



MESTRADO EM CIÊNCIAS DO CONSUMO ALIMENTAR

DISSERTAÇÃO

**SEGURANÇA ALIMENTAR NOS
REFEITÓRIOS DE UMA
UNIVERSIDADE PORTUGUESA:
APLICAÇÃO DA TEORIA DO
COMPORTAMENTO PLANEADO**

Sílvia Carvalheira Santos

Lisboa, janeiro de 2016



MESTRADO EM CIÊNCIAS DO CONSUMO ALIMENTAR

DISSERTAÇÃO

**SEGURANÇA ALIMENTAR NOS
REFEITÓRIOS DE UMA
UNIVERSIDADE PORTUGUESA:
APLICAÇÃO DA TEORIA DO
COMPORTAMENTO PLANEADO**

Sílvia Carvalheira Santos

Sob a orientação da Professora Doutora Ana Pinto de Moura e coorientação
do Professor Doutor Luís Miguel Cunha, Faculdade de Ciências da
Universidade do Porto

Lisboa, janeiro de 2016

SUMÁRIO

A Organização Mundial de Saúde estima que nos países mais industrializados uma em cada três pessoas sofra, por ano, de uma doença de origem alimentar.

De acordo com os dados da Agência Europeia para a Segurança Alimentar foram relatados pelos 27 Estados Membros da União Europeia, no ano 2012, um total de 5.363 surtos de origem alimentar, assistindo-se a uma prevalência do setor da restauração, como o local de maior ocorrência dos surtos de doenças de origem alimentar. Para o mesmo ano, Portugal reportou 7 surtos de origem alimentar, envolvendo 135 pessoas com 42 hospitalizações. Neste contexto, a aplicação de boas práticas de higiene, nomeadamente no setor da restauração, é essencial para proteger o consumidor das doenças de origem alimentar.

Neste estudo, pretendeu-se identificar os constructos do modelo da Teoria do Comportamento Planeado (*Theory of Planned Behaviour* – TPB, segundo a terminologia anglo-saxónica), de Icek Ajzen, que melhor explicam a intenção dos operadores de alimentos em adotarem os comportamentos de higiene, a saber: i) utilização de luvas e touca de proteção de cabelos, e ii) remoção de adornos pessoais, durante a manipulação de alimentos.

Para o efeito, foi aplicado um questionário tendo por base a Teoria do Comportamento Planeado, a uma amostra de cento e vinte e três operadores dos vários refeitórios de uma universidade portuguesa, na sua grande maioria do sexo feminino (91,1%) e que manipulam alimentos numa base diária, recorrendo-se primeiramente a uma fase preliminar de estudo qualitativo, ou pré-inquérito, para melhor selecionar os temas essenciais e as principais categorias a considerar na construção deste inquérito. Os inquéritos foram tratados estatisticamente recorrendo-se à estatística descritiva, à análise fatorial e avaliação da consistência interna dos fatores resultantes, seguido da aplicação de regressão linear e metodologia de análise de trajetórias (*path modeling*) com vista à validação do TPB.

Os resultados obtidos apontam para o fato de a Atitude ser o melhor preditor da Intenção em adotar os comportamentos em estudo. Verificou-se também que a motivação de cumprir resulta da pressão exercida pelos superiores hierárquicos ou colegas, influenciando positivamente a intenção, na medida em que as crenças normativas assumiram-se como sendo o segundo preditor que melhor previu a intenção.

ABSTRACT

The World Health Organization estimates that in the most industrialized countries, one in three people suffer each year, from a foodborne illness.

According to data from the European Agency for Food Security, in the year 2012, were reported by the 27 member states of the European Union, a total of 5,363 foodborne outbreaks, being the catering industry, the site of higher incidence of foodborne disease outbreaks. For the same year, Portugal reported 7 foodborne outbreaks, involving 135 people and 42 hospitalizations. In this context, the application of good hygiene practices, particularly in the catering sector, is essential to protect consumers from foodborne illness.

The present study aimed to evaluate which constructs from the Theory of Planned Behavior model, of Icek Ajzen, better explain the food operator's intention to adopt the hygienic behaviors in question (use of gloves and cap hair protection and removal of personal ornaments) during food handling.

For this purpose, a questionnaire, based on the Theory of Planned Behavioral, was applied to a sample of one hundred and twenty three operators of a Portuguese university canteens, being mostly female (91.1%) and food handling on a daily basis, using up a preliminary qualitative study phase, or pre-survey, to better targeting of key issues and key categories to consider in the construction of this survey. The surveys were statistically analyzed using up to descriptive statistics, factor analysis and internal consistency of the resulting factors, followed by the application of linear regression and trajectories analysis methodology (*path modeling*) for the validation of the TPB.

The results point to the attitude as being the best predictor of the intention to adopt the behaviors studied. It was also found that motivation to fulfill, results from the exerted pressure of superiors and colleagues, influencing positively the intention, according as the normative beliefs proved to be the second best predictor of the intention.

AGRADECIMENTOS

Aos meus orientadores Professora Doutora Ana Pinto de Moura e Professor Doutor Luís Miguel Cunha, pela sua dedicação, empenho e orientação ao longo da realização deste trabalho.

À Professora Doutora Ana Pinto de Moura, enquanto orientadora deste trabalho, pela sua disponibilidade, simpatia e total colaboração, assim como pelos seus preciosos ensinamentos e cuidadosa revisão deste documento. A minha total gratidão pelo seu inextinguível incentivo e apoio.

Ao Professor Doutor Luís Miguel Cunha, enquanto coorientador deste trabalho, pela sua colaboração, apoio e ensinamentos, particularmente sobre a metodologia aplicada ao tratamento dos dados.

À minha família, por serem o meu pilar.

A Deus, por estar sempre comigo.

À minha mãe, Alice Carvalheira, por me ter proporcionado todas as condições para chegar até aqui e por ter sido a força impulsionadora de mais esta concretização na minha vida. A minha total, imensa e eterna gratidão por tudo o que faz por mim e todo o meu amor por me ter ajudado a ser quem sou.

Por ela, e para ela, sempre.

ÍNDICE

Lista de quadros	viii
Lista de figuras	x
Lista de abreviaturas	xi
1.INTRODUÇÃO	1
2.SEGURANÇA ALIMENTAR NO SETOR DA RESTAURAÇÃO	4
2.1.Caracterização do setor da Restauração coletiva em Portugal.....	5
2.2.Segurança alimentar na restauração	9
2.3.Segurança alimentar nos refeitórios portugueses.....	13
3.TEORIA DO COMPORTAMENTO PLANEADO	18
3.1.Teoría do Comportamento Planeado	19
3.2.Aplicação da TPB na manipulação de alimentos.....	23
4.MATERIAL E MÉTODOS	25
4.1.Caracterização das unidades alimentares de uma universidade portuguesa	26
4.2.Fase de Pré-Inquérito: Estudo Qualitativo	28
4.2.1 Questionário piloto: Entrevistas individuais	28
4.2.2 Apresentação de resultados	30
4.2.3 Discussão de resultados.....	35
4.3.Fase de Inquérito: Estudo Quantitativo.....	36
4.3.1 Definição da amostra	36
4.3.2 Questionário	37
4.3.3 Análise e tratamento estatístico.....	38
5.RESULTADOS	42
5.1.Caracterização da amostra	43
5.2.Análise global dos constructos.....	45
5.3.Construção do modelo	51
5.3.1 Obtenção dos constructos	51
5.3.2 Relações entre os constructos e o modelo final	55
6.DISSCUSSÃO DE RESULTADOS	62
6.1.Discussão de resultados	63
6.2.Limitações ao trabalho	67
6.3.Sugestões para trabalhos futuros.....	68
6.4.Conclusões	70
7.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
8.ANEXOS	83
8.1.Anexo A: Materiais utilizados no estudo qualitativo.....	85

8.2. Anexo B: Inquérito aplicado	109
8.3. Anexo C: Plano de Pré-requisitos e Plano HACCP.....	113

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Classificação de restauração e similares de acordo com a classificação portuguesa de atividades económicas – CAE-Ver.3.....	6
Quadro 2. Principais indicadores de atividades de serviços de alimentação e bebidas no setor de alojamento, restauração e similares da UE relativos ao ano 2010.....	7
Quadro 3. Principais empresas a nível nacional a operar no setor da restauração.....	8
Quadro 4. Distribuição de surtos por cenários na UE, em 2012.....	10
Quadro 5. Estudos que recorreram à aplicação da TPB para explicar alguns comportamentos dos manipuladores de alimentos relativos à segurança alimentar	23
Quadro 6. Caracterização dos Refeitórios Universitários da Universidade em estudo..	26
Quadro 7. Dados dos Inquéritos de Satisfação do refeitório em estudo	28
Quadro 8. Caracterização da amostra.....	30
Quadro 9. Avaliação do comportamento relativo à utilização de touca e luvas	31
Quadro 10. Avaliação do comportamento relativo à remoção de adornos	33
Quadro 11. Escala para avaliação do valor α de <i>Cronbach</i>	39
Quadro 12. KMO para a qualidade das correlações entre as variáveis	40
Quadro 13. Caracterização Sociodemográfica da amostra (n=123)	43
Quadro 14. Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face às crenças comportamentais, para os diferentes comportamentos em análise.....	45
Quadro 15. Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face às crenças normativas, para os diferentes comportamentos em análise.....	47
Quadro 16. Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face às crenças de controlo, para os diferentes comportamentos em análise	48
Quadro 17. Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face à atitude, para os diferentes comportamentos em análise.....	49
Quadro 18. Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face à intenção, para os diferentes comportamentos em análise.....	49

Quadro 19. Média (\pm desvio padrão) e frequência relatada, face ao comportamento passado, para os diferentes comportamentos em análise.....	50
Quadro 20. Análise fatorial dos constructos Crenças Comportamentais	51
Quadro 21. Análise fatorial dos constructos Crenças Normativas.....	52
Quadro 22. Análise fatorial dos constructos Crenças de Controlo	53
Quadro 23. Análise fatorial dos constructos Atitude	54
Quadro 24. Análise fatorial dos constructos Intenção.....	54
Quadro 25. Análise fatorial do constructo Comportamento passado relatado.....	55
Quadro 26. Correlação entre os constructos, medida através do coeficiente de Correlação de <i>Pearson</i>	56
Quadro 27. Valores do coeficiente de trajectória normalizado (β) expressando a intensidade da dependência entre variáveis.....	57
Quadro 28. Indicadores do modelo final.....	57
Quadro 29. Caracterização sociodemográfica dos subgrupos “ <i>Aderentes</i> ” (frequência $\geq 1,5$ vez/dia) e “ <i>Não Aderentes</i> ” (frequência $< 1,5$ vez/dia)	58
Quadro 30. Média e desvio padrão dos constructos para os sub-grupos identificados e valores da probabilidade associada.....	60

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo da Teoria do Comportamento Planeado.....	19
Figura 2. Representação esquemática da Teoria do Comportamento Planeado.....	20
Figura 3. Tipo de utente e distribuição nos refeitórios.....	27
Figura 4. Análise <i>path</i> do modelo final para aplicação do TPB à intenção de comportamento dos manipuladores no que respeita ao cumprimento dos requisitos de higiene pessoal.....	56
Figura 5. Gráfico da frequência do comportamento passado relatado (vezes/dia)	58

LISTA DE ABREVIATURAS

- AEP – Associação Empresarial Portuguesa
- AQ/RC – Acordo de Quadro/Refeições Confeccionadas
- CAE – Classificação de Atividades Económicas
- CCP – Código dos Contratos Públicos
- CE – Comunidade Europeia
- EFSA – *European Food Safety Authority* (Autoridade Europeia para a Segurança Alimentar)
- eSPaP – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.
- EUA – Estados Unidos da América
- FAO – *Food and Agriculture Organization* (Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação)
- HACCP – *Hazard Analysis and Critical Control Points* (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo)
- INE – Instituto Nacional de Estatística
- KMO - Coeficiente de *Kaiser-Mayer-Olkin*
- OMS – Organização Mundial de Saúde
- R² - Coeficiente de determinação
- SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*
- TPB - *Theory of Planned Behavior* (Teoria do Comportamento Planeado)
- TRA – *Theory of Reasoned Action* (a Teoria da Ação Refletida)
- UE – *European Union* (União Europeia)
- UE-27 – União Europeia composta por 27 Estados-membros
- VAB – Valor Acrescentado Bruto
- WHO – *World Health Organization*
- α - *Alpha de Cronbach's*
- β – *Path Coefficients* (Coeficientes de regressão)

1.INTRODUÇÃO

A Organização Mundial de Saúde (OMS) estima que nos países mais industrializados uma em cada três pessoas sofra, por ano, de uma doença de origem alimentar (WHO, 2010). Acresce o fato de os números estimados pela OMS se referirem a doenças que provocam sintomas gastrointestinais, não incluindo portanto doenças relacionadas com a contaminação química ou física da cadeia alimentar.

De acordo com a OMS, entende-se por doenças de origem alimentar “aquelas que são geralmente transmitidas através dos alimentos, podendo ser causadas por microrganismos patogénicos, parasitas, contaminantes químicos e biotoxinas” (WHO, 2006, p. vii). De entre estas destacam-se as intoxicações alimentares resultantes da ingestão de alimentos contendo toxinas bacterianas ou fúngicas, as intoxicações alimentares que resultam da ingestão de alimentos onde previamente cresceram bactérias ou vírus que produziram toxinas que acabaram por ser ingeridas juntamente com o alimento e as toxinfecções alimentares que decorrem da ingestão de alimentos contaminados com bactérias patogénicas (Ray, 2004).

Na realidade, apesar dos esforços realizados, verifica-se que as doenças de origem alimentar causam hospitalizações e até mortes. De acordo com o mais recente relatório da Agência Europeia para a Segurança Alimentar (EFSA) foram relatados pelos 27 Estados Membros da União Europeia (UE), no ano 2012, um total de 5.363 surtos de origem alimentar, tendo envolvido 55.453 pessoas, 5.118 internamentos (9% dos casos relatados) e 41 mortes, correspondendo a 0,07% dos casos relatados (EFSA, 2014).

Neste contexto, Portugal reportou para o mesmo ano, 7 surtos de origem alimentar (0,07% do total de surtos registados na UE), envolvendo 135 pessoas com 42 hospitalizações (EFSA, 2014).

Relativamente ao local onde ocorreram os surtos de doenças de origem alimentar, assiste-se a uma prevalência do setor da restauração: os estudos da EFSA, referentes ao ano 2012, revelam que a categoria “restaurantes, cafés, bares e hotéis” foi responsável por 23,9% dos surtos de origem alimentar na UE, enquanto que as “cantinas e serviços de *catering*” foram responsáveis por 4,3% dos surtos de origem alimentar na UE (EFSA, 2014).

Em 2013, ocorreram em Portugal, 18 surtos de origem alimentar, dos quais 33% estavam associados a “escolas ou jardins de infância”, 28% tiveram origem em “restaurantes, cafés, bares, hotéis ou serviços de *catering*” e 6% estavam associados a “cantinas”, com 25 hospitalizações reportadas (EFSA, Portugal *Zoonoses Monitoring*, 2013).

Assim, a aplicação de boas práticas de higiene nas empresas agroalimentares, nomeadamente no setor da restauração, é essencial para proteger o consumidor das doenças de origem alimentar. No seio da UE o Regulamento (CE) nº 852/2004 exige que os operadores das empresas agroalimentares implementem e mantenham os procedimentos baseados no sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo, *Hazard Analysis and Critical Control Points*, HACCP – segundo a terminologia anglo-saxónica (CAC, 2003). Para o efeito, os manipuladores de alimentos devem demonstrar os adequados conhecimentos e competências ao nível da higiene e segurança alimentar, no sentido de serem aplicadas as regras gerais e específicas de higiene para os géneros alimentícios. No entanto, estudos confirmam que independentemente do conhecimento (Martins *et al.*, 2012), observam-se procedimentos incorretos nas cozinhas dos restaurantes (Gomes-Neves *et al.*, 2007; Garayoa *et al.*, 2011), nomeadamente em cantinas universitárias portuguesas (Veiros *et al.*, 2009).

Face ao exposto, a presente investigação visa avaliar os principais fatores que influenciam os hábitos de higiene e segurança alimentar dos manipuladores de alimentos, nos refeitórios universitários. Para o efeito, recorreu-se à aplicação de um questionário construído tendo por base a Teoria do Comportamento Planeado, *Theory of Planned Behaviour* –TPB, segundo a terminologia anglo-saxónica (Ajzen, 2006).

A presente dissertação encontra-se estruturada em três grandes partes. Numa primeira parte, será feita uma revisão bibliográfica sobre a segurança alimentar no setor da restauração - em particular nos refeitórios - caracterizando para o efeito o setor da restauração coletiva, bem como considerando os fundamentos associados à Teoria do Comportamento Planeado. Na segunda parte, são descritas as metodologias utilizadas no estudo empírico. Por fim, na terceira parte, são apresentados e discutidos os principais resultados, bem como as conclusões a retirar da sua análise.

2.SEGURANÇA ALIMENTAR NO SETOR DA RESTAURAÇÃO

2.1. Caracterização do Setor da Restauração em Portugal

O setor do Alojamento, Restauração e Similares constitui uma das 21 Secções da Classificação Portuguesa de Atividades Económicas (CAE-Rev.3) e agrega as seguintes Divisões/Grupos:

CAE 55 – Alojamento. Compreende as atividades de aluguer temporário de locais de alojamento, a título oneroso, com ou sem fornecimento de refeições e de outros serviços acessórios (exemplo: salas de reuniões), quer abertos ao público em geral, quer reservados a membros de uma determinada organização. Integram a categoria de estabelecimentos hoteleiros os hotéis, as pensões, os motéis, as estalagens, as pousadas, hotéis-apartamentos, os apartamentos turísticos; os aldeamentos turísticos e as casas de hóspedes. Não se inclui neste setor o aluguer prolongado de habitações. Em termos de nomenclatura, esta divisão é constituída pelos seguintes Grupos: CAE 551 – Estabelecimentos hoteleiros, CAE 552 – Residências para férias e outros alojamentos de curta duração, CAE 553 – Parques de campismo e caravanismo e CAE 559 – Outros locais de alojamento.

CAE 56 – Restauração e similares. Compreende: i) as atividades de preparação e venda para consumo, geralmente no próprio local, de alimentação, assim como o fornecimento de outros consumos acompanhando as refeições; ii) as atividades de preparação de refeições ou de pratos cozinhados entregues e/ou servidos no local determinado pelo cliente para um evento específico; iii) as atividades de fornecimento e, eventualmente, de preparação de refeições e bebidas a grupos bem definidos de pessoas, geralmente a preços reduzidos. Inclui, nomeadamente, cantinas e messes militares; compreende também o fornecimento de refeições com base num contrato por um determinado período de tempo; iv) as atividades de venda de bebidas e pequenas refeições para consumo no próprio local sem ou com espetáculo.

Em termos de nomenclatura, tendo por base o nosso objeto de estudo - a restauração, a divisão 56 é constituída pelos seguintes grupos: CAE 561 – Restaurantes (inclui atividades de restauração em meios móveis), CAE 562 – Fornecimento de refeições para eventos e outras atividades de serviço de refeições e CAE 563 – Estabelecimentos de bebidas (ver Quadro 1).

Quadro 1: Classificação de Restauração e similares, de acordo com a Classificação Portuguesa de Atividades Económicas - CAE-Rev.3

CAE 56: Restauração e similares			
Grupo	Classe	Subclasse	Designação
561 - Restaurantes	5610 - Restaurantes (inclui atividades de restauração em meios móveis)	56101	Restaurantes tipo tradicional
		56102	Restaurantes com lugares ao balcão
		56103	Restaurantes sem serviço de mesa
		56104	Restaurantes típicos
		56105	Restaurantes com espaço de dança
		56106	Confeção de refeições prontas a levar para casa
		56107	Restaurantes (inclui atividades de restauração em meios móveis)
562 - Fornecimento de refeições para eventos e outras atividades de serviço de refeições	5621 – Fornecimento de refeições para eventos	56210	Fornecimento de refeições para eventos
	5629 – Outras atividades de serviço de refeições	56290	Outras atividades de serviço de refeições
563 - Estabelecimentos de bebidas	5630 – Estabelecimentos de bebidas	56301	Cafés
		56302	Bares
		56303	Pastelarias e casas de chá
		56304	Outros estabelecimentos de bebidas sem espetáculo
		56305	Estabelecimentos de bebidas com espaço de dança

Fonte: INE (2007)

Este setor de atividade, no que respeita à sua relação com os consumidores, tem a particularidade de a aquisição e o consumo dos bens e serviços ocorrerem, por norma, no mesmo local e no mesmo período temporal, traduzindo-se o produto de venda pelo seu estabelecimento e conceito associado. Ou seja, o consumidor adquire bens e serviços percíveis e efémeros.

