55	-	-	-	-	-
6. Hotel F / Centro	72	X	X	X	X	-
7. Hotel G / Estreito	79	X	X	-	-	-
8. Hotel H / Centro	99	X	X	-	-	X
9. Hotel I / Ingleses	37	-	-	-	-	-
10. Hotel J / Ponta das Canas	85	-	-	-	-	-
11. Hotel K / Ingleses	74	-	-	-	-	-
12. Hotel L / Estreito	84	X	-	-	-	-
13. Hotel M / Jurerê Internacional	43	-	-	-	-	-
14. Hotel N / Ingleses	52	-	-	-	-	-
15. Hotel O / Ingleses	353	X	X	X	X	-
16. Hotel P / Ingleses	42	X	X	X	X	-
17. Hotel Q / Rio Vermelho	45	X	X	X	-	-
18. Hotel R / Centro	121	X	X	-	-	-
19. Hotel S / Ingleses	30	-	-	-	-	-
20. Hotel T / Capoeiras	102	X	X	-	-	X
21. Hotel U / Saco Grande	85	X	X	-	-	X
22. Hotel V / Coqueiros	45	X	X	X	-	-
23. Hotel W / Centro	60	X	X	X	X	-
24. Hotel X / Cachoeira do Bom Jesus	58	-	-	-	-	-
25. Hotel Y / Canasvieiras	56	-	-	-	-	-
26. Hotel Z / Canto da Lagoa	35	-	-	-	-	-
27. Hotel AA / Campeche	72	-	-	-	-	-
28. Hotel AB / Centro	65	X	-	-	-	-
29. Hotel AC / Centro	102	X	X	X	X	-
30. Hotel AD / Ingleses	57	X	X	-	-	-
31. Hotel AE / Centro	122	X	X	X	X	-
32. Hotel AF / Jurerê	40	-	-	-	-	-
33. Hotel AG / Lagoinha	42	-	-	-	-	-
34. Hotel AH / Centro	268	X	X	X	X	X
35. Hotel AI / Canasvieiras	57	-	-	-	-	-
36. Hotel AJ / Canasvieiras	42	-	-	-	-	-
37. Hotel AK / Campeche	14	-	-	-	-	-
38. Hotel AL / Centro	52	X	-	-	-	-
39. Hotel AM / Canasvieiras	60	-	-	-	-	-
40. Hotel AN / Ponta das Canas	55	-	-	-	-	-
41. Hotel AO / Centro	43	-	-	-	-	-
42. Hotel AP / Ingleses	65	-	-	-	-	-
43. Hotel AQ / Praia Brava	111	X	X	-	-	X
44. Hotel AR / Lagoa da Conceição	92	-	-	-	-	-
45. Hotel AS / Ingleses	120	X	X	X	X	-
46. Hotel AT / Jurerê	28	-	-	-	-	-
47. Hotel AU / Centro	60	X	X	-	-	-
TOTAL (47 meios de hospedagem)	3.707	24 51%	21 88%	13 62%	11 85%	05 56%

* Os hotéis tiveram seu nome substituído por letras para garantir o anonimato.

** De acordo com a EMBRATUR (2002), entende-se por unidade habitacional (UH) o espaço atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Através deste estamos convidando você para participar de um estudo sobre **Qualidade Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos de Hotéis de Negócios**, que tem como **objetivo** de desenvolver um Sistema de avaliação da qualidade nutricional, sensorial e simbólica de Bufês Executivos em hotéis de negócios. Nosso trabalho se **justifica** pela necessidade e possibilidade de melhoria dos serviços de Bufê Executivo, visando a saúde do cliente.

A **metodologia** inclui várias etapas, da observação do bufê e análise do cardápio e outros documentos até entrevistas gerentes e clientes do Restaurante. A **entrevista** será semi-estruturada e terá seu áudio gravado. Sinta-se completamente livre para decidir participar ou não, mas ressaltamos a importância de sua contribuição para o sucesso do estudo.

Esclarecemos que: seu anonimato está garantido; as informações serão sigilosas; as informações e resultados obtidos ficarão a sua disposição; sua participação não acarretará qualquer desconforto, risco, dano ou ônus. Os dados coletados serão utilizados para fins acadêmicos de pesquisa e divulgação de conhecimento sobre o tema. Se houver alguma dúvida em relação ao estudo ou você não quiserem mais fazer parte do mesmo, poderá entrar em contato pelo telefone (48) 3331-9784 e falar com a Professora Dra. Rossana P. da Costa Proença, coordenadora do projeto, ou diretamente comigo pelo telefone (48) 9922-3028. Caso concorde com estes termos, solicitamos o preenchimento e assinatura neste documento.

Juarez Calil Alexandre
(Pesquisador Principal/Orientando)

Prof^a. Rossana Pacheco da Costa Proença, Dr
(Pesquisadora Responsável/Orientadora)

Eu, _____, portador do documento de identidade n^o _____, procedente de _____, declaro que consinto, de forma livre e esclarecida, a participar do estudo **Desenvolvimento de um Sistema de Avaliação da Qualidade em Nutricional, Sensorial e Simbólica de Bufês Executivos de Hotéis de Negócios**, desenvolvido sob a coordenação e orientação da Professora Dra. Rossana Pacheco da Costa Proença e responsabilidade do mestrando Juarez Calil Alexandre, conforme objetivos e metodologia expostos.

Florianópolis, _____ / _____ / _____ Assinatura:

APÊNDICE C – Planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio e registros fotográficos dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

TERÇA-FEIRA³⁹



Figura D1 – Registros fotográficos do bufê frio de terça-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

³⁹ Os dados referentes ao bufê de segunda-feira no decorrer do texto, no item 4.2.2.



Figura D2 – Registros fotográficos do bufê quente de terça-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.



Figura D3 – Registros fotográficos do bufê de sobremesas de terça-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

APÊNDICE C – Registros fotográficos e planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio, dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Grupo*	Nome da preparação	Tipo	Técnica de preparo	Cor	Molho (presença e tipo)	Observações
SA	Saladas de verdes com lascas de provolone	mista	crua, rasgadas	verde	-	folhas e provolone
SA	Papaia verde com rúcula e broto de feijão	mista	crua, rasgadas	verde c/ laranja	-	parmesão
SA	Beterraba em rodela e laranja	composta	cozida, rodela	vermelho e laranja	-	-
SA	Atum com vagem	composta	cozida, pedaços	verde	-	-
SA	Couve flor e brócolis	composta	cozida, flores	branco e verde	-	-
SA	Legumes grelhados e tomate seco	mista	assada, rodela	verde e vermelho	azeite	abobrinha, berinjela e tomate
SA	Acelga na mostarda	mista	crua, à juliana	amarelo	natas e mostarda	presunto, passas, açúcar
SA	Salada Waldorf	mista	crua, cubos e rasgadas	branco com um toque de verde	natas e maionese	nozes, maça, salsão, passas, folhas
SA	Salada de Rúcula	composta	crua, rasgada e cubos	verde e amarelo	-	c/ manga
SA	Salada de rabanete ao vinagrete	mista	crua, cubos e pedaços	vermelho, verde e branco	vinagrete	-
SA	Ovo de codorna em conserva	conserva	conserva	branco	-	-
SA	Cebolinhas em conserva	conserva	conserva	branco	-	-
SA	Pepino em conserva	conserva	conserva	verde	-	-
AC1	Arroz branco	AC1	cozido	branco	-	-
AC1	Feijão temperado	AC1	cozido	marrom	-	com carnes e embutidos
AC2	Legumes na manteiga	AC2	vapor	verde, branco e laranja	na manteiga	-
AC1	Batata suíça	AC1	vapor gratinado	amarelo	molho branco, queijos e presunto	-
CA	Lombo suíno aos Cogumelos Selvagens	suíno	assado	bege	azeite e conhaque	-
CA	Filé mignon com molho de alho poró	bovino	chapeado	marrom	molho de alho poró	-
CA	Filé de Merlusa de coentrada	peixe	chapeado	verde	molho de legumes, azeite e coentro	-
SO	Frutas laminadas	fruta pré-preparada	crua e fatiada	vermelho, branco e amarelo	-	mamão, melão, melancia, manga e kiwi, com casca e semente
SO	Torta de Morango	elaborada	cozido e cru	vermelho e rosa	-	cremoso, com morangos, leite cond. e creme leite ou nata. massa c/ manteiga
SO	Suflê de frutas vermelhas	elaborada	cru	roxo	calda de frutas vermelhas	cozido, com chantili
SO	Tiramisú	elaborada	cru	bege e marrom	-	c/ cream cheese
SO	Gelado de Abacaxi	elaborada	cozido	bege	açúcar caramelado	cremoso, com merengue e creme de confeiteiro

Quadro D1 – Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio – Planilha de Análise Diária: cardápio do bufê de terça-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Grupo de classificação da preparação: carnes (CA), acompanhamentos ricos em carboidratos (AC1) e à base de vegetais (AC2); saladas e acompanhamentos frios (SA) e sobremesas (SO).