Na ótica do consumidor, sistematiza-se a oferta de bens e serviços deste setor de atividade do seguinte modo (Marques, 2009):

- Restauração Comercial:

- Restauração tradicional (restaurante com serviço à mesa, marisqueira, casa de pasto, café, bar, cafetaria, *snack-bar*, cervejaria, pastelaria e confeitaria, pão quente, casa de chá, gelataria, pub, taberna).
- Restauração moderna (*fast-food*, pizaria, *take-away*, *eat-driver*, *self-service*, cadeias e franchisados, *ethnic foods*).

- Restauração Coletiva:
 - Refeitórios, cantinas, bares e serviço de refeições em escolas, hospitais, empresas, organismos públicos, instituições sociais, estabelecimentos prisionais e outros, de uso exclusivo dos respetivos utentes.
- Empresas de *Catering*:
 - Fornecimento de refeições no domicílio definido.
- Circuitos de Restauração alternativa (restauração por impulso):
 - Rulotes, máquinas de distribuição automática, quiosques, venda ambulante.

Na UE-27, em 2010, 1,5 milhões de empresas reportaram como principal atividade o setor da restauração e similares. Estas empresas empregaram 7,8 milhões de funcionários, na sua maioria em regime de tempo parcial. O peso das microempresas (com 1 a 9 trabalhadores) neste setor é extremamente relevante, representando 43,7% do volume de negócios do mesmo e 46,1% em termos de número de pessoas ao serviço (Eurostat, 2013a,b).

Fazendo uma análise mais desagregada, confirma-se que o maior número de empresas do setor da restauração e similares corresponde à classe dos restaurantes, incluindo atividades de restauração em meios móveis (55,3%), seguida dos estabelecimentos de bebidas (40% do número de empresas), correspondendo 5% ao setor de *catering* e outras atividades. Este padrão é semelhante para as três classes no que diz respeito ao volume de negócios gerado e ao número de pessoas ao serviço (ver Quadro 2).

Quadro 2: Principais indicadores de atividades de serviços de alimentação e bebidas no setor de alojamento, restauração e similares da UE relativos ao ano 2010

	Nº de empresas (milhares)	Nº de pessoas empregadas (milhares)	Valor gerado (milhões de EUR)
Restauração e similares	1.519,0	7.806,2	132.308
Restaurantes e serviços de alimentação móveis	840,3	4.659,5	79.833
Fornecimento de refeições para eventos e outros serviços de alimentação	69,7	1.050,5	21.618
Estabelecimentos de bebidas	609,0	2.096,2	30.758

Fonte: Eurostat (2013a) Food and beverage services statistics - NACE Rev. 2. European Commission

Eurostat (2013b) Accommodation and food service statistics - NACE Rev. 2. European Commission

No que diz respeito à contribuição das empresas do setor da restauração e similares para a economia nacional, verificou-se que em 2010, este setor empregou em Portugal 235 mil trabalhadores, num total de 78.700 empresas do setor, com um valor acrescentado bruto (VAB) de 2.825 milhões de euros e um volume de negócios de 7.462 milhões de euros (Eurostat, 2010).

De acordo com dados da Associação Empresarial Portuguesa (AEP, 2015), em 2014, a principal empresa no setor da restauração a nível nacional foi a Gertal (Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação S.A.) com um volume de negócios de 148.584.324 euros e 3.742 empregados, seguida da ITAU (Instituto Técnico de Alimentação Humana S.A.) apresentando um volume de negócios de 91.167.097 euros e 3.224 empregados. Em terceiro lugar, a empresa *Systemas McDonalds* Portugal Lda. contando com 1.393 trabalhadores e um volume de negócios de 90.815.803 euros, todas situadas no distrito de Lisboa (ver Quadro 3). Reforça-se assim a contribuição da restauração coletiva e da restauração moderna na dinamização do setor.

Quadro 3: Principais empresas a nível nacional a operar no setor da restauração

CAE	Nome	Concelho	Volume de Negócios	Nº Empregados
56290	GERTAL – Companhia geral de restaurantes e alimentação S.A.	Oeiras	148.584.324	3742
56290	ITAU – Instituto Técnico de Alimentação Humana S.A.	Amadora	91.167.097	3224
56103	SISTEMAS MCDONALD'S PORTUGAL, Lda.	Oeiras	90.815.803	1393
56290	EUREST (PORTUGAL) – Sociedade Europeia de Restaurantes Lda.	Amadora	89.055.709	2814
55116	VILA GALÉ – Sociedade de Empreendimentos Turísticos S.A.	Lisboa	60.283.910	902
56103	IBERUSA – Hotelaria e Restauração S.A.	Porto	59.534.853	2029
56290	UNISELF – Sociedade de restaurantes públicos e privados S.A.	Loures	59.251.160	1799
55111	UNITED INVESTMENTS (Portugal) Empreendimentos Turísticos S.A	Albufeira	47.014.817	346
55111	M. & J. PESTANA – Sociedade de Turismo da Madeira S.A.	Funchal	44.918.301	420
56290	CATERINGPOR – <i>Catering</i> de Portugal S.A.	Lisboa	40.390.633	506

Fonte: AEP, 2015

2.2. Segurança Alimentar na Restauração

De acordo com os princípios e as normas gerais da legislação alimentar, expressos no Regulamento (CE) nº 178/2002, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, que determina os princípios e normas gerais da legislação alimentar, cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos e estabelece procedimentos em matéria de segurança dos géneros alimentícios, é proibido colocar no mercado alimentos que não sejam seguros. Tal significa que a segurança alimentar é a garantia de que os alimentos não causarão dano ao consumidor quando preparados e/ou consumidos, de acordo com o seu uso pretendido (FAO, 2006). No fundo, a segurança alimentar assenta na ingestão de alimentos sãos, os quais não acarretam ou induzem quaisquer riscos para a saúde humana, ou então, apresentam apenas riscos reduzidos (Moura, 2006). Assim, os alimentos devem conter os nutrientes suficientes para a manutenção da vida, muito embora não seja possível garantir na totalidade que o alimento esteja completamente livre de risco (de Vries, 1997; Wilcock *et al.*, 2004).

Define-se tecnicamente risco alimentar, como sendo uma função da probabilidade de um efeito nocivo para a saúde e da gravidade desse efeito, como consequência de um perigo (Codex, 1998). É comum classificar os perigos alimentares em: biológicos, químicos, físicos, tecnológicos e nutricionais (de Vries, 1997).

Na realidade, verifica-se que as doenças de origem alimentar causam hospitalizações e até mortes. De acordo com o mais recente relatório da Agência Europeia para a Segurança Alimentar (EFSA), foram relatados pelos 27 Estados Membros da União Europeia em 2012, um total de 5.363 surtos de origem alimentar, tendo envolvido 55.453 pessoas, 5.118 internamentos (9% dos casos relatados) e 41 mortes, correspondendo a 0,07% dos casos relatados (EFSA, 2014). A *Salmonella* continua a ser o agente causador mais frequentemente detetado nos surtos de origem alimentar relatados (representando 28,6% dos surtos relatados), seguido por toxinas bacterianas, vírus e *Campylobacter*, que responderam por 14,5%, 14,1% e 9,3% dos surtos, respetivamente. “Outros agentes” foram responsáveis por 2,6% ou menos, do número de surtos de origem alimentar (EFSA, 2014).

Neste contexto, Portugal reportou para o mesmo ano (2012), 7 surtos de origem alimentar (0,07% do total de surtos registados na UE), envolvendo 135 pessoas e 42 hospitalizações (EFSA, 2014).

A evolução apresentada, conjugada com as crescentes exigências dos consumidores e os requisitos legais exigidos para o exercício da atividade, exige uma maior atenção por parte das empresas do setor para as questões relacionadas com a segurança alimentar (Cunha *et al.*, 2010). Neste contexto tem sido reconhecido o papel cada vez mais predominante da restauração na incidência de casos de doença alimentar, principalmente devido às evoluções socioeconómicas que levaram um numero crescente de pessoas a comer fora de casa (Moura e Cunha, 2005).

Relativamente ao local onde ocorreram os surtos de doenças de origem alimentar, assiste-se a uma prevalência do setor da restauração: dados publicados pela EFSA mostram que, em 2011, 5,7% dos surtos de origem alimentar estavam associados a serviços de “*catering* ou cantinas” enquanto que a categoria “restaurantes, cafés, bares e hotéis” foi responsável por 34,4% dos surtos de origem alimentar (EFSA, 2013). Esta diferença pode ser explicada, por um lado, devido a um maior controlo ao nível da higiene e segurança alimentar nos serviços de cantinas, bem como pelo fato do seu publico alvo ser mais cativo e menos diversificado que nos restaurantes.

Este comportamento é igualmente corroborado para o ano 2012: os mais recentes dados obtidos pela EFSA, mostram que a categoria “restaurantes, cafés, bares e hotéis” foi responsável por 23,9% dos surtos de origem alimentar no seio da UE, enquanto que as “cantinas e serviços de *catering*”, revelaram uma percentagem de 4,3% dos surtos de origem alimentar (EFSA, 2014), conforme se pode observar pela leitura do Quadro 4.

Quadro 4: Distribuição de surtos por cenários na UE, em 2012

Local	%
Casas particulares	39,7
Restaurantes, cafés, <i>pubs</i> , bares, hotéis	23,9
Escolas e jardins-de-infância	6,3
Cantinas e serviços de <i>catering</i>	4,3
<i>Take-away</i> ou <i>fast-food</i>	1,6
Instituições particulares (prisões, lares...)	2,8
Instituições de cuidados médicos	1,2
<i>Catering</i> temporário (festivais, feiras)	1,3
Casos disseminados	1,4
Outros locais	8,0
Desconhecido	9,6

Fonte: EFSA 2014

A dificuldade em produzir um alimento seguro no contexto da restauração baseia-se no fato de a população de consumidores ser bastante diversificada, com vários graus de sensibilidade alimentar e estilos de vida (Ferreira, 2014). De referir ainda que, de um modo geral, a proporção elevada de incidentes nos estabelecimentos de restauração resulta do elevado número de refeições preparadas, proporcionando-se a ocorrência de contaminações cruzadas. Acresce ainda o fato de diversas preparações (nomeadamente sobremesas) serem efetuadas com antecedência, permitindo a multiplicação de micro-organismos no período que decorre entre a preparação e o consumo da refeição (Novais *et al.*, 2004). A contaminação pode estar presente desde logo nas matérias primas ou pode ocorrer durante o próprio processamento, muito particularmente resultante da manipulação de matérias-primas e dos utensílios e equipamento, por parte dos manipuladores de alimentos (Ferreira, 2014). Por outras palavras, os perigos para a segurança dos alimentos na restauração é essencialmente de natureza microbiológica (Maunsell, 2003).

As doenças de origem alimentar procedem, quer do consumo de alimentos ou de água contaminados por vírus, parasitas ou células bacterianas viáveis (ou esporos), quer do consumo de alimentos contendo toxinas de alto peso molecular produzidas por bactérias toxigénicas (como a toxina estafilocócica ou a shiga toxina) ou por fungos (Ray, 2004). No entanto, a presença de determinado micro-organismo patogénico ou das suas toxinas no alimento nem sempre é sinónimo de doença de origem alimentar, sendo que esta apenas ocorre quando: i) um número suficiente de micro-organismos é consumido, variando a dose infecciosa em função do agente patogénico (Amorim, 2012, p. 7; Woteki e Kineman, 2003), ii) da capacidade do alimento em sustentar o crescimento desses micro-organismos patogénicos; iii) da permanência do alimento a temperaturas inadequadas por tempo suficiente para que o organismo se multiplique e/ou produza toxina, iv) a ingestão da quantidade de alimento suficiente para ultrapassar o limiar de susceptibilidade do indivíduo que o ingere (Ray, 2004).

Neste contexto, o sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo (*Hazard Analysis and Critical Control Points*, HACCP - segundo a terminologia anglo-saxónica), é um sistema de gestão de segurança alimentar, de índole preventivo de controlo dos alimentos, universalmente reconhecido, tendo como objectivo a segurança alimentar (Sandrou e Arvanitoyannis, 1999; Janevska *et al.*, 2010). O processo produtivo é avaliado pelos perigos e seu relativo risco, sendo a verificação e a monitorização de procedimentos estabelecida para manter o produto higienicamente aceitável, através do

controlo dos pontos-chave da produção (Forsythe e Hayes, 1998), em detrimento da análise produto final (Deepanande e Spencer, 2010). Apesar de originalmente ter sido criado para garantir a segurança microbiológica, atualmente incluem-se ainda os perigos físicos e químicos (WHO, 1997; Sofos, 2005).

Previamente à aplicação do HACCP, para qualquer setor agro-alimentar, importa ainda operacionalizar um programa de pré-requisitos, de acordo com os princípios gerais da higiene alimentar. Estes programas de pré-requisitos devem estar bem estabelecidos, completamente operacionais e verificados de modo a facilitar a aplicação e implementação do sistema HACCP (CAC, 2003). O programa de pré-requisitos, visa fornecer as bases para o sistema HACCP (Surak e Wilson, 2007) e inclui elementos onde se inserem a higiene dos operadores, das instalações e dos equipamentos, bem como a disposição das instalações, entre outros (Corlett, 1998; Wallace e Williams, 2001; Ramalho, 2011). Estes requisitos encontram-se bem concretizados, quer nos “Princípios Gerais de Higiene Alimentar” recomendados pelo *Codex Alimentarius*, quer nos “Códigos de boas práticas”, de carácter opcional, já elaborados para o setor da restauração, genericamente denominados “pré-requisitos para implementação de sistemas de segurança alimentar” (Baptista *et al.*, 2005).

Segundo o CAC (2003) o programa de pré-requisitos engloba os seguintes pontos: Localização e *design* das instalações, Equipamento, Instalações, Manutenção e higiene, Higiene pessoal, Transporte, Informação ao consumidor e Formação.

Subjacente aos métodos de autocontrolo, devem as unidades cumprir todas as exigências constantes do Regulamento de Higiene dos Géneros Alimentícios, apenso ao Decreto-Lei nº67/98 de 18 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº425/99 de 21 de outubro. Na realidade, a aplicação dos princípios do sistema HACCP é obrigatória para todos os operadores de empresas do setor alimentar de acordo com o Regulamento (CE) nº 852/04, de 29 de abril, incluindo o setor da restauração e similares, aplicando-se em todas as fases da produção, transformação e distribuição de alimentos. A segurança alimentar é uma questão de saúde pública que depende em grande parte da adoção de boas práticas ao longo da cadeia alimentar e da implementação de sistemas de controlo baseados nos princípios HACCP, o qual depende fundamentalmente da adoção de medidas que previnam o aparecimento e/ou desenvolvimento de perigos para a segurança alimentar e que permitam obter níveis de risco tolerável no consumo de alimentos pelos consumidores, ao longo de toda a cadeia alimentar (Pereira, 2010).

Neste contexto, apresenta-se em anexo (ver Anexo C) o sistema HACCP e o programa de pré-requisitos de um refeitório universitário, dado ser este o objeto de estudo da presente investigação.

2.3. Segurança Alimentar nos Refeitórios Portugueses

A segurança alimentar nos refeitórios, nomeadamente nos refeitórios do ensino superior, é uma matéria de extrema importância uma vez que qualquer incidente poderá afectar um número muito elevado de estudantes: de acordo com um trabalho desenvolvido pela Direcção Geral do Ensino Superior, em 2002, foram servidas no seio das Instituições do Ensino Público Português (Universidades e Politécnicos) 10.028.071 refeições (Direcção-Geral do Ensino Superior, 2004). Em 20 das 28 universidades e institutos politécnicos do país serviram-se, em 2010, mais de 5 milhões de refeições (cerca de 5.143.000) (Silva, 2014). Mais recentemente, um trabalho desenvolvido pelo Centro de Estudos da Federação Académica do Porto revela que num total de 18 Instituições do Ensino Superior Português (Universidades e Politécnicos) analisadas (representando 51,4% das Instituições do Ensino Superior Público), para o ano letivo 2011-2012, foram servidas 4.955.916 refeições, revelando-se um rácio de 0,1064 refeições/estudante (Centro de Estudos da Federação Académica do Porto, 2012). Em 2013 em Portugal, foram servidas mais de 14 milhões de refeições, apenas em cantinas sociais (Faria *et al.*, 2014) e dados atualizados até março de 2014 revelam que a média mensal de refeições servidas nos refeitórios universitários rondava as 480 mil refeições (Silva, 2014).

Em Portugal, o número de estudantes universitários tem vindo a aumentar, sendo que o número total de alunos inscritos no ensino superior público cresceu de 293 mil, em 2010, para 301 mil, em 2014 (PORDATA, 2015), tornando os estudantes universitários um importante alvo para implementar programas de educação alimentar (Martins, 2009).

Desta forma, as refeições nos estabelecimentos de ensino são ainda importantes porque constituem um instrumento significativo no que respeita à aquisição de hábitos alimentares saudáveis por parte dos estudantes universitários, dado que estes jovens adultos, muitos deles, ao saírem da alçada dos pais, estabelecem hábitos alimentares pouco saudáveis, praticando uma alimentação pouco variada, com incidência para o consumo de *snacks* e de alimentos de elevada densidade energética, como alimentos *fast food* e refrigerantes, havendo ainda uma preponderância de um menor consumo de fruta

e vegetais (Brunt e Rhee, 2008; Levitsky *et al.*, 2004; Nelson *et al.*, 2008). Os resultados de um estudo que procurou caracterizar os hábitos alimentares dos estudantes universitários portugueses, tendo como base uma amostra de 99 estudantes, concluiu que os estudantes universitários apresentavam um baixo consumo de alimentos de elevado valor nutricional (Martins, 2009).

Por outras palavras, as refeições servidas nos refeitórios do ensino superior devem ser, em simultâneo, nutricionalmente equilibradas, dado que para muitos estudantes as refeições nos refeitórios constituem uma importante parte da sua dieta (Kjøllesdal *et al.*, 2011; Lachat *et al.*, 2009), bem como seguras do ponto de vista da sua inocuidade, e ainda saborosas e visualmente apelativas bem como financeiramente sustentáveis.

No caso concreto dos refeitórios em Portugal a segurança alimentar é da responsabilidade da empresa ou entidade que gere a unidade alimentar, pois enquanto empresas do setor alimentar devem assegurar, em todas as fases de produção e distribuição, o cumprimento dos requisitos legais em vigor - Regulamento (CE) n.º 178/2002, de 28 de janeiro.

Os refeitórios ou unidades alimentares podem ser geridos diretamente pelos respetivos estabelecimentos de educação e ensino (modelo de exploração direta), sendo a higiene e segurança alimentar da responsabilidade dos mesmos, ou podem ser concessionados a empresas de restauração coletiva, através de um procedimento de contratação pública, constante do Código dos Contratos Públicos (CCP, 2012), e ao abrigo do definido pela Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P. (eSPap, I.P.), sendo estas primeiramente responsáveis por garantir a higiene e segurança alimentar dos produtos e refeições servidas (ESPAP – AQ/RC, 2013).

No caso dos refeitórios concessionados, a empresa de restauração fica sujeita a um caderno de encargos imposto pelo organismo competente (ESPAP - AQ/RC, 2013) e está ainda sujeita a inspeções periódicas e auditorias, no sentido de garantir o cumprimento dos parâmetros de higiene e segurança alimentar. As captações e plano de ementas a utilizar são parte integrante do acordo de quadro para fornecimento de refeições confeccionadas, definido pela eSPap (ESPAP – AQ/RC, 2013).