APÊNDICE C – Registros fotográficos e planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio, dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Bufê*	Nome da preparação	Aspecto	Textura	Sabor	Temp.	Observações
BF	Saladas de verdes com lascas de provolone	5	5	5	5	-
BF	Beterraba em rodela e laranja	5	5	5	5	-
BF	Legumes grelhados e tomate seco	5	4	5	5	rígidos
BF	Acelga na mostarda	5	4	5	5	empastada
BF	Salada Waldorf	5	5	5	5	-
BF	Salada de Rúcula	4	5	5	5	mole
BF	Salada de rabanete ao vinagrete	5	5	4	5	amargando
BQ	Arroz branco	4	4	5	5	fragmentado/grãos quebrados
BQ	Feijão temperado	5	5	5	5	-
BQ	Legumes na manteiga	5	5	5	5	-
BQ	Batata suíça	5	4	5	5	mole d+
BQ	Lombo suíno aos Cogumelos Selvagens	4	5	4	3	morno/frio, lombo completamente coberto de cogumelos
BQ	Filé mignon com molho de alho poró	3	3	5	4	mal passado d+
BQ	Filé de Merlusa de coentrada	5	5	5	5	-
BSO	Frutas laminadas	5	4	4	5	passando do tempo de maturação
BSO	Torta de Morango	5	5	5	4	morna
BSO	Suflê de frutas vermelhas	5	5	5	3	morna
BSO	Tiramisú	5	4	4	3	mole
BSO	Gelado de Abacaxi	5	4	5	3	merengue encolheu, morna

Quadro D2 – Teste de degustação do bufê de terça-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Bufê: preparações frias (BF), preparações quentes (PQ) e de sobremesas (BSO).

Conceitos atribuídos de 01 (pouca qualidade) à 05 (excelente qualidade) para cada aspecto sensorial.

QUARTA-FEIRA



Figura D4 – Registros fotográficos do bufê frio de quarta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.



Figura D5 – Registros fotográficos do bufê quente de quarta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.



Figura D6 – Registros fotográficos do bufê de sobremesas de quarta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

APÊNDICE C – Registros fotográficos e planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio, dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Grupo*	Nome da preparação	Tipo	Técnica de preparo	Cor	Molho (presença e tipo)	Observações
SA	Salada de verdes com lascas de parmesão gratinado	mista	crua, folhas inteiras	verde e amarelo	-	parmesão gratinado
SA	Salada de abóbora acebolada	composta	cozida, salteada, cubos médios	amarelo	com azeite	-
SA	Vagem com batata	mista	cozida, palitos	verde e branco	com azeite	pimentões
SA	Couve flor com brócolis	mista	cozida, cortes irregulares	branco, vermelho, verde	-	com kani kama
SA	Empadão de frango	acompanhamento frio	cozida, assada	dourado	-	-
SA	Pepino com blanquet de peru	mista	crua, fatias a 45°	amarelo, branco, preto e vermelho	com azeite	nabo, manga, ameixa
SA	Tomate com coco queimado	mista	crua, cortado em quatro	vermelho	-	e alho poro laminado
SA	Cenoura Cozida com Azeitonas	mista	cozida, conserva, em palitos pq	laranja c/ verde	com azeite	-
SA	Salada de Agrião	composta	crua, rasgado	verde c/ laranja	-	com fruta e queijo ralado
AC	Arroz branco	AC1	cozido	branco	-	-
AC2	Abobrinha estufada	AC2	assado	verde	com azeite	-
AC1	Farfale com manga e aipo	AC1	cozido	amarelo c/ um toque de verde	com manteiga	queijo à parte
CA	Pargo a Provençal	peixe	chapeado	branco, amarelo e preto	com manteiga e azeite	-
AC1	Batata recheada	AC1	assado	prateado c/ branco e vermelho	recheio de cream cheese e colorau	porção grande
CA	Peito de frango com mostarda	frango	chapeado	amarelo	molho branco com natas e mostarda	-
CA	Filé Mignon com Alcachofra Glaceada e Tomate Seco	bovina	chapeado	laranja	manteiga, açúcar, tomate seco e alcachofra	-
SO	Frutas laminadas	fruta pré-preparada	crua e fatiada	vermelho, branco e amarelo	-	mamão, melão, melancia e uva, com casca e semente
SO	Pudim de laranja	elaborada	cozido,	amarelo	açúcar caramelado	cremoso
SO	Torta de amendoim	elaborada	cru	bege	-	cremoso, com nata c/ bolacha (pavê)
SO	Gelado de banana caramelada	elaborada	cozido	bege	açúcar caramelado	cremoso, com creme e merengue
SO	Creme de papaia com cassis	elaborada	cru	caramelo	licor creme de cassis	cremoso, com sorvete

Quadro D3 – Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio – Planilha de Análise Diária: cardápio do bufê de quarta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Grupo de classificação da preparação: carnes (CA), acompanhamentos ricos em carboidratos (AC1) e à base de vegetais (AC2); saladas e acompanhamentos frios (SA) e sobremesas (SO).

APÊNDICE C – Registros fotográficos e planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio, dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Bufê*	Nome da preparação	Aspecto	Textura	Sabor	Temp.	Observações
BF	Salada de abóbora acebolada	5	5	5	5	-
BF	Couve flor com brócolis	5	3	5	5	brócolis muito <i>al dente</i>
BF	Empadão de frango	4	3	4	5	pastoso d+
BF	Pepino com blanquet de peru	5	4	3	3	morna, muita mistura
BF	Cenoura Cozida com Azeitonas	4	3	3	4	oleoso d+ / morno
BQ	Arroz branco	5	4	5	3	frio, fragmentado/grãos quebrados
BQ	Abobrinha estufada	5	4	5	3	esponjoso, frio
BQ	Farfale com manga e aipo	3	3	4	3	morno, oleoso d+, duro, insosso
BQ	Pargo a Provençal	5	5	5	5	-
BQ	Batata recheada	4	5	4	4	porção um pouco grande
BQ	Peito de frango com mostarda	5	5	4	3	morno, molho forte d+
BQ	Filé Mignon com Alcachofra Glaceada e Tomate Seco	5	3	4	3	morno/frio, duro d+
BSO	Frutas laminadas (melancia)	3	4	3	4	passando do tempo de maturação, mole
BSO	Pudim de laranja	5	5	5	5	-
BSO	Torta de amendoim	5	5	4	4	gorduroso, morno
BSO	Gelado de banana caramelada	5	5	4	5	banana não estava totalmente madura
BSO	Creme de papaia com cassis	4	3	5	5	mole d+

Quadro D4 – Teste de degustação do bufê de quarta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Bufê: preparações frias (BF), preparações quentes (PQ) e de sobremesas (BSO).

Conceitos atribuídos de 01 (pouca qualidade) à 05 (excelente qualidade) para cada aspecto sensorial.

QUINTA-FEIRA



Figura D7 – Registros fotográficos do bufê frio de quinta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.



Figura D8 – Registros fotográficos do bufê quente de quinta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.



Figura D9 – Registros fotográficos do bufê de sobremesas de quinta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

APÊNDICE C – Registros fotográficos e planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio, dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Grupo*	Nome da preparação	Tipo	Técnica de preparo	Cor	Molho (presença e tipo)	Observações
SA	Salada de verdes com banana empanada	mista	crua, rasgadas fritura	verde	-	-
SA	Brócolis com kani kama	composta	cozido, flor e corte a 45°	verde e branco	-	-
SA	Beterraba com moyashi	mista	cozido, palito e tiras	roxa, branco e amarelo	-	c/ pimentão amarelo
SA	Maionese de frango defumado	mista	cozida, cubos	branco	maionese e nata	-
SA	Tomate com rúcula	composta	crua, rasgada, cortado em 1/4	vermelho e verde	iogurte, mel e salsa	-
SA	Salada de Agrião	composta	crua, rasgadas e tiras	verde e amarelo	-	c/ manga
SA	Batata Baroa	simples	assada, rodelas	amarelo	-	-
SA	Cenoura Ralada	simples	crua, ralada	laranja	-	-
SA	Vagem em conserva	conserva	conserva	verde	-	-
SA	Ovo de codorna em conserva	conserva	conserva	branco	-	-
SA	Couve de Bruxelas em conserva	conserva	conserva	verde	-	-
SA	Pepino em conserva	conserva	conserva	verde	-	-
AC1	Arroz branco	AC1	cozido	branco	-	-
AC1	Feijão temperado	AC1	cozido	marrom	-	c/ carnes
AC2	Legumes gratinados	AC2	vapor	amarelo	bechamel e queijo	completamente cobertos
CA	Linguado ao creme de açafrão	peixe	chapeado	amarelo	bechamel	-
CA	Batata calabresa assada ao alho	AC1	assado	amarelo e vermelho	azeite, especiarias e condimentos	-
CA	Frango a parmegiana	frango	frito	vermelho e amarelo	molho de tomate, queijo e presunto	-
AC1	Filé grelhado ao molho madeira	bovina	chapeado	marrom	molho demi glacê, vinho e champignon	-
SO	Salada de frutas	fruta pré-preparada	crua e picada	vermelho e amarelo	-	mamão, melão, manga, abacaxi e morango
SO	Torta de café	elaborada	crua	marrom	calda de damasco	cremosa, sem massa
SO	Pudim de claras com damasco	elaborada	assada	amarelo	-	-
SO	Semifredo	elaborada	crua	preto e branco	-	cremosa, com nata e chocolate
SO	Pudim de chocolate	elaborada	crua	marrom	-	cremosa