O fornecimento das refeições no setor da restauração, incluindo as cantinas universitárias, obedece ainda às normas constantes do Regulamento (CE) n.º 852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril e do Regulamento (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro.

No que respeita ao cumprimento dos requisitos do plano HACCP nos refeitórios, o trabalho de Veiros *et al.* (2009) desenvolvido numa cantina universitária portuguesa, identificou que o item que revelou um maior número de não conformidades foi o fato de não existirem lavatórios de mãos, obrigatório nas zonas de trabalho de acordo com o *Codex Alimentarius*, assim como a falta de um procedimento de lavagem (de mãos) e de sabonete líquido.

Em termos de equipamentos e utensílios, segundo aquele estudo, verificou-se que nem todos os equipamentos tinham mecanismos de controlo automático ou monitorização da temperatura. Em termos funcionais, foi ao nível dos manipuladores de alimentos que se registaram o maior número de não conformidades: utilização de peças de joalharia, unhas com verniz, lesões na pele e nas unhas; falta de formação periódica e verificação de comportamentos/procedimentos inadequados; não conformidades ao nível do uso de equipamento pessoal de proteção; frequência, necessidade, tempo e utilização adequada de produtos para lavagem das mãos e foram ainda detetadas não conformidades ao nível dos procedimentos seguros de manipulação e uso de luvas descartáveis.

Em termos de procedimentos operacionais verificou-se a falta de higienização, ou higienização deficiente, e a falta de identificação das áreas de trabalho.

De igual modo, de acordo com o trabalho de Veiros *et al.* (2009), na preparação, confeção, copa e distribuição, verificaram-se procedimentos incorretos relacionados com a manipulação de alimentos crus, em particular com a separação dos pré-cozinhados, a desinfecção de frutos e vegetais, assim como a monitorização da temperatura. Por outro lado verificou-se que durante a confeção, não era tida em atenção, por parte dos operadores, a confirmação da temperatura no centro geométrico do alimento atingindo os 75°C. Por outro lado, o correto manuseamento de carnes não completamente cozinhadas não estava assegurado. Em termos de higienização, havia falta de sinalização e existia proximidade entre produtos químicos e alimentos (Veiros *et al.*, 2009).

Verificou-se ainda uma adequação das análises microbiológicas, das amostras e do plano de higienização, embora se tenha concluído que não obstante existirem códigos de boas práticas e de procedimentos, estes não estavam implementados. O estudo considerou no entanto que os pré-requisitos do HACCP requeridos por lei se encontravam estabelecidos (Veiros *et al.*, 2009).

Por sua vez, o estudo desenvolvido por Aziz e Dahan (2013), que visava estudar a influência das atitudes no comportamento dos manipuladores de alimentos nas cantinas escolares da Malásia, no que respeita às práticas seguras de manipulação dos alimentos,

e ainda estudar as barreiras percebidas entre os manipuladores, aplicando a teoria do comportamento planejado (TPB), concluiu que o cumprimento das normas internas da empresa ao nível da segurança alimentar e da regulamentação geral, assumiam um papel importante na influência das atitudes dos manipuladores de alimentos no que respeita à segurança alimentar. Verificou-se ainda que as barreiras percebidas pelos manipuladores de alimentos, a saber: espaços reduzidos das zonas de trabalho, má localização dos equipamentos e inexistência de diretrizes relativas às práticas corretas de manipulação de alimentos, não impediam a correta manipulação dos alimentos.

Os resultados de um estudo desenvolvido por Santos *et al.* (2008) em 32 cantinas, sobre os níveis de conhecimento dos manipuladores de alimentos em refeitórios portugueses e o seu comportamento relativamente à segurança alimentar, revelaram que o nível de conhecimento demonstrado era diretamente influenciado pela idade, motivação e formação: os manipuladores de alimentos com idades superiores a 60 anos apresentavam níveis de conhecimento inferiores aos dos manipuladores mais jovens. Por sua vez, os fatores motivacionais relacionados com o trabalho na cantina revelaram ser os de maior influência nos comportamentos de higiene dos manipuladores assim como nos seus níveis de conhecimento em segurança alimentar: aqueles que apresentavam motivação para trabalhar devido ao fato de valorizarem a sua segurança contratual e profissional revelaram mais conhecimentos e práticas seguras de comportamento, comparativamente com aqueles que trabalhavam na cantina por falta de outras alternativas profissionais. Foram observadas práticas corretas de manipulação dos alimentos por parte dos operadores, apresentando, no entanto, uma tendência negativa nos momentos de picos de trabalho. De maior preocupação foi a elevada percentagem de operadores (77%) que trabalhavam estando doentes, bem como a falta de comunicação desse fato ao superior hierárquico (54%).

Segundo este trabalho, a grande maioria dos manipuladores (87%) usava uniformes limpos, embora apenas 19% trocava de farda diariamente. Em geral, cerca de 80% apresentavam o cabelo devidamente protegido, mantinham as unhas curtas e apresentavam um adequado grau de higiene pessoal. Contudo 76% ainda mantinham a prática incorreta de uso de adornos pessoais (Santos *et al.*, 2008).

Este estudo revela que o grau de conhecimentos dos manipuladores de alimentos é muito variado, podendo ser melhorado através de formação e do aumento de motivação, apesar disso não foi observada qualquer relação entre o grau de conhecimento e o

comportamento reportado relativamente às práticas de higiene e segurança alimentar (Santos *et al.*, 2008).

Muito embora seja frequente reforçar a necessidade de formar e educar os manipuladores de alimentos (Delgado, 2014; Ramalho, 2015), estudos revelam que não se verificam diferenças de comportamento ao nível do cumprimento das regras na manipulação de alimentos entre os operadores que tiveram formação e os que não tiveram essa mesma formação (Almanza *et al.*, 2007; Afifi e Abshelaibi, 2012). Quer dizer, apesar da formação aumentar o nível de conhecimentos no que respeita à segurança alimentar nem sempre essa apropriação se traduz numa mudança de comportamento positiva por parte dos manipuladores de alimentos (Compos *et al.*, 2009).

3.A TEORIA DO COMPORTAMENTO PLANEADO

3.1. Teoria do Comportamento Planeado

A Teoria da Ação Refletida (TRA), desenvolvida por Ajzen e Fishbein (1980), baseia-se na assunção de que grande parte do comportamento humano depende da vontade do indivíduo. Neste contexto, os comportamentos humanos são racionais e fazem uso da informação disponível, pelo que as ações refletem as escolhas que os indivíduos fazem de um modo deliberado. Quer dizer, a Intenção é o preditor direto do Comportamento, sendo, no entanto, função de dois constructos: a Atitude e a Norma Subjetiva. Assim, a Intenção capta o esforço que o indivíduo está disposto a despende para realizar um determinado Comportamento. Por sua vez, a Atitude corresponde à avaliação global, positiva ou negativa, que o indivíduo faz do Comportamento em questão. A Norma Subjetiva diz respeito à pressão social exercida ou não pelas pessoas conhecidas (amigos, familiares, colegas de trabalho) ou por especialistas (médicos, contabilistas, dependendo do Comportamento em questão), para a realização de determinado Comportamento (ver Figura 1).

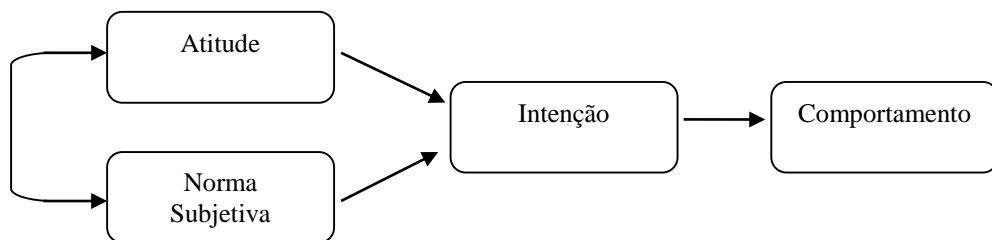


Figura 1: Representação esquemática da Teoria da Ação Refletida.

Fonte: Adaptado de Ajzen, 1988, p.118

A teoria do Comportamento Planeado, designada na linguagem anglo-saxónica por *Theory of Planned Behavior* – TPB (Ajzen, 1985) desenvolveu-se a partir da teoria da Ação Refletida, à qual foi adicionado o constructo de Controlo Comportamental Percebido (ver Figura 2). Neste contexto, o Controlo Comportamental Percebido corresponde à confiança, à facilidade ou dificuldade, que uma pessoa tem em realizar um determinado Comportamento (Ajzen, 1991). Quer dizer, a Teoria do Comportamento Planeado reconhece que nem sempre as Intenções levam ao Comportamento desejado, dependendo da perceção que a pessoa tem na facilidade/dificuldade em realizar determinado Comportamento (autoeficácia), bem como da perceção do grau de controlo

na realização do referido Comportamento (percepção de que o Comportamento apenas depende da vontade do indivíduo).

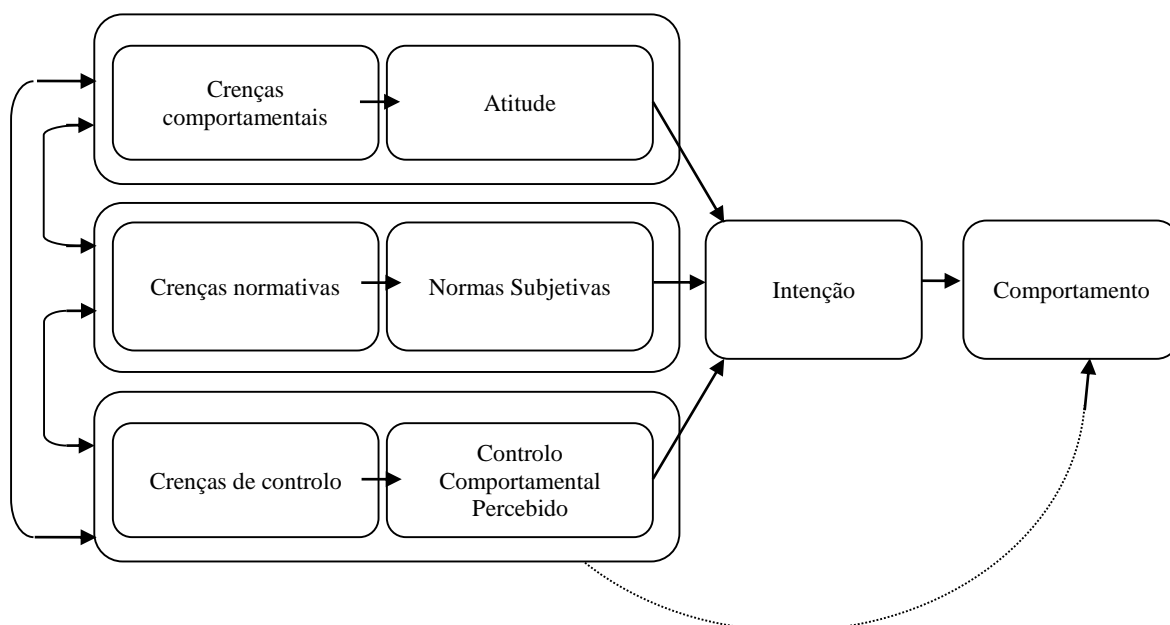


Figura 2: Representação esquemática da Teoria do Comportamento Planeado.

Fonte: Adaptado de Ajzen, 1991, p. 182

É neste sentido que Ajzen (1987) salienta que a maioria dos comportamentos humanos se situa num contínuo entre os dois extremos opostos: num extremo, situam-se os comportamentos “fáceis” de realizar, subsequentemente, com escassos problemas de controlo. No outro extremo, estão os comportamentos “difíceis” de realizar, e sobre os quais se tem pouco controlo, porque exigem recursos e capacidades especiais. É por esta razão que as pessoas tendem a aderir mais a comportamentos agradáveis e desejáveis, sobre os quais têm controlo, e tendem a abandonar comportamentos sobre os quais o controlo é mais difícil (Conner e Spark, 1996).

Em suma, de acordo com a Teoria do Comportamento Planeado, a Intenção influencia diretamente a concretização desse Comportamento, sendo que a Intenção, por sua vez, é função da Atitude, da Norma Subjetiva e do Controlo Comportamental Percebido (ver Figura 2). Regra geral, quanto mais favoráveis forem a Atitude, a Norma Subjetiva e maior o Controlo Comportamental Percebido, mais previsível será a concretização da Intenção em Comportamento.

Para além do efeito indireto do Controlo Comportamental Percebido sobre o comportamento (via Intenção), a Teoria do Comportamento Planeado propõe igualmente

a possibilidade do Controlo Comportamental Percebido influenciar diretamente o Comportamento (ver Figura 2). No entanto, Ajzen (1991) salvaguarda que a inclusão do Controlo Comportamental Percebido poderá ser útil na predição do Comportamento quando se reduz o Controlo sobre o Comportamento, quer dizer, quando o comportamento não é volitivo, ou seja, se a pessoa pode decidir se executa ou não o Comportamento (ver Figura 2). No entanto, o Controlo Comportamental Percebido prediz bem o Comportamento, em função da precisão das percepções do indivíduo em relação ao atual/real controlo. De fato, o Controlo Comportamental Percebido poderá não ser realista, caso a pessoa não disponha da totalidade de informação para realizar o determinado Comportamento (ou perante a presença de nova informação) ou dos meios para o realizar. Quer dizer, caso um indivíduo considere não ter recursos ou oportunidades para realizar um determinado Comportamento, a sua Intenção diminuirá mesmo com a Atitudes e Norma Subjetiva positivas.

Finalmente, de acordo com a Teoria do Comportamento Planeado, estes três constructos, Atitude, Norma subjetiva e Controlo Comportamental Percebido têm subjacente um grupo de crenças acerca das consequências do Comportamento (Crenças Comportamentais), das normas vigentes (Crenças Normativas) e das barreiras específicas ao Comportamento (Crenças de Controlo):

1) Crenças Comportamentais – Resultados plausíveis (isto é, expectáveis) do Comportamento e avaliação destes resultados. Neste caso, produzem uma Atitude favorável ou desfavorável em relação ao comportamento.

2) Crenças Normativas – Comportamentos assumidos sobre as expectativas normativas dos outros, e motivação para dar cumprimento a essas expectativas, ou seja, resultam da pressão social percebida ou da Norma Subjetiva.

3) Crenças de Controlo – Crenças subjacentes à presença de fatores que podem facilitar ou dificultar o desempenho do Comportamento e o poder percebido dos fatores de controlo na concretização do Comportamento. Estas crenças dão origem ao Controlo Comportamental Percebido.

Assim, as Atitudes são função das crenças sobre a percepção das consequências em desempenhar um determinado Comportamento e da avaliação pessoal dessas consequências. Estas crenças podem ser adquiridas diretamente, através da experiência pessoal ou, indiretamente, através da interação com os outros (família, pares, escola, comunidade, meios de comunicação, entre outros). Por sua vez, a Norma Subjetiva é

determinada pelas crenças normativas do indivíduo, isto é, a percepção do que os outros pensam acerca do que o indivíduo deve ou não deve fazer e, por outro lado, pela motivação que o indivíduo tem para corresponder às expectativas dos outros. Representa, no fundo, a pressão para a adesão ao Comportamento por parte dos outros.

O Controlo Comportamental Percebido é função das crenças de controlo, que constituem as percepções dos fatores que dificultam ou facilitam a execução do comportamento e o peso desses fatores no desempenho do Comportamento (poder percebido).

De acordo com Conner e Spark (1996), a percepção de controlo do comportamento é ainda influenciada por fatores de controlo interno (inerentes ao próprio indivíduo), e fatores de controlo externo (dependentes da situação). Os fatores internos envolvem, por um lado, informação sobre o comportamento e competências para a sua realização, e por outro, as emoções, o *stress* e compulsões. Para modificar o primeiro grupo de fatores, podemos-nos servir da experiência, da aquisição de informação e da aprendizagem das competências necessárias, aumentando, assim, o grau de controlo.

Os fatores externos podem também ser agrupados em dois grupos: oportunidades e dependência de outros. No primeiro caso, se a oportunidade é decisiva para a realização de um comportamento, a falta de oportunidades indica a existência de um obstáculo que envolve a sua execução, e que poderá alterar a intenção de o executar. A dependência dos outros influencia na medida em que o indivíduo necessita que o outro esteja disposto a colaborar para a realização do comportamento.

Relativamente ao Comportamento Passado e, muito embora Ajzen (2002) refira que a frequência do Comportamento Passado não prevê o comportamento futuro, outros investigadores (Danner *et al.*, 2008; Ouellette e Wood, 1998; Brennan *et al.*, 2007; Mullan e Wong, 2009) sugeriram que, pelo menos em certas circunstâncias, o Comportamento Passado pode ser um importante fator na previsão do comportamento futuro.

Num estudo relativo à manipulação higiénica dos alimentos realizado, por Mullan e Wong, em 2009, o Comportamento Passado foi o fator que melhor previu o comportamento, aumentando a previsão do comportamento em 18%.

A frequência do Comportamento Passado é tida comumente como sendo uma medida do hábito, dado que a prática de um comportamento realizado repetidamente num contexto estável poderá tornar-se automático, sem mediação cognitiva (Ouellette e Wood, 1998). Esta abordagem conduziu Ouellette e Wood (1998), Brennan *et al.* (2007) e

Mullan e Wong (2009) a referirem que as boas práticas de manipulação de alimentos poder-se-ão tornar um hábito quando executadas de forma persistente.

3.2. Aplicação da Teoria do Comportamento Planeado na manipulação de alimentos

A Teoria do Comportamento Planeado tem sido aplicada a estudos e pesquisas que visam explicar comportamentos em diversas áreas (ver Quadro 5). A aplicação deste modelo poderá ser exequível sobre o presente objeto de estudo, na medida em que se pretende conhecer o comportamento dos manipuladores de alimentos no que respeita ao cumprimento das regras de Higiene e Segurança Alimentar que deveria apresentar uma forte adesão por parte dos manipuladores de alimentos, em particular nos refeitórios das cantinas universitárias, uma vez que qualquer incidente poderá afectar um número muito elevado de estudantes. No entanto, na prática, verificam-se diversos obstáculos que dificultam o cumprimento das regras de Higiene e Segurança Alimentar. Importa, pois compreender e prever comportamentos associados ao cumprimento de regras de Higiene e Segurança Alimentar nos refeitórios universitários.

Quadro 5: Estudos que recorreram à aplicação da TPB para explicar alguns comportamentos dos manipuladores de alimentos relativos à segurança alimentar

Autores, ano	Título do artigo	Amostra	Principais conclusões
Jenner, Watson, Miller, Jones e Scott, 2002	Explaining hand hygiene practice: an extended application of the theory of planned behavior	104	Atitude foi o principal preditor da intenção, enquanto o CCP e intenção foram os principais preditores do comportamento
Clayton e Griffith, 2008	Efficacy of an extended theory of planned behaviour model for predicting caterers' hand hygiene practices	115	34% do comportamento dos operadores explicado pelo CCP, 24% da intenção explicada pelo CCP e pela Norma subjetiva
Pilling, Brannon, Shanklin, Howells, Roberts, 2008	Identifying specific beliefs to target to improve restaurant employees' intentions for performing	190	A atitude foi o único preditor consistente para os 3 comportamentos.

Quadro 5: Estudos que recorreram à aplicação da TPB para explicar alguns comportamentos dos manipuladores de alimentos relativos à segurança alimentar

Autores, ano	Título do artigo	Amostra	Principais conclusões
	three important food safety behaviors		
Mullan e Wong, 2009	Hygienic food handling behaviors. An application of the theory of planned behavior	109	66% da intenção explicada pela atitude, norma subjetiva e CCP, sendo o principal preditor a norma subjetiva. A introdução do comportamento passado aumentou a previsão do comportamento em 18%
Seaman e Eves, 2010	Food hygiene training in small to medium-sized care settings	249	48% da intenção explicada pela atitude, norma subjetiva e CCP, sendo o principal preditor a norma subjetiva.
Fulham e Mullan, 2011	Hygienic food handling behaviors': attempting to bridge the intention-behavior gap using aspects from temporal self-regulation theory	149	38% da intenção foi explicada pela atitude, norma subjetiva e CCP, sendo a norma subjetiva o principal preditor. A intenção explicou 15% do comportamento
Soon e Baines, 2012	Food safety training and evaluation of handwashing intention among fresh produce farm workers	62	Apenas o Controlo Comportamental Percebido (CCP) foi o preditor na intenção do comportamento

4.MATERIAL E MÉTODOS

O presente trabalho visa avaliar os principais fatores que influenciam os hábitos de higiene e segurança alimentar dos manipuladores de alimentos, nos refeitórios universitários. Para o efeito, recorreu-se à aplicação de um questionário construído tendo por base a Teoria do Comportamento Planeado (Ajzen, 2006).

Porém, como proposto por Fishbein e Ajzen (2010), previamente à construção do inquérito é importante desenvolver estudos de índole qualitativo e de carácter exploratório, de forma a melhor seleccionar os temas essenciais e principais categorias a considerar no próprio inquérito. Esta abordagem foi igualmente seguida por Mendonça (2012) num estudo com aplicação da Teoria do Comportamento Planeado ao comportamento de compra de marcas distribuidor.

Assim, este estudo empírico compreendeu duas grandes fases: **1.** fase de pré-inquérito, a qual envolveu um estudo qualitativo; **2.** fase de inquérito, relacionada com o estudo quantitativo, com aplicação de um questionário aos operadores nos refeitórios da Universidade em estudo.

4.1. Caracterização das Unidades Alimentares de uma Universidade Portuguesa

A Universidade em questão possui 9 unidades alimentares, estando 2 unidades em modelo de gestão direta e as restantes 7 unidades concessionadas a empresas de restauração coletiva (ver Quadro 6). As unidades alimentares têm ao dispor dos estudantes uma refeição completa, composta por sopa, prato, pão, bebida e sobremesa e onde os utentes podem optar por consumir uma refeição normal, uma refeição de dieta ou uma refeição ovolactovegetariana.

Quadro 6: Caracterização dos Refeitórios Universitários da Universidade em estudo

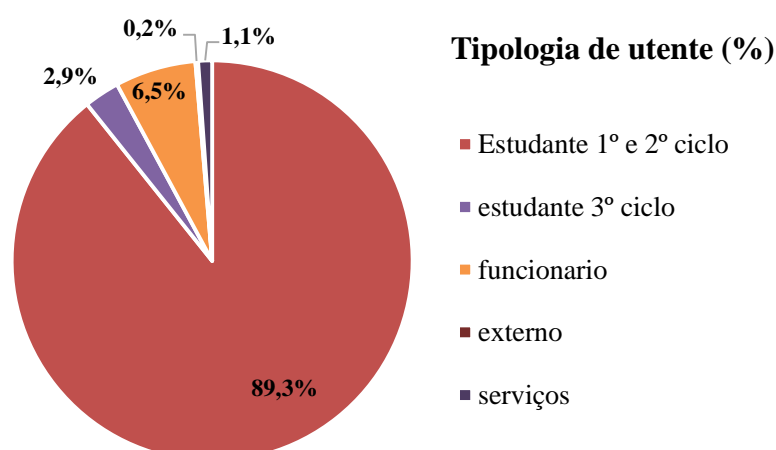
Unidade Alimentar	Capacidade (nº lugares)	Nº funcionários afetos	Tipo de Gestão	Tipo serviços prestados	Média diária refeições	Desvio-padrão	Média mensal refeições
A	1000	46	Direta	Refeição Social, Snack-bar	985	193,4	21.670
B	235	15	Direta	Ref. Social e Bar	245	22,6	5390
C	460	11	Concessionada	Ref. Social e Snack	305	29,9	6710
D	170	7	Concessionada	Ref. Social e Bar	265	27,8	5830
E	528	8	Concessionada	Ref. Social e Snack	230	29,8	5060

Quadro 6 (cont): Caracterização dos Refeitórios Universitários da Universidade em estudo

Unidade Alimentar	Capacidade (nº lugares)	Nº funcionários afetos	Tipo de Gestão	Tipo serviços prestados	Média diária refeições	Desvio-padrão	Média mensal refeições
F	178	4	Concessionada	Ref. Social	80	8,2	1760
G	300	12	Concessionada	Ref. Social e Bar	280	25,7	6160
H	108	6	Concessionada	Ref. Social	153	16,1	3366
I	500	14	Concessionada	Ref. Social e Snack-bar	537	96,9	11.814

Como se pode verificar pela análise do Quadro 6, o fornecimento médio das refeições anuais nas unidades alimentares em estudo ronda as 752.000 refeições. As refeições são diretamente confeccionadas em cada uma das unidades alimentares, não havendo lugar a transporte de refeições confeccionadas de uma unidade para outra.

Verifica-se também que os estudantes de 1º e 2º ciclo são os que mais frequentam os refeitórios (ver figura 3).

**Figura 3:** Tipo de utente e distribuição nos refeitórios.

De acordo com os dados da Universidade em estudo, no 1º semestre de 2014 foram distribuídos, em todas as suas 9 unidades alimentares, inquéritos com vista a avaliar o grau de satisfação dos utentes (ver Quadro 7). Para o efeito, foram distribuídos um total de 5.000 inquéritos, no período de 19 a 31 de março 2014, tendo-se recolhido 3.100 respostas. Os inquéritos foram compostos por 14 questões avaliadas numa escala nominal de 1 a 5, sendo 1: nada satisfeito e 5: muito satisfeito, sendo que a satisfação global das unidades alimentares (UA) foi de 3,29. Tendo por base os objetivos do nosso estudo, importa realçar que na questão “*Apresentação dos funcionários*” foi avaliado o nível de

higiene dos operadores (calçado e fardamento, utilização de luvas, não utilização de adornos pessoais), tendo-se obtido uma satisfação global para este parâmetro de 3,84.

Quadro 7: Dados dos Inquéritos de Satisfação, 1º semestre 2014

Unidade Alimentar	Nº inquéritos recolhidos	Satisfação por UA (1-5)	Questão sobre higiene dos operadores (1-5)
A	989	4,1	4,6
B	186	3,8	2,9
C	306	3,3	3,7
D	210	3,3	3,5
E	307	3,2	3,3
F	110	3,2	4,0
G	214	3,0	3,9
H	125	3,0	4,3
I	653	2,7	3,7

Fonte: Universidade em estudo, 2014

4.2. Fase de Pré-Inquérito: Estudo Qualitativo

4.2.1. Questionário Piloto: Entrevistas Individuais

No sentido de analisar as crenças comportamentais, normativas e de controlo dos manipuladores de alimentos (Fishbein e Ajzen, 2010) dos participantes em relação aos dois hábitos de higiene em estudo: i) utilização de touca e luvas e, ii) não utilização de adornos pessoais, recorreu-se à técnica qualitativa de entrevista individual (Denzin e Lincoln, 2005). A identificação dos dois comportamentos em estudo teve por base os relatórios de auditoria externa realizados mensalmente por uma empresa contratualizada para a realização de auditorias higio-sanitárias nas diversas unidades alimentares, e que realiza auditorias durante os 11 meses de funcionamento das unidades alimentares em regime de exploração direta. Pela análise dos relatórios das auditorias (Ative, 2013), referentes ao período de 07 de dezembro de 2012 a 15 de dezembro de 2013, foi possível identificar 9 não-conformidades em 11 dos relatórios, relativas aos hábitos de higiene pessoal dos manipuladores.

Assim, para o efeito, foram seleccionados indivíduos pertencentes à categoria de manipuladores de alimentos e que realizam essas tarefas numa base diária. As entrevistas realizadas nesta investigação definem-se como semi-estruturadas (Aires, 2011). Esta opção permite a obtenção de dados inicialmente inesperados, promovendo assim uma maior riqueza de informação. Este tipo de entrevista permite uma relativa flexibilidade relativamente à estrutura e à duração, e desenvolve-se a partir de um guião previamente construído, facilitador de um tratamento mais sistemático dos dados (ver anexo A). Assim, os manipuladores de alimentos entrevistados, foram questionados sobre: i) vantagens e desvantagens dos dois hábitos de higiene em estudo; ii) os grupos de indivíduos (colegas e/ou superiores hierárquicos) mais suscetíveis de adotar os comportamentos em causa e o seu grau de concordância relativamente aos hábitos em estudo; iii) fatores facilitadores ou que dificultam os dois hábitos de higiene em estudo.

Foi igualmente recolhida informações sobre caracterização sociodemográfica e profissional dos participantes. Tendo em conta que todas as participantes são funcionárias públicas, para a variável profissão recolheu-se a categoria profissional de cada uma.

Os entrevistados foram contactados pelo entrevistador, não tendo sido criada resistência significativa na aceitação da entrevista. Verificaram-se, no entanto, algumas dificuldades de interpretação das questões que foram sendo ultrapassadas. Tal como sugerido por Carmo e Ferreira (1998), no início da entrevista o entrevistador (nesta caso, a investigadora deste trabalho) apresentou aos participantes, o problema da pesquisa, o papel pedido ao entrevistado, bem como o valor acrescentado que as suas respostas sinceras poderiam trazer à investigação em curso. Foi também garantido o anonimato.

A realização das entrevistas decorreu, no período de 10 a 28 de novembro, tendo sido realizadas na maior unidade alimentar pertencente à Universidade, em função da disponibilidade dos entrevistados no que respeita às tarefas a desenvolver e em local calmo e afastado das restantes equipas de trabalho.

As entrevistas foram gravadas em sistema audio para posterior análise. Após a realização das entrevistas, seguiu-se a transcrição, tendo sido efetuado o registo integral do seu conteúdo (Anexo A). Após leitura e releitura das entrevistas transcritas, recorreu-se à análise de conteúdo (Bardin, 2014).

Tendo por base as entrevistas transcritas, procurou-se decompor o conteúdo transcrito em temas emergentes de forma transversal às diversas entrevistas (Melo *et al.*, 2013): aspetos comuns em relação aos dois hábitos de higiene em estudo: utilização de touca e luvas e não utilização de adornos pessoais. De modo a melhor elucidar as

temáticas em estudo, os extratos discursivos mais representativos de cada tema serão apresentados ao longo dos resultados. O tempo médio das entrevistas foi de 38,5min±3,9.

4.2.2. Apresentação de Resultados

Foram entrevistados 10 participantes, todos do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 32 e os 68 anos (média 48,3±12,4).

Na situação em estudo a maioria dos elementos pertencem à categoria de Assistente Operacional (Ass.Op) pelo que auferem o mesmo rendimento líquido mensal. Apenas um elemento pertence à categoria de Encarregado Operacional (Enc.Op). O tempo de profissão varia entre 2 e 39 anos (média 13,7±13,1) e todas as funções analisadas implicam necessariamente a manipulação de alimentos (ver Quadro 8).

Quadro 8: Caracterização dos manipuladores de alimentos entrevistadas (n=10)

Inquirido	Idade	Estado civil	Agregado familiar	Pessoas dependentes	Habilitações	Profissão	Função	Local de residência	Anos de profissão
P1	57	Casada	2	0	4ºano	Ass.Op	Cozinheira	Almada	22
P2	49	Casada	2	0	4ºano	Ass.Op	Cozinheira	Lisboa	16
P3	63	Casada	2	0	4ºano	Ass.Op	Cozinheira	Sintra	31
P4	39	Solteiro	1	0	9ºano	Ass.Op	Cozinheira	Lisboa	2
P5	32	Casada	5	3	9ºano	Ass.Op	Auxiliar cozinha	Algés	6
P6	54	Div.	1	0	4ºano	Ass.Op	Doceira	Alverca	7
P7	40	Casada	4	2	12ºano	Ass.Op	Preparadora	Cascais	2
P8	49	Casada	2	0	9ºano	Ass.Op	Preparadora	Lisboa	2
P9	52	União de fato	2	0	9ºano	Ass.Op	Auxiliar cozinha	Oeiras	10
P10	68	Casada	2	0	4ºano	Ass.Op	Encarregada	Lisboa	39

Em relação ao uso de proteção de cabelos (touca) e mãos (luvas), considerando a temática Crenças Comportamentais, ao nível da análise das respostas das entrevistadas, a maioria das mesmas (participantes: P1, P2, P3, P4, P5, P7, P9, P10) referiu que a principal vantagem em usar proteção de cabelos (touca) e mãos (luvas) é a de prevenir as contaminações, como se comprova nos seguintes extratos discursivos: **P2**: “A touca protege os alimentos dos cabelos e as luvas da contaminação das nossas mãos.” **P3**: “As luvas e a touca servem para prevenir que se contaminem os alimentos, principalmente depois de já estarem cozinhados.”

A questão de ser “obrigatório” surge a par com o “hábito”, sugerindo a ligação entre estes dois fatores no sentido de que os comportamentos obrigatórios tornam-se práticas habituais para a maior parte das operadoras em estudo: **P2**: “É uma coisa obrigatória” **P3**: “Uso já por hábito a touca e as luvas, é uma coisa normal” **P4**: “É uma coisa que tenho de fazer. Assim como entrar no carro e colocar o cinto” **P9**: “Já é um hábito. Sabemos que temos de usar e pronto”.

Em relação à temática associada às Referências Normativas, verifica-se que as opiniões dos superiores hierárquicos revelaram-se como sendo as mais valorizadas por estas operadoras (**P1**: “Os meus chefes, a Engenheira e o encarregado” **P3**: “Toda a gente mas principalmente os chefes” **P5**: “A minha chefe” **P6**: “Os encarregados”), seguido da influência dos colegas (**P4**: “Os encarregados e a Sr.ª Engenheira. E muitas de nós também já temos esse hábito bem estabelecido”) - ver Quadro 9.

Por outro lado, decorrente dos discursos das participantes, constata-se que o cumprimento destas duas regras de higiene está relacionado com o fato de as tarefas das operadoras participantes exigirem o contato direto com os géneros alimentícios (participantes: P1, P2, P3, P4, P5, P6, P9), como expresso no seguinte extrato discursivo: **P1**: “Nós na cozinha e na preparação. Aí temos sempre de usar tudo” **P2**: “Na cozinha toda a gente tem de usar”.

Verifica-se igualmente que as pessoas mais velhas apresentam maior resistência à adoção de algumas práticas seguras (participantes: P4, P5, P7, P9).

Quadro 9: Avaliação do comportamento relativo à utilização de touca e luvas

		Nºrespostas		Participantes
Resultados Comportamentais	Vantagens	Prevenir contaminações	9	P:1,2,3,4,5,7,8,9,10
		Proteger as mãos	1	P6
	Desvantagens	Tamanho inadequado	3	P2, P6, P10
		Troca constante de luvas	4	P1, P5, P7, P8
		Não sentem se estão sujas	2	P3, P4
		Rasgam-se muito	1	P9
		Primeira impressão	Obrigatório	4
		Cumprir as regras	1	P8
	Mais trabalho	1	P1	
	Hábito	4	P3, P4, P9, P10	
Referências Normativas (Grau de concordância dos	Superiores hierárquicos	Concordam todos	10	P:1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
		Concordam apenas alguns	0	-

Quadro 9: Avaliação do comportamento relativo à utilização de touca e luvas

		Nºrespostas		Participantes
outros em relação ao comportamento em causa)		Não concorda nenhum	0	-
	Colegas	Concordam todos	5	P1, P2, P3, P9, P10
		Concordam apenas alguns	5	P4, P5, P6, P7, P8
		Não concorda nenhum	0	-
	Perceção individual sobre quem cumpre	Cozinha/Preparação	9	P:1,2,3,4,5, 6,8,9,10
		Quem gosta de agradar	1	P7
Perceção individual sobre quem não cumpre	Copa	7	P:2, 3, 4, 5, 6, 8, 10	
	Empratamento	1	P1	
	Colegas mais velhos	3	P6, P7, P9	
Fatores de controlo	Fatores que facilitam a utilização de touca e luvas	Disponibilidade	10	P:1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10
		Fatores que dificultam a utilização de touca e luvas	Tamanho inapropriado	7
	Transpiração das mãos		1	P7
	Rasgam-se com facilidade		3	P3, P5, P8

Finalmente, no que toca aos fatores de controlo, a maioria das participantes (P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P9, P10) considera a presença ou disponibilidade dos meios de proteção de mãos e cabelo como fatores facilitadores da adoção deste comportamento, como se verifica pelos seguintes extratos discursivos: **P4:** “*Se não tivermos a nossa touca podemos pedir uma descartável e as luvas também há sempre que precisamos em cada setor*” **P1:** “*Temos sempre luvas disponíveis e também temos as nossas toucas, por isso podemos usar sempre que precisamos*” (ver Quadro 9).

Os fatores que dificultam a utilização das luvas, de acordo com a maioria das participantes (P1, P2, P4, P6, P8, P9, P10), está relacionado com o tamanho inadequado das mesmas, como se verifica pelos seguintes extratos discursivos: **P1:** “*Às vezes não temos luvas de tamanho adequado*” **P4:** “*Às vezes as luvas não chegam nos tamanhos certos*” **P8:** “*Algumas vezes já só há tamanhos grandes*” (ver Quadro 9). Nada foi apontado relativamente à utilização da touca de proteção de cabelos.

Relativamente à prática de remoção de adornos verifica-se, pela análise do Quadro 10, que grande parte das inquiridas (P1, P3, P4, P5, P8, P9, P10) considera como principal vantagem da adoção deste comportamento o fato de contribuir para evitar os riscos físicos nos alimentos, como expresso nos seguintes extratos discursivos: **P1**: “*Se tirarmos sabemos que não corremos o risco de deixar cair nada para os alimentos*” **P5**: “*Os brincos ou os anéis podem cair para os alimentos*”.

No que respeita à primeira impressão verifica-se que não obstante ser um comportamento “obrigatório” a maior parte das inquiridas (P1, P2, P3, P5, P6, P7, P9) refere que apenas remove os adornos pessoais se houver uma chamada de atenção por parte dos superiores hierárquicos, conforme pode ser verificado nos seguintes extratos discursivos: **P1**: “*Só tiro se tiver mesmo que tirar*” **P5**: “*Normalmente só tiro se o chefe mandar tirar*” **P6**: “*Só tiro se tiver mesmo de tirar por isso tento evitar*”.

No contexto das Referências Normativas, também aqui, para a concretização deste comportamento, as opiniões dos superiores hierárquicos revelaram-se como sendo as mais valorizadas (**P2**: “*Os meus chefes todos acham*” **P4**: “*Os encarregados e as chefias*” **P7**: “*Isso são os chefes*” - ver Quadro 10), sendo que, de acordo com o referido pelas operadoras, nem todas as colegas concordam com esta prática, como expresso nos seguintes extratos discursivos: **P1**: “*Algumas colegas porque elas acham que não devemos tirar as alianças*” **P2**: “*Há aqui algumas pessoas, principalmente as senhoras mais velhas e casadas, que não gostam de tirar*”.

Verifica-se igualmente a perceção de que o cumprimento desta regra está relacionado com o fato de as tarefas das operadoras participantes exigirem o contato direto com os géneros alimentícios (participantes: P2, P3, P4, P6, P8, P10), contrastando com as operadoras que não contactam diretamente com os alimentos.

Quadro 10: Avaliação do comportamento relativo à remoção de adornos

			Nºrespostas	Participantes
Resultados Comportamentais	Vantagens	Evitar os riscos físicos	6	P1, P3, P5, P8, P9, P10
		Prevenir contaminações	3	P2, P3, P4
		Não existem	2	P6, P7
	Desvantagens	Esquecer-se de colocar/risco de perder	1	P1
		Objetos pessoais	4	P2, P5, P7, P9
		Não existem	2	P4, P10
		Dá trabalho	2	P6, P8
		Dificuldade em retirar	1	P3
		Primeira impressão	Só se mandarem retirar	7

Quadro 10: Avaliação do comportamento relativo à remoção de adornos

			Nºrespostas	Participantes
		Hábito	2	P4, P10
		Dar o exemplo aos outros	1	P8
Referências Normativas (Grau de concordância dos outros em relação ao comportamento em causa)	Superiores hierárquicos	Concordam todos	10	P:1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10
		Concordam apenas alguns	0	
	Colegas	Concordam todos	1	P5
		Concordam apenas alguns	9	P1, P2, P3, P4, P6, P7, P8, P9, P10
	Perceção individual sobre quem cumpre	Cozinha/Preparação	7	P1, P2,P3, P4,P6, P8, P10
		Quem gosta de agradar	2	P5, P9
		Empratamento	1	P7
	Perceção individual sobre quem não cumpre	Empratamento/balcão	1	P1
Copa		5	P2, P3, P7, P8, P10	
	As pessoas mais velhas	4	P4, P5, P6, P9	
Fatores de controlo	Fatores que facilitam a remoção de adornos	Existência de cacifos para guardar	8	P1, P2, P4, P6, P7,P8, P9, P10
		Não trazer de casa	1	P5
		Poder usar sabão	1	P3
	Fatores que dificultam a remoção de adornos	Não existem	2	P1, P10
		Objetos pessoais/valor sentimental	3	P2, P4, P8
		Dificuldade em remover anéis	5	P3, P5, P6, P7, P9

As pessoas mais velhas apresentam maior resistência à adoção desta prática, de acordo com os comentários de certas operadoras (P2, P3, P4, P8, P9, P10) e como se pode verificar no seguinte extrato discursivo: **P8**: “As mais velhas que andam por aí tentam sempre fazer com que ninguém cumpra nada”.