Quadro D5 – Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio – Planilha de Análise Diária: cardápio do bufê de quinta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Grupo de classificação da preparação: carnes (CA), acompanhamentos ricos em carboidratos (AC1) e à base de vegetais (AC2); saladas e acompanhamentos frios (SA) e sobremesas (SO).

APÊNDICE C – Registros fotográficos e planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio, dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Bufê*	Nome da preparação	Aspecto	Textura	Sabor	Temp.	Observações
BF	Salada de verdes com banana empanada	3	4	5	4	banana cortada ao meio e fria
BF	Brócolis com kani kama	5	5	4	5	um pouco salgado
BF	Beterraba com moyashi	5	4	5	5	um pouco dura
BF	Maionese de frango defumado	5	3	3	3	muito frango, empastada
BF	Tomate com rúcula	5	5	4	5	muito amarga
BF	Batata Baroa	5	4	5	3	muito rígida
BF	Cenoura Ralada	5	5	5	5	
BQ	Arroz branco	3	3	4	5	aspecto de quebrado, como integral
BQ	Feijão temperado	5	5	5	5	-
BQ	Legumes gratinados	5	5	5	5	-
BQ	Linguado ao creme de açafrão	5	5	5	5	-
BQ	Batata calabresa assada ao alho	5	5	5	5	-
BQ	Frango a parmegiana	5	3	5	5	mole d+/esponjoso
BQ	Filé grelhado ao molho madeira	5	5	4	5	muito vinho
BSO	Salada de frutas	5	4	4	5	avançado estado de maturação / fermentando
BSO	Torta de café	5	4	5	4	congelada e sem massa
BSO	Pudim de claras com damasco	5	5	4	5	doce d+
BSO	Semifredo	5	4	3	4	morna
BSO	Pudim de chocolate	5	5	4	5	sabor do chocolate não estava bom

Quadro D6 – Teste de degustação do bufê de quinta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Bufê: preparações frias (BF), preparações quentes (PQ) e de sobremesas (BSO).

Conceitos atribuídos de 01 (pouca qualidade) à 05 (excelente qualidade) para cada aspecto sensorial.



Figura D11 – Registros fotográficos do bufê quente de sexta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.



Figura D12 – Registros fotográficos do bufê de sobremesas de sexta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