Quanto aos fatores que promovem a remoção dos adornos pessoais, a grande maioria das participantes (P1, P2, P4, P6, P7, P8, P9 e P10) considera a existência de cacifos como fator facilitador deste comportamento, como expresso nos seguintes extratos discursivos: **P6**: “*Temos onde guardar as coisas. Nos cacifos*”. **P7**:” *Temos cacifos trancados*” **P8**:” *Temos cacifos, podemos guardar as nossas coisas e trancar os cacifos*” (ver Quadro 10).

Os fatores que dificultam a remoção dos adornos, de acordo com uma grande parte das participantes (P3, P5, P6, P7, P9), está relacionado com a dificuldade de remoção dos anéis e/ou alianças, conforme se pode verificar pelo seguinte extrato discursivo: **P3**: “*A dificuldade em remover os anéis, como eu já disse. Já me está tudo apertado e as mãos incham muito*” (ver Quadro 10).

4.2.3. Discussão de Resultados

Face ao exposto, as principais crenças associadas aos dois comportamentos em estudo (i) proteção de mãos e cabelo mediante o uso de touca e luvas, e (ii) remoção dos adornos pessoais, de acordo com a concepção do TPB são as seguintes:

Comportamento 1 - Uso de meios de proteção: touca e luvas

Crenças Comportamentais – A quase totalidade das participantes considera como vantagem desta prática a prevenção de contaminações dos alimentos, enquanto a constante necessidade de troca das luvas entre as diferentes tarefas surge como principal desvantagem entre as inquiridas, dificultando a agilização do trabalho que as mesmas referem como sendo de grande monta. A questão de ser “obrigatório” surge a par com o “hábito”, sugerindo a ligação entre estes dois fatores no sentido de que os comportamentos obrigatórios tornam-se práticas habituais para a maior parte das operadoras em estudo.

Crenças Normativas – Observa-se a influência dos superiores hierárquicos nas práticas dos comportamentos observados, e secundariamente, a influência dos colegas na decisão de uso dos meios de proteção de mãos e cabelo (luvas e touca, respetivamente). Por outro lado, decorrente dos discursos das participantes, constata-se que o cumprimento destas duas regras de higiene estão relacionados com o fato de as tarefas das operadoras participantes exigirem o contato direto com os géneros alimentícios.

Verifica-se também que as pessoas mais velhas apresentam maior resistência à adoção de algumas práticas seguras.

Crenças de Controlo - A disponibilidade de luvas e touca para uso das operadoras surge como principal fator facilitador, enquanto o tamanho inapropriado e a qualidade das luvas são apontados como fatores que dificultam a sua adoção. Relativamente ao uso de touca não foram apontados fatores que dificultem a sua utilização.

Comportamento 2 – Remoção de adornos pessoais

Crenças Comportamentais – Os manipuladores de alimentos consideram como principal vantagem que a remoção dos adornos pessoais ajuda a prevenir o perigo dos

riscos físicos, contribuindo assim, ambas as práticas de higiene, para uma maior segurança na manipulação dos alimentos e uma consequente diminuição das doenças de origem alimentar. Como desvantagem da adoção da remoção dos adornos pessoais ressalta o fato de se tratarem de objetos das próprias, com significado simbólico, fato que leva as operadoras a resistirem à adesão deste comportamento, sendo que, segundo as próprias, a adesão a este comportamento ocorre apenas mediante ordem de superiores hierárquicos, conforme foi possível apurar pelo discurso das participantes.

Crenças Normativas – Para estas crenças concorrem a influência dos superiores hierárquicos, seguidas das colegas. A grande maioria das operadoras refere que apenas algumas colegas concordam com esta prática o que certamente irá condicionar a intenção de realizar este comportamento.

Verifica-se igualmente a percepção de que o cumprimento desta regra está relacionado com o fato de as tarefas das operadoras participantes exigirem o contato direto com os géneros alimentícios, contrastando com as operadoras que não contactam diretamente com os alimentos. Verifica-se igualmente que as pessoas mais velhas apresentam maior resistência à adoção desta prática, de acordo com os comentários de certas operadoras.

Crenças de Controlo – Neste contexto, como elementos facilitadores é referida pela maioria das operadoras a existência de cacifos, permitindo guardar em segurança os seus objetos pessoais. Em contrapartida o fato de se tratarem de objetos pessoais, pressupondo uma ligação emocional, bem como a dificuldade de remoção desses mesmos objetos (nomeadamente os anéis) condicionam a adoção do comportamento em estudo.

4.3. Fase de Inquérito: Estudo Quantitativo

4.3.1. Definição da Amostra

A presente investigação aplica-se aos manipuladores de alimentos nos refeitórios de uma Universidade da região de Lisboa, e tem como objetivo determinar essencialmente:

- a) Quais as atitudes e hábitos de comportamento relativamente aos pré-requisitos do Sistema HACCP, nomeadamente no que se refere à Higiene Pessoal;
- b) A intenção de comportamento dos manipuladores no que respeita ao cumprimento dos requisitos de Higiene Pessoal durante a manipulação de alimentos crus ou

cozinhados. Para tal aplicaram-se várias questões relativamente a dois comportamentos específicos de higiene, a saber:

- i. Uso de luvas e touca de proteção durante o manuseamento ou manipulação de alimentos crus ou cozinhados;
- ii. Remoção dos adornos pessoais durante o manuseamento ou manipulação de alimentos crus ou cozinhados.

A escolha dos comportamentos em estudo deve-se ao fato de no trabalho de Santos *et al.* (2008), no qual se pretendeu aferir o conhecimento de operadores em cantinas de escolas, ter-se verificado que 75,8% dos manipuladores apresentavam práticas incorretas relativas ao uso de adornos pessoais e 18,5% dos manipuladores não usava meios de proteção de cabelo apropriados. De igual modo, da análise aos resultados apresentados por uma entidade externa contratada pela Universidade em estudo para a realização de auditorias externas de higiene e segurança alimentar nas suas unidades alimentares, revelou-se a existência recorrente de observações registadas no que respeita ao incumprimento dos requisitos de higiene pessoal por parte dos operadores, designadamente a não utilização de luvas e meios de proteção de cabelo, e a incorreta utilização de adornos pessoais (Ative, 2013).

Definiu-se assim uma amostra por conveniência (Hill e Hill, 2008) constituída por 123 manipuladores de alimentos das unidades alimentares da Universidade em questão e que manipulam alimentos numa base diária ou semanal, sendo, na sua maioria do sexo feminino. Os inquéritos foram distribuídos e autoadministrados entre os dias 27 janeiro e 18 de fevereiro tendo sido recolhidos uma semana depois da sua realização.

4.3.2. Questionário

Tendo por base o Modelo TPB descrito na figura 1, bem como a informação dos resultados obtidos nas entrevistas individuais (ver ponto 4.2.), apresenta-se de seguida a estrutura do inquérito aplicado. O inquérito (constante no Anexo B) apresenta um conjunto de 44 questões divididas em cinco grupos:

Grupo I: Considera as variáveis: Crenças Comportamentais e resultados esperados (constituído por **9 questões**, onde foi pedido aos inquiridos que indicassem o seu grau de concordância com as questões apresentadas, utilizando para o efeito uma

escala ordinal de avaliação com 7 níveis ancorada nos extremos, sendo o nível 1: “discordo inteiramente” e o nível 7: “concordo inteiramente”);

Grupo II: Considera as variáveis: Crenças Normativas, motivações para cumprir e identificação com o referencial individual ou grupos (constituído por **10 questões** onde foi pedido aos inquiridos que indicassem o seu grau de concordância com as questões apresentadas, utilizando para o efeito, uma escala ordinal de avaliação com 7 níveis ancorada nos extremos, sendo o nível 1: “discordo inteiramente” e o nível 7: “concordo inteiramente”);

Grupo III: Considera as variáveis: Crenças de Controlo e fatores facilitadores (constituído por **5 questões**, onde foi pedido aos inquiridos que indicassem o seu grau de concordância com as questões apresentadas, utilizando para o efeito, uma escala ordinal de avaliação com 7 níveis ancorada nos extremos, sendo o nível 1: “discordo inteiramente” e o nível 7: “concordo inteiramente”);

Grupo IV: Considera as variáveis: Atitudes, Intenções e Comportamento Passado (constituído por **11 questões**: 8 questões onde foi pedido aos inquiridos que indicassem o seu grau de concordância com as questões apresentadas, utilizando para o efeito, uma escala ordinal de avaliação com 7 níveis ancorada nos extremos, sendo o nível 1: “discordo inteiramente” e o nível 7: “concordo inteiramente”; 1 questão fechada sobre a frequência de manipulação de alimentos crus ou cozinhados na última semana, e 2 questões de resposta aberta sobre a frequência do uso de luvas e touca de proteção de cabelos e de adornos, durante a manipulação ou manuseamento dos alimentos na última semana.

Grupo V: Caracterização sociodemográfica dos inquiridos (9 questões, inclui 6 perguntas de resposta aberta e 3 perguntas fechadas de opção única).

4.3.3. Análise e Tratamento Estatístico

Esta análise tem como objetivo principal determinar se a Teoria do Comportamento Planeado consegue explicar e prever o comportamento dos manipuladores de alimentos relativamente aos hábitos de higiene, nos refeitórios de uma universidade portuguesa. A análise estatística dos dados relativos aos inquiridos foi efetuada através do programa informático *IBM SPSS Statistics 23 – SPSS® for Windows*, versão 23.

A análise tem ainda como objectivo específico responder à seguinte questão: *Qual dos constructos atitude, norma subjectiva, controlo comportamental percebido ou comportamento passado relatado tem maior influência na intenção de adoptar os comportamentos em estudo (uso de luvas e touca de proteção e remoção de adornos pessoais) relativos à manipulação higiénica dos alimentos nos refeitórios?*

Numa primeira fase procedeu-se à caracterização da amostra em estudo, através da informação sociodemográfica recolhida, fazendo uma análise dos dados em função da natureza das variáveis em análise.

Posteriormente, e para cada constructo, procedeu-se à verificação dos itens a incluir em cada um deles, tendo por base a análise da sua consistência interna, por via do valor do α de Cronbach (os valores de referência podem ser consultados no Quadro 11), bem como da unidimensionalidade dos constructos por via da Análise Fatorial em Componentes Principais (Hill e Hill, 2009).

Quadro 11: Escala para avaliação do valor α de Cronbach

Valor	Medida de Fiabilidade
Maior que 0,9	Excelente
Entre 0,8 e 0,9	Bom
Entre 0,7 e 0,8	Razoável
Entre 0,6 e 0,7	Fraco
Abaixo de 0,6	Inaceitável

Fonte: Hill e Hill (2009), p.149

Aplicou-se o método da Análise Fatorial em Componentes Principais, com rotação *Varimax*, para a redução dos itens originais a um número inferior de fatores comuns, sendo a aplicabilidade da análise fatorial verificada através da qualidade das correlações entre as variáveis, avaliada pelo coeficiente de *Kaiser-Mayer-Olkin* – KMO (ver Quadro 12), que compara as correlações simples com as parciais observadas entre as variáveis.

Quadro 12: KMO para a qualidade das correlações entre as variáveis

KMO	Recomendação relativa á Análise Fatorial
]0,9;1,0]	Excelente
]0,8;0,9]	Boa
]0,7;0,8]	Média
]0,6;0,7]	Medíocre
]0,5;0,6]	Mau mas ainda aceitável
≤ 0,5	Inaceitável

Fonte: Maroco (2010), p.493

O processo de interpretação dos fatores extraídos foi otimizado com recurso à rotação ortogonal (*Varimax*) dos eixos. Verificou-se o correspondente valor do α de Cronbach e calcularam-se os valores determinados pela média não ponderada das classificações dos itens por fator (Pestana e Guagueiro, 2003).

Tendo em conta o objectivo específico do estudo aplicou-se o método da regressão linear para determinar as relações entre as variáveis e predizer o valor da variável dependente (ou de resposta) a partir de um conjunto de variáveis independentes (ou preditores).

Realizou-se assim uma análise exploratória com vista a obter o “melhor modelo” de representação, através do método de seleção sequencial de variáveis “*stepwise*” e do coeficiente de determinação, representado por R^2 , que representa uma medida da dimensão do efeito da(s) variável(eis) independente(s) sobre a variável dependente. O R^2 é uma medida de ajustamento de um modelo estatístico em relação aos valores observados, medindo assim a proporção da variabilidade total que é explicada pela regressão ($0 \leq R^2 \leq 1$) (Maroco, 2010), indicando, em percentagem, o quanto o modelo consegue explicar os valores observados. Quanto maior o valor de R^2 melhor o modelo se ajusta à amostra.

Tendo por base a a análise efetuada construiu-se um modelo final, validado pela aplicação da metodologia de análise de trajetórias (*Path modeling*, na designação anglo-saxónica), aplicada com recurso ao *software SPSS Amos v.23* (Arbuckle, 2011), realizando-se uma optimização conjunta das associações e correlações entre os diferentes constructos do modelo, sendo o grau de associação entre as variáveis dado pelos coeficientes de trajetória (*Path Coefficients*, na designação anglo-saxónica), estimados

pelos coeficientes de regressão padronizados entre as mesmas, e designados por β (Betas) (Maroco, 2010).

Para explorar a associação entre os diferentes constructos procedeu-se ainda à avaliação da correlação entre eles, com base no coeficiente de correlação de *Pearson*.

5.RESULTADOS

5.1. Caracterização da Amostra

Numa primeira fase foi efetuada a caracterização da amostra através dos dados obtidos na caracterização sociodemográfica dos inquiridos, conforme pode ser verificado pela análise do Quadro 13. Não foram excluídos quaisquer questionários, tendo-se validado 123 questionários.

Quadro 13: Caracterização Sociodemográfica da amostra (n=123)

Variáveis	Respondentes (n)	%
Género		
Feminino	112	91,1%
Masculino	11	8,9%
Escalão Etário		
Inferior a 30 anos	3	2,4%
31 a 40 anos	16	13,0%
41 a 50 anos	25	20,3%
51 a 60 anos	52	42,3%
Superior a 60 anos	27	22,0%
Estado Civil		
Solteiro(a)	17	13,8%
Casado(a)	93	75,6%
Viúvo(a)	9	7,3%
Divorciado(a)	3	2,4%
União de fato	1	0,8%
Grau de Escolaridade		
4ª Classe incompleta	1	0,8%
4º Ano	61	49,6%
6º Ano	15	12,2%
9º Ano	29	23,6%
12º Ano	16	13,0%
Bacharelato	1	0,8%
Licenciatura	0	0,0%
Função desempenhada		
Doceira(o)	8	6,5%
Ajudante de cozinha	39	31,7%

Quadro 13: Caracterização Sociodemográfica da amostra (n=123)

Variáveis	Respondentes (n)	%
Cozinheira(o)	16	13,0%
Cozinheira(o) de 2ª categoria	1	0,8%
Encarregada(o)	8	6,5%
Copeira(o)	24	19,5%
Dispenseira(o)	1	0,8%
Preparador(a)	26	21,1%
Anos de serviço		
Inferior a 10 anos	44	35,8%
11 a 20 anos	35	28,5%
21 a 30 anos	24	19,5%
31 a 40 anos	13	10,6%
Superior a 40 anos	7	5,7%
Dimensão do agregado		
1 Elemento	20	16,3%
2 Elementos	67	54,5%
3 Elementos	23	18,7%
4 ou mais elementos	13	10,6%
Nº de menores do agregado		
Sem menores	99	80,5%
1 menor	13	10,6%
2 menores	8	6,5%
3 ou mais menores	3	2,4%

Dos 123 respondentes verifica-se que a grande maioria são do sexo feminino (91,1%) com idades compreendidas entre os 25 e os 68 anos, sendo a média de 52,0 anos ($\pm 10,0$). Destes a grande maioria é casada (75,6%), com um agregado familiar médio de 2,3 pessoas ($\pm 0,9$) e com um número médio de 0,3 menores por agregado ($\pm 0,7$). Os inquiridos têm em média 17,4 anos de profissão ($\pm 11,8$) e possuem um grau de escolaridade, na sua maioria, equivalente ao 1º ciclo do ensino básico (4ºano) (49,6%).

5.2. Análise global dos constructos

Relativamente às **Crenças Comportamentais** verifica-se que, no que respeita ao comportamento “*Uso de luvas*” em estudo, a grande maioria dos inquiridos acredita na importância do uso de luvas durante a manipulação dos alimentos, no entanto a crença comportamental que associa este comportamento com o risco de contaminação dos alimentos revela um grau de concordância mais baixo (53,7%) quando comparado com as restantes crenças relativas a este comportamento específico, conforme pode ser verificado no Quadro 14.

O mesmo se verifica relativamente ao comportamento “*Remoção de adornos pessoais*” em estudo, em que é possível verificar que a maioria dos inquiridos acredita na importância em adotar este comportamento, no entanto verifica-se um grau de concordância ligeiramente inferior (61,7%) no que se refere à crença de que os adornos devem ser removidos antes de dar início ao trabalho. Foi igualmente verificado que 84,6% dos inquiridos acredita na importância do “*Uso de touca de proteção de cabelos*” como forma de reduzir o risco de contaminação dos alimentos.

Quadro 14: Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face às crenças comportamentais, para os diferentes comportamentos em análise (n=123)

Comportamento/questão	Média (\pm desvio padrão)	Escala de resposta						
		1	2	3	4	5	6	7
		Discorda			Indeciso		Concorda	
Uso de Luvas								
<i>O uso de luvas durante o manuseamento dos alimentos diminui o risco de contaminação dos mesmos</i>	4,64 \pm 0,11	16,3%			30,1%		53,7%	
<i>Substituir as luvas sempre que se interrompe uma tarefa ou quando estas se rasgam, vale a pena o dispêndio de dinheiro e de tempo</i>	5,16 \pm 0,10	4,9%			24,4%		70,7%	
<i>O uso de luvas é um hábito aconselhável que devemos manter porque protege os alimentos e vale a pena o trabalho</i>	5,32 \pm 0,09	4,9%			14,6%		80,5%	
<i>Adotar boas práticas de higiene através do uso de luvas e remoção de adornos pessoais é aconselhável porque ajuda a reduzir o risco de doenças de origem alimentar</i>	5,37 \pm 0,10	4,9%			22,0%		73,2%	

Quadro 14: Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face às crenças comportamentais, para os diferentes comportamentos em análise (n=123)

Comportamento/questão	Média (\pm desvio padrão)	Escala de resposta						
		1	2	3	4	5	6	7
		Discorda			Indeciso		Concorda	
Uso de touca de proteção								
<i>Usar touca para proteger os cabelos nas zonas de trabalho é mais seguro e protege os alimentos</i>	5,66 \pm 0,10	3,3%			12,2%		84,6%	
Remoção de adornos pessoais								
<i>A remoção de adornos durante o manuseamento e manipulação dos alimentos contribui para diminuir o risco de perigos físicos nos alimentos</i>	5,10 \pm 0,09	2,4%			26,8%		70,7%	
<i>Remover os objetos pessoais vale a pena porque diminui o risco de contaminações dos alimentos e perigos físicos</i>	5,35 \pm 0,09	2,4%			17,9%		79,7%	
<i>A remoção dos adornos é algo que devemos fazer antes de iniciar o trabalho pois faz parte das boas práticas de manipulação dos alimentos</i>	5,11 \pm 0,13	15,4%			22,8%		61,8%	
<i>Se eu remover os meus adornos pessoais estou a dar um bom exemplo e a contribuir para a segurança dos alimentos e das pessoas</i>	5,59 \pm 0,10	5,7%			8,1%		86,2%	

No que respeita às **Crenças Normativas** verifica-se que a totalidade ou quase totalidade dos inquiridos considera respetivamente que os superiores hierárquicos reconhecem a importância de adotar os comportamentos em estudo – *Uso de luvas e touca de proteção* (100,0%) e *Remoção de adornos pessoais* (98,4%).

No que concerne ao comportamento específico – *Remoção de adornos pessoais* – verifica-se que 75,6% dos inquiridos sentem a pressão exercida pelos superiores hierárquicos para a adoção do comportamento em causa, como pode ser verificado pela análise do Quadro 15.

Quadro 15. Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face às crenças normativas, para os diferentes comportamentos em análise (n=123)

Comportamento/questão	Média (\pm desvio padrão)	Escala de resposta						
		1	2	3	4	5	6	7
		Discorda			Indeciso		Concorda	
Uso de Luvas								
<i>Os meus superiores acham que devo usar luvas e touca de proteção sempre que manipulo alimentos.</i>	6,59 \pm 0,05	0,0%			0,0%		100,0%	
<i>A maioria das minhas colegas da área da confeção e preparação usa luvas durante a manipulação dos alimentos</i>	4,46 \pm 0,13	26,0%			21,1%		52,8%	
Uso de touca de proteção								
<i>A maioria das minhas colegas da área da confeção e preparação usa touca durante a manipulação dos alimentos</i>	4,32 \pm 0,14	29,3%			23,6%		47,2%	
Remoção de adornos pessoais								
<i>Os meus superiores acham que devo remover os adornos pessoais antes de manusear ou manipular alimentos.</i>	6,63 \pm 0,06	0,0%			1,6%		98,4%	
<i>Quando estou a manipular alimentos é mais provável que remova os adornos pessoais se achar que o meu superior me está a observar</i>	5,32 \pm 0,13	8,9%			15,4%		75,6%	
<i>A maioria das minhas colegas da área da confeção e preparação não usa adornos pessoais aquando da manipulação de alimentos</i>	3,69 \pm 0,13	46,3%			24,4%		29,3%	

No que respeita às **Crenças de Controlo** verifica-se que a maioria dos inquiridos acredita ter um controlo significativo sobre os comportamentos em estudo, sendo que 91,1% afirmaram concordar que, se quiserem, podem usar luvas e touca de proteção durante a manipulação dos alimentos, e 86,2% dos inquiridos considera que podem remover os adornos pessoais sempre que quiserem. A grande maioria dos inquiridos também concorda que a existência de luvas, toucas descartáveis e cacifos individuais contribui para a adoção dos 3 comportamentos em estudo, 79,7%, 82,1% e 74,8% respetivamente (ver Quadro 16).

Quadro 16: Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face às crenças de controlo, para os diferentes comportamentos em análise (n=123)

Comportamento/questão	Média (\pm desvio padrão)	Escala de resposta						
		1	2	3	4	5	6	7
		Discorda			Indeciso		Concorda	
Uso de Luvas								
<i>Se eu quiser posso usar luvas e touca de proteção sempre que estiver a manipular alimentos</i>	5,83 \pm 0,10	2,4%			6,5%		91,1%	
<i>Ter luvas disponíveis permite-me usá-las sempre que estou a manipular alimentos</i>	5,34 \pm 0,09	3,3%			17,1%		79,7%	
Uso de touca de proteção								
<i>A existência de toucas descartáveis permite-me usar touca de proteção sempre que me encontro nas áreas de trabalho</i>	5,59 \pm 0,11	5,7%			12,2%		82,1%	
Remoção de adornos pessoais								
<i>Se eu quiser posso remover todos os adornos pessoais sempre que estiver a manipular alimentos</i>	5,66 \pm 0,10	2,4%			11,4%		86,2%	
<i>A existência de um local adequado e individualizado para guardar objetos pessoais é suficiente para que eu possa remover os adornos sempre que manipulo alimentos.</i>	5,11 \pm 0,13	14,6%			10,6%		74,8%	

Relativamente à **Atitude** verifica-se que a grande maioria dos inquiridos revela uma atitude bastante positiva relativamente aos comportamentos em estudo, sendo que 80,5% afirmam usar luvas e touca (87,8%) frequentemente durante a manipulação de alimentos. Também 81,3% dos inquiridos afirma remover frequentemente os adornos pessoais durante a manipulação dos alimentos, conforme pode ser verificado pela análise do Quadro 17.

Quadro 17: Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face à atitude, para os diferentes comportamentos em análise (n=123)

Comportamento/questão	Média (\pm desvio padrão)	Escala de resposta						
		1	2	3	4	5	6	7
		Discorda			Indeciso		Concorda	
Uso de Luvas								
<i>Uso luvas quando manuseio ou manipulo qualquer alimento cru ou cozinhado</i>	5,41 \pm 0,10	3,3%			16,3%		80,5%	
<i>Substituo as luvas quando interrompo as tarefas ou se as mesmas se rasgarem</i>	5,90 \pm 0,10	2,4%			7,3%		90,2%	
Uso de touca de proteção								
<i>Uso sempre a touca de proteção de cabelos dentro das áreas de trabalho</i>	5,63 \pm 0,10	2,4%			9,8%		87,8%	
Remoção de adornos pessoais								
<i>Removo todos os adornos pessoais (inclusive a aliança) durante a manipulação ou manuseamento de alimentos</i>	5,32 \pm 0,08	1,6%			17,1%		81,3%	

Quanto à **Intenção** de adotar os comportamentos em estudo verifica-se que os inquiridos revelam uma intenção muito significativa em adotar o uso de luvas (86,2%), de touca de proteção (94,3%) e em remover os adornos pessoais (83,7%) durante a manipulação dos alimentos, conforme se pode verificar no Quadro 18.

Quadro 18: Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face à intenção, para os diferentes comportamentos em análise (n=123)

Comportamento/questão	Média (\pm desvio padrão)	Escala de resposta						
		1	2	3	4	5	6	7
		Discorda			Indeciso		Concorda	
Uso de Luvas								
<i>É muito provável que use luvas da próxima vez que manipular ou manusear alimentos</i>	5,47 \pm 0,09	3,3%			10,6%		86,2%	
<i>É muito provável que substitua as luvas da próxima vez que interrompa as tarefas ou se estas se rasgarem</i>	5,88 \pm 0,10	1,6%			14,6%		83,7%	

Quadro 18: Média (\pm desvio padrão) e frequência de respostas, face à intenção, para os diferentes comportamentos em análise (n=123)

Comportamento/questão	Média (\pm desvio padrão)	Escala de resposta						
		1	2	3	4	5	6	7
		Discorda			Indeciso		Concorda	
Uso de touca de proteção								
<i>É muito provável que use touca de proteção da próxima vez que manipular ou manusear alimentos</i>	5,63 \pm 0,08	0,8%			4,9%		94,3%	
Remoção de adornos pessoais								
<i>É muito provável que remova os adornos pessoais da próxima vez que manipular ou manusear alimentos</i>	5,37 \pm 0,10	5,7%			10,6%		83,7%	

No que diz respeito ao **Comportamento Passado relatado**, e segundo relatado pelos inquiridos relativamente aos comportamentos adotados na semana imediatamente anterior, verifica-se que o comportamento menos vezes adotado pelos inquiridos foi a remoção de adornos pessoais durante a manipulação dos alimentos com uma média de apenas 2,7 vezes por semana (ver Quadro 19).

Quadro 19: Média (\pm desvio padrão) e frequência relatada, face ao comportamento passado, para os diferentes comportamentos em análise (n=123)

Média de utilizações por semana			
	Uso de luvas	Uso de touca de proteção	Remoção de adornos
Comportamento passado relatado	7,7 \pm 6,20	8,4 \pm 6,20	2,7 \pm 2,00

5.3. Construção do modelo

5.3.1. Obtenção dos constructos

Tendo por base a TPB foi efetuada a análise fatorial dos dados obtidos com o objetivo de criar os constructos que melhor se adequassem ao estudo e ao modelo pretendido. Em cada fator foram excluídos da análise os itens com peso fatorial não significativo ($\leq 0,5$), itens em que a sua contribuição para a formação do referido fator é residual. Em geral, consideram-se significativos os pesos fatoriais (*factor loadings*) iguais ou superiores a 0,5. Quanto mais próximo estiver de 1 mais forte é a associação entre a variável e o fator, podendo-se concluir-se que a variável contribui de forma significativa para a formação do fator (Reis, 2001).

Assim, para análise das **Crenças Comportamentais** estas foram subdivididas em dois fatores, tendo sido eliminada a Questão 1 (CC1). Para análise do fator *Crenças Comportamentais 1* utilizaram-se as questões CC8, CC9, CC7, CC5 e CC6, sendo o seu α de *Cronbach's* de 0,763, fiabilidade razoável (ver Quadro 11).

Para análise do fator *Crenças Comportamentais 2* utilizaram-se as questões CC3, CC2 e CC4, sendo o seu α de *Cronbach's* de 0,780, fiabilidade razoável (ver Quadro 11).

No Quadro 20 apresentam-se os resultados da análise fatorial utilizada na avaliação deste constructo, obtida por aplicação do procedimento *varimax*.

Quadro 20: Análise fatorial do constructo Crenças Comportamentais

<i>Fator</i>	<i>Loadings</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>
CRENÇAS COMPORTAMENTAIS (KMO=0,659; var.=60,1%)			
<i>Crenças Comportamentais 1</i> (var = 31,2%; α = 0,763)		5,40	1,16
CC8: A remoção dos adornos é algo que devemos fazer antes de iniciar o trabalho pois faz parte das boas práticas de manipulação dos alimentos	0,803		
CC9: Se eu remover os meus adornos pessoais estou a dar um bom exemplo e a contribuir para a segurança dos alimentos e das pessoas	0,755		
CC7: O uso de luvas é um hábito aconselhável que devemos manter porque protege os alimentos e vale a pena o trabalho	0,667		

Quadro 20: Análise fatorial do constructo Crenças Comportamentais

<i>Fator</i>	<i>Loadings</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>
CC5: Remover os objetos pessoais vale a pena porque diminui o risco de contaminações dos alimentos e perigos físicos	0,658		
CC6: Usar touca para proteger os cabelos nas zonas de trabalho é mais seguro e protege os alimentos	0,603		
<i>Crenças Comportamentais 2</i> (<i>var</i> = 28,9%; α = 0,780)		5,21	1,10
CC3: Adotar boas práticas de higiene através do uso de luvas e remoção de adornos pessoais é aconselhável porque ajuda a reduzir o risco de doenças de origem alimentar	0,873		
CC2: A remoção de adornos durante o manuseamento e manipulação dos alimentos contribui para diminuir o risco de perigos físicos nos alimentos	0,789		
CC4: Substituir as luvas sempre que se interrompe uma tarefa ou quando estas se rasgam, vale a pena o dispêndio de dinheiro e de tempo	0,760		

var: variância explicada

Para análise das **Crenças Normativas** foram eliminadas as Questões 5 (CN5) e 6 (CN6) e estas foram subdivididas em dois fatores. Assim, para análise do fator *Crenças Normativas 1* utilizaram-se as questões CN2, CN1, CN3, e CN4, sendo o seu α de *Cronbach's* de 0,844, fiabilidade boa (ver Quadro 11).

Para análise do fator *Crenças Normativas 2* utilizaram-se as questões CN9, CN8, CN7 e CN10, sendo o seu α de *Cronbach's* de 0,809, fiabilidade boa.

No Quadro 21 apresentam-se os resultados da análise fatorial utilizada na avaliação deste constructo, obtida por aplicação do procedimento *varimax*.

Quadro 21: Análise fatorial do constructo Crenças Normativas

<i>Fator</i>	<i>Loadings</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>
<i>CRENÇAS NORMATIVAS</i> (<i>KMO</i>=0,753; <i>var.</i> =68,3%)			
<i>Crenças Normativas 1</i> (<i>var</i> = 35,9%; α = 0,844)		6,48	0,76
CN2: Os meus superiores acham que devo remover os adornos pessoais antes de manusear ou manipular alimentos.	0,912		
CN1: Os meus superiores acham que devo usar luvas e touca de proteção sempre que manipulo alimentos.	0,865		

Quadro 21: Análise fatorial do constructo Crenças Normativas

<i>Fator</i>	<i>Loadings</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>
CN3: No que respeita à segurança alimentar eu gosto de fazer aquilo que os meus superiores hierárquicos dizem	0,841		
CN4: É importante para mim que o meu superior goste do meu trabalho	0,751		
<i>Crenças Normativas 2 (var = 32,3%; α = 0,809)</i>		3,94	1,57
CN9: A maioria das minhas colegas da área da confeção e preparação não usa adornos pessoais aquando da manipulação de alimentos	0,851		
CN8: A maioria das minhas colegas da área da confeção e preparação usa touca durante a manipulação dos alimentos	0,783		
CN7: A maioria das minhas colegas da área da confeção e preparação usa luvas durante a manipulação dos alimentos	0,778		
CN10: No que respeita às boas práticas de higiene alimentar eu gosto de seguir o exemplo das colegas da área da confeção e preparação.	0,776		

var: variância explicada

As **Crenças de Controlo** apresentam apenas uma dimensão. Para análise destes constructos foram eliminadas as Questões 1 (CC1), 2 (CC2) e 5 (CC5), sendo o seu α de *Cronbach's* de 0,636, fiabilidade fraca (ver Quadro 11). No Quadro 22 apresentam-se os resultados da análise fatorial utilizada na avaliação deste constructo, obtida por aplicação do procedimento *varimax*.

Quadro 22: Análise fatorial do constructo Crenças de Controlo

	<i>Loadings</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>
<i>CRENÇAS DE CONTROLO (KMO= 0,500; var = 74,8%; α = 0,636)</i>		5,23	1,29
CC3: Ter luvas disponíveis permite-me usá-las sempre que estou a manipular alimentos	0,865		
CC4: A existência de um local adequado e individualizado para guardar objetos pessoais é suficiente para que eu possa remover os adornos sempre que manipulo alimentos.	0,865		

var: variância explicada

Para análise da **Atitude** foi eliminada a Questão 4 (AT4) sendo o seu α de *Cronbach's* de 0,745, fiabilidade razoável (ver Quadro 11).

No Quadro 23 apresentam-se os resultados da análise fatorial utilizada na avaliação deste constructo, obtida por aplicação do procedimento *varimax*.

Quadro 23: Análise fatorial do constructo Atitude

	<i>Loadings</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>
ATTITUDE (<i>KMO</i> = 0,682; <i>var</i> = 66,4%; α = 0,745)		5,54	1,06
AT1: Uso luvas quando manuseio ou manipulo qualquer alimento cru ou cozinhado	0,844		
AT3: Removo todos os adornos pessoais (inclusive a aliança) durante a manipulação ou manuseamento de alimentos	0,802		
AT2: Substituo as luvas quando interrompo as tarefas ou se as mesmas se rasgarem	0,799		

var: variância explicada

Para análise da **Intenção** foi eliminada a Questão 3 (INT3) sendo o seu α de *Cronbach's* de 0,716, fiabilidade razoável (ver Quadro 11). No Quadro 24 apresentam-se os resultados da análise fatorial utilizada na avaliação deste constructo, obtida por aplicação do procedimento *varimax*.

Quadro 24: Análise fatorial do constructo Intenção

	<i>Loadings</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>
INTENÇÃO (<i>KMO</i> = 0,675; <i>var</i> = 64,5%; α = 0,716)		5,66	1,01
INT2: É muito provável que use touca de proteção da próxima vez que manipular ou manusear alimentos.	0,832		
INT1: É muito provável que use luvas da próxima vez que manipular ou manusear alimentos.	0,790		
INT4: É muito provável que substitua as luvas da próxima vez que interrompa as tarefas ou se estas se rasgarem.	0,787		

var: variância explicada

Para análise do **Comportamento Passado relatado** foi eliminada a Questão 3 (CP3) tendo sido identificada uma grande assimetria na tipologia de respostas, por se verificar um elevado número de funcionários que não removem os adornos pessoais ou que o fazem com reduzida frequência, pelo que as suas respostas vêm enviesar a avaliação do comportamento.

O α de *Cronbach's* obtido foi de 0,979, o que representa uma fiabilidade excelente (ver Quadro 11). No Quadro 25 apresentam-se os resultados da análise fatorial utilizada na avaliação deste constructo. O valor médio representa a média global dos comportamentos por dia e foi obtida assumindo que as luvas e touca de proteção de cabelos são usadas com a mesma frequência.

Quadro 25: Análise fatorial do constructo Comportamento passado relatado

	<i>Loadings</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>
COMPORTAMENTO PASSADO RELATADO (<i>KMO</i> = 0,500; <i>var</i> = 98,0%; α = 0,979)		1,60	1,22
CP1: Relativamente à semana que acaba de reportar quantas vezes usou luvas durante a manipulação ou manuseamento dos alimentos?	0,990		
CP2: Relativamente à semana que acaba de reportar quantas vezes usou touca de proteção durante a manipulação ou manuseamento dos alimentos?	0,990		

var: variância explicada

5.3.2. Relações entre os constructos e modelo final

Foi testada a correlação entre os constructos, para ver se estes apresentavam uma associação significativa entre si, tendo-se realizado uma análise de correlação através do coeficiente de correlação de *Pearson*, conforme se pode verificar no Quadro 26. Desta análise conclui-se que a Intenção se relaciona significativamente com as variáveis: fator Crenças Normativas 1 ($R = 0,140$), item Crenças Normativas 9 ($R = 0,179$) e Atitude ($R = 0,312$).

Quadro 26: Correlação entre os constructos, medida através do coeficiente de Correlação de *Pearson*

Correlações de Pearson (n=123)	Fator CC1	Item CN9	Fator CN1	Att	Int
Fator CC1	1,000				
Item CN9	0,000	1,000			
Fator CN1	0,180	0,000	1,000		
Att	0,000	0,000	0,000	1,000	
Int	0,025	0,179	0,140	0,312	1,000

Em seguida, e com base nos resultados obtidos, reestruturou-se o modelo inicial de Ajzen (ver Figura 2) de modo a incluir apenas as relações significativas e otimizaram-se os resultados da avaliação global, através da aplicação do *path modeling* (Arbuckle, 2011), obtendo-se assim o modelo final para o estudo atual (ver Figura 4).

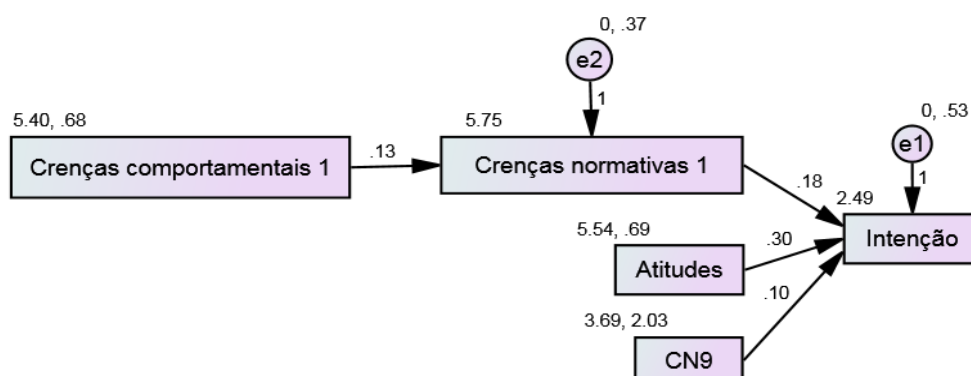


Figura 4: Análise *path* do modelo final resultante da aplicação do TPB à intenção de comportamento dos manipuladores no que respeita ao cumprimento dos requisitos de Higiene Pessoal.

Inicialmente criou-se um modelo saturado e após análise dos resultados removeram-se as variáveis que não apresentavam relações significativas (ver Figura 4). Os pesos específicos de regressão que cada variável apresenta no modelo final podem ser observadas no Quadro 27. Verifica-se que, na sua maioria, as variáveis apresentam relações significativas.