APÊNDICE C – Registros fotográficos e planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio, dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Grupo*	Nome da preparação	Tipo	Técnica de preparo	Cor	Molho (presença e tipo)	Observações
SA	Salada Verde com Gomos de Laranja e Roquefort	mista	crua, rasgadas e cubos	verde e laranja	-	-
SA	Tomates com Frutas Silvestres	mista	crua, rodela	vermelha	-	com frutas e coco ralado
SA	Tabule com Hommos	mista	crua, cubinhos e grãos	verde	o hommus não foi servido	-
SA	Salada Arco Íris	mista	crua, raladas	laranja, branco e roxo	-	cenoura, nabo e beterraba
SA	Torta de Legumes	acompanhamento frio	assado	dourada	-	-
SA	Cenoura com Ervas e Camarão	mista	cozida, palitos	laranja	com azeite	caqui, azeitonas, ervas
SA	Farfale com Ameixa e Vagem	mista	cozida, vagem em pedaços	bege e verde	com azeite	-
SA	Pepino em conserva	conserva	conserva	verde	-	-
SA	Cebola em conserva	conserva	conserva, rodela	branco	-	-
SA	Ovo de codorna em conserva	conserva	conserva	branco	-	-
AC1	Arroz Branco	AC1	cozido	branco	-	-
AC1	Arroz de Brócolis	AC1	cozido	branco e verde	-	-
AC1	Batata Frita	AC1	fritura	amarelo	-	-
CA	Linguado em Legumes Seletos ao Molho de Zimbro e Alcachofra	peixe	chapeado	amarelo	manteiga com condimentos e alcachofra	-
AC1	Fettuccini com Molho de Alcaparras	AC1	cozido	bege e amarelo	manteiga, cebola, abacaxi e alcaparras	-
CA	Filé de Frango ao Molho de Cerveja Preta	frango	chapeado	amarelo e preto	manteiga, açúcar caramelado, cerveja e amido de milho	-
CA	Saltimboca de Filé Mignon au Poivre	bovino	chapeado	marrom e vermelho	bechamel + pimentas e vinho	filé + salame + sálvia
SO	Frutas laminadas	fruta pré-preparada	crua e fatiada	vermelho, branco e amarelo	-	mamão, melão, melancia, kiwi, abacaxi e morango, com casca e semente
SO	Manjar de coco	elaborada	assado	branco e preto	calda de ameixa	cremoso
SO	Mousse de Abacaxi	elaborada	cru	branco e amarelo	-	cremosa, com nata ou creme de leite, suco e gelatina
SO	Quindão	elaborada	assado	amarelo	-	cremosa, com ovos, coco e açúcar
SO	Pavê de amendoim	elaborada	cru	bege	-	cremosa, com nata ou creme de leite e bolacha

Quadro D7 – Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio – Planilha de Análise Diária: cardápio do bufê de sexta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Grupo de classificação da preparação: carnes (CA), acompanhamentos ricos em carboidratos (AC1) e à base de vegetais (AC2); saladas e acompanhamentos frios (SA) e sobremesas (SO).

APÊNDICE C – Registros fotográficos e planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio, dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Bufê*	Nome da preparação	Aspecto	Textura	Sabor	Temp.	Observações
BF	Torta de Legumes	5	5	5	5	
BF	Farfale com Ameixa e Vagem	5	4	5	5	muito oleoso
BF	Conserva: ovo codorna	5	5	5	5	
BQ	Arroz Branco	4	3	3	4	salgado, quebrado
BQ	Batata Frita	4	3	4	4	mole
BQ	Posta de Cherner em Legumes Seletos ao Molho de Zimbro e Alcachofra	-	-	-	-	foi colocado molho do fettuccini no peixe
BQ	Fettuccini com Molho de Alcaparras	5	5	5	5	-
BQ	Filé de Frango ao Molho de Cerveja Preta	5	5	4	5	muito doce
BQ	Saltimboca de Filé Mignon au Poivre	5	5	4	5	muito forte, palito, placa dizia "Filé au poivre"
BSO	Frutas laminadas	4	5	5	5	ressecadas
BSO	Manjar de coco	5	4	5	5	mole
BSO	Mousse de Abacaxi	5	3	4	5	mole d+, espumoso
BSO	Quindão	4	4	3	5	doce d+, compato
BSO	Pavê de amendoim	5	5	5	5	-

Quadro D8 – Teste de degustação do bufê de sexta-feira da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Bufê: preparações frias (BF), preparações quentes (PQ) e de sobremesas (BSO).

Conceitos atribuídos de 01 (pouca qualidade) à 05 (excelente qualidade) para cada aspecto sensorial.

SÁBADO



Figura D13 – Registros fotográficos do bufê frio de sábado da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.



Figura D14 – Registros fotográficos do bufê quente de sábado da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.



Figura D15 – Registros fotográficos do bufê de sobremesas de sábado da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

APÊNDICE C – Registros fotográficos e planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio, dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Grupo*	Nome da preparação	Tipo	Técnica de preparo	Cor	Molho (presença e tipo)	Observações
SA	Salada de Verdes com Morangos e Provolone	mista	crua, rasgadas e fatias	verde e vermelho	catchup	com morangos
SA	Salada de Verdes com Morangos e Provolone	mista	crua, rasgadas, ralada e fatias	verde e vermelho	-	com morangos, cenoura e tempero verde
SA	Pimentões Recheados	mista	crua, pedaços irregulares	verde e branco	maionese e ovos no recheio	-
SA	Empadão de frango com Brócolis	acom. frio	cozido e assado	amarelo	-	-
SA	Vagem com Cenoura	composta	cozida, palitos	verde e laranja	com azeite	-
SA	Tomate	composta	crua, rodela	vermelho e amarelo	-	com parmesão ralado
SA	Ricota e Óregano	composta	crua, cubos	branco	-	e ovo cozido
SA	Abacate com Camarão e Molho Golf	mista	crua e cozida	verde e rosa	maionese, catchup e conhaque misturado	-
SA	Cenoura Ralada	simples	crua, cortes em triangulo	laranja	-	-
SA	Salada de Brócolis	simples	cozido, flores	verde e vermelho	catchup	-
SA	Salada de Couve Flor	simples	cozida, flores e cubos (vinagrete)	colorida	vinagrete misturado	-
AC	Arroz Branco	AC1	cozido	branco	-	-
AC	Batata na Manteiga e Tomilho	AC1	cozida	amarelo claro	com manteiga	-
AC	Couve Flor e Brócolis Aromatizada com Manjericão	AC2	cozido	verde e branco	com azeite	-
CA	Badejo Grelhado com Molho de marisco	peixe	chapeado	vermelho	molho de tomate e marisco	-
AC	Farfalle aos Quatro Queijos	AC1	cozido	amarelo	bechamel + quatro queijos	-
CA	Peito de Frango ao Bacon Empanado ao molho picante de pêssego	frango	frito	laranja	nata, pêssego e pimenta	-
CA	Escalope Diana	bovina	chapeado	bage	bechamel e azeitonas	-
SO	Salada de Frutas	fruta pré-preparada	crua e picada	vermelho, branco, amarelo e verde	-	-
SO	Frutas	fruta pré-preparada	crua	vermelho, branco e amarelo	-	mamão, melão, melancia, manga, uva, morango, banana, pêssego e kiwi, com casca e semente
SO	Torta de Chocolate	elaborada	crua	marrom	-	massa e mousse
SO	Arroz Doce	elaborada	cozida	branco	-	cremoso, com arroz, leite e leite de coco
SO	Ambrósia	elaborada	cozida	amarelo	-	leite e ovos
SO	Quindão	elaborada	assada	amarelo	-	cremoso, com ovos, açúcar e coco
SO	Mousse de maracujá	elaborada	crua	amarelo	calda de maracujá	cremoso, com leite condensado e creme de leite ou nata

Quadro D9 – Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio – Planilha de Análise Diária: cardápio do bufê de sábado da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Grupo de classificação da preparação: carnes (CA), acompanhamentos ricos em carboidratos (AC1) e à base de vegetais (AC2); saladas e acompanhamentos frios (SA) e sobremesas (SO).

APÊNDICE C – Registros fotográficos e planilhas da análise qualitativa das preparações do cardápio, dos bufês de terça a sábado, da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

Bufê*	Nome da preparação	Aspecto	Textura	Sabor	Temp.	Observações
BQ	Arroz Branco	4	3	5	5	fragmentado/grãos quebrados
BQ	Batata na Manteiga e Tomilho	5	3	5	5	dura
BQ	Farfalle aos Quatro Queijos	5	5	5	5	-
BQ	Peito de Frango ao Bacon Empanado ao molho picante de pêssego	5	5	5	5	-
BQ	Escalope Diana	5	5	4	4	pouco sal, morno, carne com palito coberto por molho
BSO	Salada de Frutas	5	5	5	5	-
BSO	Frutas	-	-	-	-	grandes e com casca, decorativas
BSO	Torta de Chocolate	5	5	5	4	morna
BSO	Arroz Doce	5	5	5	5	-
BSO	Ambrósia	4	5	4	5	escura, um pouco seca e doce d+
BSO	Quindão	4	4	3	5	doce d+, compato
BSO	Mousse de maracujá	5	4	5	4	não muito frio, meio mole

Quadro D10 – Teste de degustação do bufê de sábado da unidade hoteleira estudada. Florianópolis, 2006.

* Bufê: preparações frias (BF), preparações quentes (PQ) e de sobremesas (BSO).

Conceitos atribuídos de 01 (pouca qualidade) à 05 (excelente qualidade) para cada aspecto sensorial.