Quadro 27: Valores do coeficiente de trajetória normalizado (β) expressando a intensidade da dependência entre variáveis (n=123)

Dependência em análise	β
Crenças Comportamentais 1 → Crenças Normativas	0,180
Atitude → Intenção	0,312
Crenças Normativas → Intenção	0,140
Item CN9 → Intenção	0,179

Analisou-se ainda a qualidade do ajuste através do coeficiente de determinação R^2 tendo-se obtido um valor de R^2 ajustado = 0,149, o que significa que o modelo explica 14,9% da variabilidade.

Os indicadores do modelo final validado podem ser consultados no Quadro 28, verificando-se que o modelo final obtido cumpre a maioria dos requisitos, estando próximo do limite para dois indicadores (RMR e NFI).

Os resultados demonstraram índices de ajustamento aceitáveis (Hair *et al.*, 2005), pois de acordo com estes autores CMIN/DF deve ser inferior a 5, e as demais medidas de qualidade de ajuste (NFI e CFI) devem ser superior a 0,90. Para os autores, também é adequado que o RMSEA seja inferior a 0,05.

Quadro 28: Indicadores do modelo final

<i>Indicador</i>	<i>Valor</i>	<i>Requisito</i>
CMIN/DF	0,844	<5
CFI	1,000	>0,90
RMR	0,0562	≤0,05
NFI	0,837	>0,90
RMSEA	0,000	<0,05

Fonte: Hair *et al.*, 2005

Por último, e com base nos resultados expostos, foram ainda identificados dois grandes grupos de comportamento passado relatado com frequências diferentes, tendo-se classificado estes subgrupos com base na frequência diária de realização dos comportamentos relatados em estudo, como “Aderentes” (frequência $\geq 1,5$ vez/dia) e

“*Não Aderentes*” (<1,5 vez/dia), de acordo com o gráfico da Figura 5 (distribuição bimodal, tendo um aparente ponto de corte em 1,5).

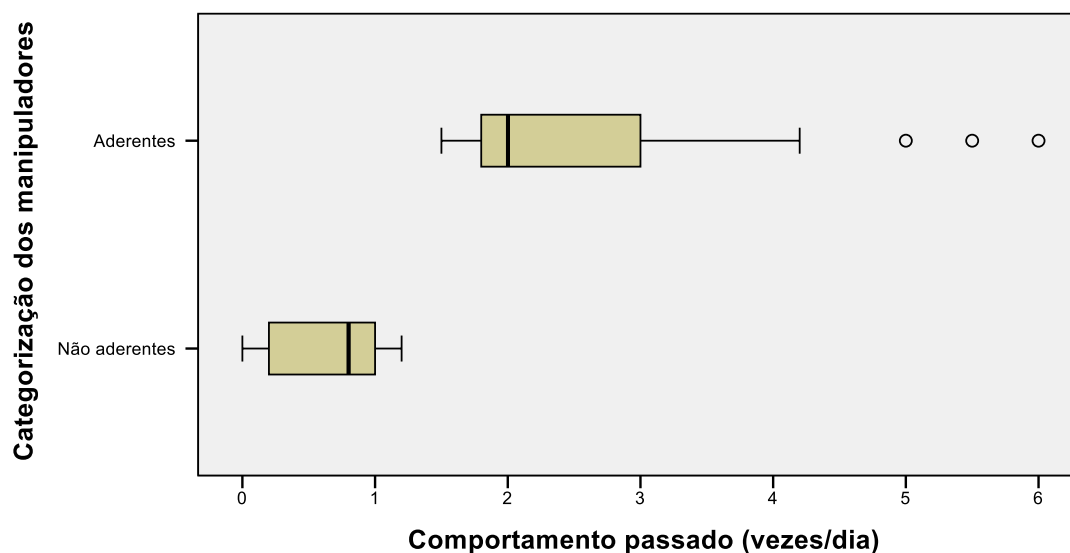


Figura 5: Gráfico da frequência do comportamento passado relatado (vezes/dia)

Foi de seguida efectuada a caracterização de cada um dos subgrupos identificados, de forma a tentar analisar as diferenças no comportamento passado relatado, tendo-se obtido os resultados expressos no Quadro 29.

Quadro 29: Caracterização Sociodemográfica dos subgrupos “*Aderentes*” (frequência $\geq 1,5$ vez/dia) e “*Não Aderentes*” (<1,5 vez/dia)

Variáveis	Aderentes		Não Aderentes	
	Respondentes (n=63)	%	Respondentes (n=60)	%
Género				
Feminino	61	49,6%	51	41,5%
Masculino	2	1,6%	9	7,3%
Escalão Etário				
Inferior a 30 anos	3	2,4%	0	0,0%
31 a 40 anos	13	10,6%	3	2,4%
41 a 50 anos	15	12,2%	10	8,1%
51 a 60 anos	24	19,5%	28	22,8%
Superior a 60 anos	8	6,5%	19	15,4%

Quadro 29: Caracterização Sociodemográfica dos subgrupos “*Aderentes*”(frequência $\geq 1,5$ vez/dia) e “*Não Aderentes*” ($< 1,5$ vez/dia)

Variáveis	Aderentes		Não Aderentes	
	Respondentes (n=63)	%	Respondentes (n=60)	%
Grau de Escolaridade				
4ª Classe incompleta	0	0,0%	1	0,8%
4º Ano	31	25,2%	30	24,4%
6º Ano	8	6,5%	7	5,7%
9º Ano	16	13,0%	13	10,6%
12º Ano	8	6,5%	8	6,5%
Bacharelato	0	0,0%	1	0,8%
Licenciatura	0	0,0%	0	0,0%
Função desempenhada				
Doceira(o)	2	1,6%	6	4,9%
Ajudante de cozinha	22	17,9%	17	13,8%
Cozinheira(o)	13	10,6%	3	2,4%
Cozinheira(o) de 2ª categoria	1	0,8%	0	0,0%
Encarregada(o)	3	2,4%	5	4,1%
Copeira(o)	5	4,1%	19	15,4%
Despenseira(o)	1	0,8%	0	0,0%
Preparador(a)	16	13,0%	10	8,1%
Anos de serviço				
Inferior a 10 anos	41	33,3%	3	2,4%
11 a 20 anos	18	14,6%	16	13,0%
21 a 30 anos	4	3,3%	21	17,1%
31 a 40 anos	0	0,0%	13	10,6%
Superior a 40 anos	0	0,0%	7	5,7%

Pela análise do Quadro 29 é possível verificar que o subgrupo dos “*Não Aderentes*” é aquele em que os inquiridos apresentam um tempo de serviço mais elevado, sendo que 33,3% do total têm mais de 30 anos de serviço, enquanto que no subgrupo dos “*Aderentes*” essa percentagem é nula, tendo todos menos de 30 anos de serviço. Esta situação surge a par com o escalão etário, onde 78,3% dos inquiridos pertencentes ao subgrupo dos “*Não Aderentes*” tem mais de 50 anos de idade, enquanto que nos “*Aderentes*” a faixa etária é menor, com 50,8% dos inquiridos de idade superior a 50 anos.

Analisando estes dois fatores em conjunto é possível verificar que as pessoas mais velhas e/ou que têm mais tempo de serviço apresentam um comportamento passado relatado mais desviante.

É ainda possível verificar que, neste caso, o desempenho de uma função relacionada com a manipulação de alimentos pode influenciar diretamente o comportamento passado, na medida em que no subgrupo dos “*Não Aderentes*” existe uma maior percentagem de operadores que desempenham a função de copeiro(a) (15,4%), enquanto que apenas 4,1% dos inquiridos pertencentes ao subgrupo dos “*Aderentes*” desempenham a mesma função. De igual modo, verifica-se uma maior percentagem de cozinheiros(as) no subgrupo dos “*Aderentes*”, com 10,6%, que no subgrupo dos “*Não Aderentes*” (2,4%). Tal poderá sugerir que os operadores cujas tarefas exigem o contato direto com os géneros alimentares, adotam com maior frequência os comportamentos em estudo.

No Quadro 30 apresenta-se a média e o desvio padrão para cada constructo individualmente, em função dos dois subgrupos identificados, e os respectivos valores da probabilidade associada (valor *-p*), não tendo, no entanto, sido possível identificar modelos explicativos do estudo atual para cada um dos subgrupos:

Quadro 30: Média e desvio padrão dos constructos para os subgrupos identificados e valores da probabilidade associada

Fatores	Categorização dos manipuladores				Valor-p
	<i>Não Aderentes</i> (n=60)		<i>Aderentes</i> (n=63)		
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	
Comportamento passado (vezes/dia)	0,67	0,42	2,55	1,02	0,000
Crenças comportamentais 1	5,42	0,77	5,39	0,88	0,736
Crenças comportamentais 2	5,12	0,85	5,30	0,98	0,381
Crenças normativas 1	6,42	0,66	6,53	0,58	0,500
Crenças normativas 2	4,23	1,07	3,65	1,26	0,015
Crenças de controlo	5,40	0,88	5,05	1,27	0,166
Atitudes	5,66	0,83	5,42	0,83	0,166
Intenção	5,77	0,82	5,54	0,77	0,142

Constata-se, pela análise do Quadro 30, que o subgrupo dos “*Aderentes*” apresenta um valor médio consideravelmente maior ($2,55 \pm 1,02$) que o dos “*Não Aderentes*”, com $0,67 \pm 0,42$, justificando assim esta divisão. Verifica-se também que o fator Crenças

Normativas 2 apresenta um valor mais elevado para o subgrupo dos “*Não Aderentes*”, sugerindo que, mesmo para um comportamento passado relatado inferior ou de menor frequência, o exemplo dos colegas de trabalho surge como um fator de motivação na adoção dos comportamentos em estudo.

Assim, e retornando aos objetivos propostos de responder à questão específica: *Qual dos constructos atitude, norma subjectiva, controlo comportamental percebido ou comportamento passado relatado tem maior influência na intenção de adoptar os comportamentos em estudo?* – Foi possível concluir pela análise efetuada aos constructos analisados que o constructo que melhor prediz a Intenção é a Atitude. Verificou-se também que o fator Crenças Normativas 1 foi o segundo preditor que melhor previu a intenção dos inquiridos em adotarem os comportamentos de higiene em estudo, sendo influenciado pelo fator Crenças Comportamentais 1. O item CN9 também se assumiu como um preditor da Intenção, ainda que com menor expressão.

6.DISSCUSSÃO DE RESULTADOS

6.1. Discussão de resultados

O presente estudo visou aplicar a Teoria do Comportamento Planeado enquanto metodologia para avaliar a previsão da intenção dos manipuladores de alimentos nos refeitórios de uma universidade portuguesa em adotarem determinados comportamentos de higiene: uso de luvas e touca de proteção, e remoção de adornos pessoais durante a manipulação de alimentos.

Para o efeito aplicou-se um questionário dirigido aos manipuladores de alimentos nos refeitórios da universidade em estudo, aplicando os pressupostos da Teoria do Comportamento Planeado (Ajzen, 2006).

O estudo decorreu em duas fases, conforme sugerido por Ajzen (1991): numa primeira fase realizou-se um estudo exploratório de natureza qualitativa, com base em entrevistas individuais (Denzin e Lincoln, 2005), no qual se procurou analisar as crenças comportamentais, normativas e de controlo (Fishbein e Ajzen, 2010) dos participantes em relação aos dois hábitos de higiene em estudo, tendo sido selecionados indivíduos pertencentes à categoria de manipuladores de alimentos e que realizam essas tarefas numa base diária.

Da primeira fase do trabalho foi possível verificar que existe uma influência significativa dos superiores hierárquicos na adoção das práticas dos comportamentos observados, e secundariamente, a influência dos colegas na decisão de adotar um determinado comportamento seguro. Constatou-se também que, na sua maioria, os manipuladores de alimentos consideram como principal vantagem da adoção dos dois comportamentos em estudo, a prevenção de contaminações, contribuindo assim, ambas as práticas de higiene, para uma maior segurança na manipulação dos alimentos e uma consequente diminuição das doenças de origem alimentar. Estes resultados vão de encontro ao estudo realizado por Aziz e Dahan (2013) no qual se avaliaram as atitudes dos manipuladores de alimentos em cantinas escolares, constatando-se que, o fato de os manipuladores terem uma atitude favorável em relação ao cumprimento das normas internas da empresa, ao nível da segurança alimentar e da regulamentação geral, contribui para reduzir o risco de contaminações alimentares. Concluiu-se assim que a atitude favorável face ao cumprimento das regras de higiene e segurança alimentar está positivamente correlacionada com a adoção destas práticas.

Por outro lado, verificou-se igualmente na primeira fase do presente estudo, que a questão de ser “obrigatório” surge a par com o “hábito”, sugerindo a ligação entre estes dois fatores no sentido em que os comportamentos obrigatórios se tornam práticas habituais. Foi igualmente possível verificar nesta primeira fase do estudo que as pessoas mais velhas apresentavam uma maior resistência à adoção de algumas práticas de segurança alimentar (P1, P2, P3, P6,P7 e P9, com idade média de 51 anos). Estes últimos suportam os resultados de um estudo realizado por Santos *et al.* (2008) sobre os níveis de conhecimento e o comportamento relatado em 124 manipuladores de alimentos de 32 cantinas escolares em Portugal, tendo-se concluído que os manipuladores que trabalhavam há menos tempo nas cantinas apresentavam um comportamento relatado mais correto que os que trabalhavam há mais tempo e que o nível de conhecimento dos manipuladores com idade superior a 60 anos era significativamente mais baixo que o apresentado pelos manipuladores mais novos. O estudo concluiu ainda que os fatores motivacionais por trás do fato de trabalhar nas cantinas demonstraram ser o fator com maior influência no comportamento e níveis de conhecimento dos manipuladores de alimentos. Aqueles mais motivados para trabalhar nas cantinas porque gostam ou porque apreciam a estabilidade contratual apresentaram um maior conhecimento e melhor comportamento relatado do que aqueles que se encontram a trabalhar por falta de alternativa.

Na segunda fase do trabalho foi realizado um estudo de natureza quantitativa, tendo sido aplicado um questionário a uma amostra definida por conveniência (Hill e Hill, 2008) e constituída por 123 manipuladores de alimentos das unidades alimentares, que manipulam alimentos numa base diária ou semanal, na sua maioria constituída por elementos do género feminino (91,1%), apresentando uma média de 52 anos de idade e com um baixo grau de escolaridade, equivalente na sua maioria (49,6%), ao 1º ciclo do ensino básico.

Dos resultados obtidos verifica-se que o modelo resultante da aplicação da Teoria do Comportamento Planeado explica 14,9% da variabilidade na intenção de realizar os comportamentos em estudo, ficando aquém do esperado. De fato, este valor é ligeiramente inferior ao obtido por Clayton e Griffith (2008) no modelo para a avaliação da intenção da prática de lavagem de mãos dos manipuladores de alimentos em empresas de *catering*, no qual é referido que o modelo A e o modelo C conseguem explicar 19% e

18% da variabilidade na intenção de lavagem de mãos dos manipuladores, respetivamente.

Os resultados do presente estudo mostraram que a Intenção em adotar os comportamentos em análise (uso de luvas e touca de proteção e remoção de adornos pessoais), durante a manipulação dos alimentos, pode ser explicada pelos constructos Atitude e Crenças Normativas (fator Crenças Normativas 1), sendo a Atitude o constructo que melhor prediz a Intenção de adotar esses mesmos comportamentos ($\beta=0,30$).

De igual modo, um estudo realizado por Pilling *et al.* (2008) com vista a identificar crenças específicas no sentido de melhorar as intenções dos empregados da área da restauração em realizarem três importantes comportamentos de higiene alimentar (higienização das mãos, higienização das superfícies de contato com os alimentos e uso de termómetros) concluiu ser a Atitude o único preditor consistente da Intenção em realizar os três comportamentos de higiene em estudo ($\beta=0,32$; $\beta=0,53$ e $\beta=0,50$, respetivamente).

Na realidade, a Atitude é o constructo da Teoria do Comportamento Planeado que melhor prediz a Intenção (Guardia *et al.*, 2006, Jenner *et al.*, 2002 e Armitage e Conner, 2001), sendo definida como o grau em que uma pessoa avalia o comportamento em questão como favorável ou desfavorável (Crano e Prislin, 2006), associando-se às dimensões agradável/desagradável, bom/mau, benéfico/prejudicial (Ajzen, 2001).

A atitude pode sugerir, e ser, o principal determinante das intenções (Rise *et al.*, 1998; Sheeran *et al.*, 1999; Sparks e Guthrie, 1998).

O fator Crenças Normativas 1 ($\beta=0,18$), a saber: “*Os meus superiores acham que devo usar luvas e touca de proteção sempre que manipulo alimentos*” - **CN1**; “*Os meus superiores acham que devo remover os adornos pessoais antes de manusear ou manipular alimentos*” - **CN2**; “*No que respeita à segurança alimentar eu gosto de fazer aquilo que os meus superiores hierárquicos dizem*” - **CN3**; “*É importante para mim que o meu superior goste do meu trabalho*” - **CN4**, assumiu-se como o segundo preditor que melhor previu diretamente a Intenção dos inquiridos em adotarem os comportamentos de higiene em estudo, sendo influenciado positivamente pelas Crenças Comportamentais (fator Crenças Comportamentais 1), a saber: “*Remover os nossos objetos pessoais vale a pena porque diminui o risco de contaminações dos alimentos e perigos físicos*” - **CC5**; “*Usar touca para proteger os cabelos nas zonas de trabalho é mais seguro e protege os alimentos*” - **CC6**; “*O uso de luvas é um hábito aconselhável que devemos manter porque*

protege os alimentos e vale a pena o trabalho” - CC7; “A remoção dos adornos é algo que devemos fazer antes de iniciar o trabalho pois faz parte das boas práticas de manipulação dos alimentos” - CC8; “Se eu remover os meus adornos pessoais estou a dar um bom exemplo e a contribuir para a segurança dos alimentos e das pessoas” - CC9.

Através dos resultados obtidos no presente trabalho é possível constatar a importância da opinião dos superiores hierárquicos e a vontade de agradar aos mesmos, ou alternativamente o receio das consequências exercidas pelos superiores hierárquicos devidas a um comportamento incorreto, por parte dos manipuladores inquiridos (fator Crenças Normativas 1), como preditor da Intenção na adoção dos comportamentos em estudo, sendo que, por sua vez, as Crenças Normativas 1 são positivamente influenciadas pelas crenças relativas aos resultados esperados através da adoção dos comportamentos seguros (fator Crenças Comportamentais 1); quer dizer, os manipuladores consideram importante que os superiores hierárquicos apreciem o seu trabalho e acreditam que a adoção de comportamentos seguros, ao nível da segurança alimentar, irá contribuir para uma diminuição dos riscos de contaminação dos alimentos e, conseqüentemente para um aumento da satisfação dos superiores relativamente ao seu desempenho. Desta forma conclui-se que a vontade de agradar aos superiores hierárquicos, ou o receio das consequências da adoção de práticas incorretas, é influenciada pela percepção que os manipuladores possuem dos comportamentos corretos a adotar, tendo impacto indireto na Intenção.

Neste contexto, e individualmente, o item Crenças Normativas 9, a saber: *“A maioria das minhas colegas das áreas de confeção e preparação não usa adornos pessoais aquando da manipulação dos alimentos” - CN9*, assumiu-se de igual modo como um elemento a considerar na previsão de intenções futuras do modelo resultante da aplicação da Teoria do Comportamento Planeado (Figura 4), ainda que com uma diminuta contribuição ($\beta=0,10$). Analisando este item podemos igualmente constatar que, para além dos superiores hierárquicos, que assumem maior relevância, a influência das colegas de trabalho é um elemento igualmente importante na intenção de adoção do comportamento de remoção dos adornos pessoais durante a manipulação de alimentos. Por outras palavras, neste estudo evidencia-se a importância do exemplo dos colegas de trabalho na motivação em adotar os comportamentos adequados em estudo.

Identificaram-se dois grupos de manipuladores, em função do constructo Comportamento Passado Relatado, quer dizer, com base na frequência diária de realização dos dois comportamentos relatados: os “*Aderentes*” (realizando igual ou mais de 1,5 vezes por dia os comportamentos) e os “*Não Aderentes*” (realizando os mesmos comportamentos menos de 1,5 vezes por dia). Ao proceder à caracterização sociodemográfica destes dois grupos conclui-se que o cumprimento das regras de segurança alimentar poderá estar relacionado com o fato de as tarefas das operadoras exigirem o contato direto com os géneros alimentícios, como é o caso dos inquiridos que exercem a função de cozinheiro(a), contrastando com as operadoras que não contactam diretamente com os alimentos. Na realidade, verifica-se uma maior percentagem de cozinheiros(as) no grupo dos “*Aderentes*” (10,6%), comparativamente ao grupo dos “*Não Aderentes*” (2,4%), em contraste com a maior percentagem de inquiridos que desempenham a função de copeiro(a) (15,4%) no subgrupo dos “*Não Aderentes*”, enquanto que apenas 4,1% dos inquiridos pertencentes ao subgrupo dos “*Aderentes*” desempenham esta mesma função. Foi ainda possível verificar que as pessoas mais velhas apresentam maior resistência à adoção dos comportamentos em estudo, uma vez que o grupo dos “*Não Aderentes*” foi aquele em que os inquiridos apresentam um tempo de serviço mais elevado e onde 78,3% dos inquiridos têm mais de 50 anos de idade.

Ambas as constatações acima reportadas suportam as conclusões obtidas através do estudo qualitativo e vão ao encontro dos resultados do estudo realizado por Santos *et al.* (2008) sobre o comportamento relatado dos manipuladores de alimentos de 32 cantinas escolares em Portugal, tendo-se concluído que os manipuladores que trabalhavam há menos tempo nas cantinas apresentavam um comportamento relatado mais correto do que os que ali trabalhavam há mais tempo.

6.2. Limitações ao trabalho

Entre as limitações encontradas na realização do presente estudo é de referir a necessidade de se realizar um questionário presencial, em alternativa à metodologia utilizada, em que os questionários foram autoadministrados e recolhidos uma semana depois da sua realização. Pressupõe-se que um questionário realizado presencialmente possibilitaria o esclarecimento das questões sempre que os participantes evidenciassem dificuldades no entendimento ou interpretação das mesmas. Esta questão é pertinente

devido principalmente ao baixo nível de escolaridade apresentado pelos inquiridos, uma vez que 49,6% da amostra possui um grau de escolaridade equivalente ao 1º ciclo do ensino básico (4ºano).

É ainda de referir, como limitação a este trabalho, que as questões incluídas no questionário deveriam ter sido apresentadas numa ordem aleatória relativamente aos itens que originaram a construção dos constructos, em vez de estarem agrupadas, reduzindo-se assim o efeito da ordem da apresentação dos itens (Kearney *et al.*, 1997). Esta situação poderá ter induzido os inquiridos a responder sempre no mesmo sentido às questões apresentadas, enviesando os resultados obtidos.

Finalmente, importaria que o comportamento em estudo “uso de proteção de cabelos (touca) e de mãos (luvas)” fosse desagregado, estudando-se individualmente a intenção de “uso de proteção de cabelos (touca)” e de “uso de proteção de mãos (luvas)”.

6.3. Sugestões para trabalhos futuros

Tendo em conta as limitações verificadas na análise e interpretação dos resultados seria de considerar a hipótese de, em trabalhos futuros, incluir no questionário realizado um conjunto de questões com vista a avaliar o conhecimento geral dos inquiridos relativamente às regras de higiene e segurança alimentar durante a manipulação dos alimentos, de forma a avaliar a influência do conhecimento geral na intenção dos inquiridos em adotar os comportamentos em estudo.

A não inclusão neste trabalho de um conjunto de questões com vista a avaliar o conhecimento geral dos inquiridos relativamente às regras de higiene e segurança alimentar durante a manipulação dos alimentos, deveu-se ao fato de, em trabalhos anteriores que avaliaram o conhecimento dos manipuladores de alimentos sobre segurança alimentar (Pilling *et al.*, 2008) se ter verificado que o conhecimento não previa a Intenção dos funcionários lavarem as mãos. De igual modo, verificou-se que para consumidores portugueses (Amorim, 2012), os inquiridos apresentavam um bom conhecimento geral em todas as matérias associadas às Cinco Chaves para uma Alimentação Mais Segura, da OMS (OMS, 2006), verificando-se ainda que o Conhecimento não tinha uma ação direta na Intenção. No entanto, tendo por base os resultados do presente estudo no que diz respeito à adesão aos comportamentos em estudo (em particular para o não uso de adornos pessoais), bem como o baixo nível de

escolaridade apresentado pelos inquiridos, considera-se *a posteriori* a necessidade de avaliar o conhecimento geral dos inquiridos.

Reforça-se assim a necessidade de preparar profissionais com responsabilidade em matéria de higiene e segurança alimentar relacionada com medidas de saúde pública. Apesar de vários estudos defenderem que, não obstante a formação aumentar o nível de conhecimento, nem sempre se traduz numa mudança positiva das atitudes dos manipuladores de alimentos (Compos *et al.*, 2009 e Thobaben, 2010), pois apesar do aumento do número de operadores que recebem formação adequada, um grande número de surtos de intoxicações alimentares ainda ocorre como resultado de práticas de manipulação deficientes (Clayton *et al.*, 2002), identifica-se como principal problemática, nas instituições públicas, a falta de profissionais com formação base na área alimentar, em grande parte devido a dificuldades de contratação de pessoal qualificado. Em Portugal, e principalmente no setor público, as regras de contratação decorrentes dos Códigos de Contratos Públicos (CCP), através do Decreto-Lei nº18/2008 de 29 de janeiro, acentuam as dificuldades em manter uma equipa de trabalho qualificada e devidamente motivada, com as competências necessárias relevantes para assegurar os requisitos necessários ao nível da higiene e segurança alimentar, tendo em conta o baixo nível salarial destas equipas de trabalho, o que dificulta a contratação de mão-de-obra qualificada. De fato, determinadas características, transversais ao setor da restauração em Portugal, acentuam as dificuldades inerentes em manter equipas de trabalho bem treinadas, com níveis de conhecimento adequados e aptidões relevantes para o cumprimento das práticas de higiene (Martins *et al.*, 2012). Este setor emprega um elevado número de trabalhadores com um reduzido grau de habilitações (o setor hoteleiro e da restauração é, dentro da UE, o que apresenta maior proporção de trabalhadores com um baixo nível de habilitações), propiciando uma grande proporção de empregos temporários e uma média de permanência limitada no mesmo empregador (Demunter, 2008).

Já tendo sido reportada por Howes *et al.* (1996), a ligação entre o comportamento positivo, as atitudes e a formação base adequada dos manipuladores de alimentos, com vista à sustentabilidade das boas práticas de manipulação dos alimentos, considera-se que o setor da hotelaria e restauração em Portugal poderia beneficiar largamente da obrigatoriedade de uma certificação para os manipuladores de alimentos. A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) incluí na *check-list* usada nas inspeções oficiais às empresas do setor da restauração um item relativo à formação dos operadores

(ASAE, 2007), no entanto, a certificação dos operadores alimentares ainda não é obrigatória em Portugal, com exceção dos manipuladores de carnes.

Sugere-se igualmente que, em futuros estudos sobre a eficácia da aplicação da Teoria do Comportamento Planeado em prever o comportamento dos operadores e a intenção de adotar determinados comportamentos específicos, fossem filmados os comportamentos dos manipuladores de alimentos durante a manipulação dos mesmos. Isto iria potenciar um maior entendimento das suas ações e crenças relacionadas com a segurança alimentar. As observações dos comportamentos dos operadores iriam permitir identificar os comportamentos que apresentam uma maior necessidade de melhoria e o TPB poderia fornecer ainda mais informações para lidar com estas questões.

6.4. Conclusões

O presente trabalho fornece informações sobre os preditores da Intenção em adotar dois comportamentos de higiene alimentar específicos (“uso de luvas e touca de proteção de cabelos” e “remoção de adornos pessoais”) com potencial influência na saúde pública.

No presente estudo, a Atitude demonstrou ser o principal preditor da Intenção, seguidas da importância da opinião dos superiores hierárquicos e a vontade de agradar aos mesmos, ou o receio das consequências por parte dos manipuladores inquiridos (fator Crenças Normativas 1), bem como da importância do exemplo dos colegas de trabalho na motivação em adotar os comportamentos adequados em estudo (item Crenças Normativas 9). Por sua vez, as Crenças Normativas 1 são positivamente influenciadas pelas crenças relativas aos resultados esperados através da adoção dos comportamentos seguros (fator Crenças Comportamentais 1).

7.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AEP (2015), *Informação económica, setores empresariais*, Associação Empresarial Portuguesa, CAE/Setores. (disponível em: <http://www.aeportugal.pt/Inicio.asp?Pagina=/Aplicacoes/SetoresEmpresariais/Sector&Menu=MenuInfoEconomica&IDSector=24>; extraído em 27.06.2015).
- AFIFI, H. S. e ABUSHELAIBI, A. (2012), “Assessment of personal hygiene knowledge, and practices in Al Ain, United Arab Emirates”. *Food Control*, 25, 249-253.
- AIRES, L. (2011), *Paradigma Qualitativo e Práticas de Investigação Educacional*, Universidade Aberta, Lisboa, Portugal. (disponível em: <https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2028/1/Paradigma%20Qualitativo%20e%20Pr%C3%A1ticas%20de%20Investiga%C3%A7%C3%A3o%20Educaional.pdf>; extraído em 25.03.2015).
- AJZEN, I. (1985), *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*, Springer Berlin Heidelberg, Nova Iorque, EUA.
- AJZEN, I. (1987), “Attitudes, traits, and actions: dispositional prediction of behavior in personality and social psychology”, *Advances in Experimental Social Psychology*, 20, 1-63.
- AJZEN, I. (1988), *Attitudes, Personality and Behavior*, Edição Open University Press, Bristol, Grã-Bretanha.
- AJZEN, I. (1991), “The theory of planned behavior”, *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50, 179-211.
- AJZEN, I. (2001), “Nature and operations of attitudes”, *Annual Review of Psychology*, 52, 27-58.
- AJZEN (2006), “Constructing a theory of planned behavior questionnaire” (disponível em: <https://people.umass.edu/aizen/pdf/tpb.measurement.pdf>; extraído em 05.01.2014).
- AJZEN (2011), “The theory of planned behavior: reactions and reflections”, *Psychology and Health*, 26, 9, 113-1127.
- AJZEN, I. e DRIVER, B.L. (1992), “Application of the theory of planned behaviour to leisure choice”, *Journal of Leisure Research*, 185-204.
- AJZEN, I. e FISHBEIN, M. (1980), *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*, Edição Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, EUA.
- ALMANZA, B. A., NAMKUNG, Y., ISMAIL, J. A. e NELSON, D. C. (2007), “Client’s safe food-handling knowledge and risk behavior in a home-delivered meal program”, *Journal of the American Dietetic Association*, 107, 816-821.

- AMORIM, P. (2012), *Segurança na Manipulação de Alimentos nas Cozinhas Domésticas – Aplicação da Teoria do Comportamento Planeado*, Dissertação de Mestrado, Universidade Aberta, Lisboa, Portugal.
- ARBUKLE, L. (2011), *IBM® SPSS® Amos™ 23 User's Guide*, Amos Development Corporation, EUA.
- ARMITAGE, C. e CONNER, M. (2001), “Efficacy of the theory of planned behavior: a meta-analytic review”, *British Journal of Social Psychology*, 40, 471-499.
- ASAE (2007), *Ficha técnica de fiscalização, estabelecimentos de restauração e bebidas*, Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, nº 64/GTP/07, Março, (disponível em: http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj2_JcxZ_KAhXDAxoKHWx_BJYQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.asae.pt%2Fwwwbase%2Fwwwinclude%2Fficheiro.aspx%3Faccess%3D1%26id%3D11433&usg=AFQjCNEwC5AsVZGmufWv9xwnItB5Y05YIw&sig2=CGxZvr6gd4CmCkZdacuPWA; extraído em 25.08.2014).
- AZIZ, A. e DAHAN, M. (2013), “Food handlers’ attitude towards safe food handling in school canteens”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 105, 220-228.
- BARDIN, L. (2014), *Análise de Conteúdo*, Edições 70, Lisboa, Portugal.
- BRENNAN, M., MCCARTHY, M. e RITSON, C. (2007), “Why do consumers deviate from best microbiological food safety advice? An examination of high-risk consumers on the island of Ireland”, *Appetite*, 49, 405 - 418.
- BRUNT, A., RHEE, Y. e ZONG, L. (2008), “Differences in dietary patterns among college students according to body mass index”, *Journal of American College Health*, 56, 629-634.
- CAC (2003), *Código de boas praticas internacionais recomendadas: princípios gerais de higiene alimentar*, Codex Alimentarius Commission, CAC/RCP 1-1969, Ver.4, (disponível em: [http://apicarnes.pt/pdf/segalcodex .pdf](http://apicarnes.pt/pdf/segalcodex.pdf); extraído em 12.02.2014).
- CARMO, H. e FERREIRA, M.M. (1998), *Metodologia da Investigação. Guia para Auto-aprendizagem*, 2ª Edição, Universidade Aberta, Lisboa, Portugal.
- CCP (2012), *Código dos contratos públicos*, Priberam Informática, julho, (disponível em: http://www.legix.pt/docs/CCP-12_Jul_2012.pdf; extraído em 23.03.2014).
- CLAYTON, D., GRIFFITH, C., PRICE, P., e PETERS, A. (2002), “Food handlers beliefs and self-reported practices”, *International Journal of Environmental Health Research*, 12, 25-39.

- CLAYTON e GRIFFITH, (2008), “Efficacy of an extended theory of planned behavior model for predicting caterers hand hygiene practices”, *International Journal of Environmental Health Research*, 18, 83-98.
- CODEX ALIMENTARIUS COMMISSION (1998), *Proposed Draft: Principles and Guidelines for the Conduct of Microbial Risk Assessment _in Food and Agriculture Organization of the United Nations/World Health Organization*, Codex Alimentarius Commission (ed.s), Rome, Italy.
- COMPOS, K. C., CARDONHA, M. S., PINHEIRO, B. G., FERREIRA, N. R., AZEVEDO, R. M. e STAMFORD, L. M. (2009), “Assessment of personal hygiene and practices of food handlers in municipal public schools of Natal, Brasil”, *Food Control*, 20, 807-810.
- CONNER, M. e SPARKS, P. (1996), *The Theory of Planned Behavior and Health Behaviors in_ Predicting health behavior*, CONNER, M. e NORMAN, P. (ed.s), Open University Press, Buckingham, UK.
- CORLETT, J. R. (1998), *HACCP User’s Manual*, Aspen Publication, Gaithersburg, Maryland, EUA.
- CRANO, W.D. e PRISLIN, R. (2006), “Attitudes and persuasion”, *Annual Review of Psychology*, 57, 345-374.
- CUNHA, L.M., MOURA, A.P., LOPES, Z., SANTOS, M.C. e SILVA, I. (2010), "Public perceptions of food related hazards: an application to Portuguese consumers", *British Food Journal*, 112, 522-543.
- DANNER, U. N., AARTS, H. e DE VRIES, N. K. (2008), “Habit vs. intention in the prediction of future behaviour: the role of frequency, context stability and mental accessibility of past behaviour”, *British Journal of Social Psychology*, 47, 245 - 265.
- DEEPANANDE, H. e SPENCER, H. (2010), "Barriers to HACCP implementation: evidence from the food processing sector in Ontario, Canada", *Agrobusiness*, 26, 265-279.
- DELGADO, P., MOURA, A.P., CUNHA, L.M. (2014), “Avaliação das queixas e das reclamações relativas aos serviços do setor agroalimentar da região autónoma da madeira: perspetiva do consumidor”, *Alimentação Humana*, 20, 24-38.
- DEMUNTER, C. (2008), *Eurostat-statistics in focus: industry, trade and services*, (disponível em: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-08-090/EN/KS-SF-08-090-EN.PDF; extraído em 15.03.2015).

- DENZIN, N.K. e LINCOLN, Y.S. (2005), *The Sage Handbook of Qualitative Research*, 3rd edition, Sage Handbooks, London, England.
- DE VRIES, J. (1997), *Food Safety and Toxicity*, CRC PRESS LLC, Florida, EUA.
- DGE (2013), *Orientações sobre ementas e refeitórios escolares 2013/2014*, Direção Geral de Educação, Circular n.º3/DSEEAS/DGE/2013, Agosto, (disponível em: http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/Esauade/orientacoes_ementas_e_refeitorios_escolares_circular_1_agosto.pdf; extraído em 15.10.2014).
- DGES (2004), *Acção social no ensino superior público 1998-2002*, Direcção-Geral do Ensino Superior, (disponível em: http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/C2284055-A07C-460E-BF13-E635ACCC87C9/545/TemasEstudosFAS3_19982003.pdf; extraído em 09.06.2014).
- EFSA (2012), “The european union summary report on trends and sources of zoonoses, zoonotic agents and food-borne outbreaks in 2010”, *The EFSA Journal*, 10, 2597-2675.
- EFSA (2013), “The european union summary report on trends and sources of zoonoses, zoonotic agents and food-borne outbreaks in 2011”, *The EFSA Journal*, 11, 3011-3129.
- EFSA (2013), *Portugal-2013, report on trends and sources of zoonoses*, European Food Safety Authority, (disponível em: <http://www.efsa.europa.eu/sites/default/files/assets/zoocountryreport13pt.pdf>; extraído em 26.02.2014).
- EFSA (2014), “The european union summary report on trends and sources of zoonoses, zoonotic agents and food-borne outbreaks in 2012”, *The EFSA Journal*, 12, 3456-3547.
- EUROSTAT (2010), *Annual activity report 2010*, European Commission, (disponível em: http://ec.europa.eu/atwork/synthesis/aar/doc/estat_aar.pdf; extraído em 14.02.2014).
- EUROSTAT (2013a), *Food and beverage services statistics*, European Commission, NACE Rev. 2. (disponível em: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Food_and_beverage_services_statistics_-_NACE_Rev._2; extraído em 15.04.2014).
- EUROSTAT (2013b), *Accommodation and food service statistics*, European Commission, NACE Rev.2.(disponível em: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Accommodation_and_food_service_statistics_-_NACE_Rev._2;

- [explained/index.php/Accommodation_and_food_service_statistics_-_NACE_Rev._2](#); extraído em 15.04.2014).
- ESPAP, I.P. (2013), *Acordo quadro para o fornecimento de refeições confeccionadas*, Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, Lisboa, Portugal, (disponível em: https://www.espap.pt/Documents/servicos/compras/Concurso_Publico_RC-2013-PC_datas.pdf; extraído em 15.04.2014).
- FAO (2006), *Food safety risks analysis: a guide for national food safety authorities*, Food and Agriculture Organization of the United Nations, No.87, (disponível em: <http://ftp.fao.org/docrep/fao/009/a0822e/a0822e00.pdf>; extraído em 10.07.2014).
- FAP (2012), *A ação social indireta no ensino superior português*, Federação Académica do Porto, Setembro, (disponível em: http://www.fap.pt/fotos/gca/relatorio_a_acao_social_indireta_no_ensino_superior_portugues_v_1387493940504ea34d8b90d.4_.pdf; extraído em 09.06.2014).
- FARIA, N., POÍNHOS, R. e ROCHA, A. (2014), “Determinantes da escolha alimentar no trabalho: estudo exploratório no setor de produção de refeições”, *Alimentação Humana*, 20, 60-67.
- FERREIRA, J., (2014), *Segurança Alimentar na Restauração de eventos: Avaliação Microbiológica de Preparações Culinárias em Diferentes Tempos de Exposição*, Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências da Saúde Egas Moniz, Lisboa, Portugal.
- FISHBEIN e AJZEN (2010), “Predicting and changing behavior: the reasoned action approach”, *New York: Psychology Press*, Nova Iorque, EUA.
- FORSYTHE, S.J. e HAYES, P.R. (1998), *Food Hygiene, Microbiology and HACCP*, Aspen publications, 3ª Edição, Gaithersburg, Maryland, EUA.
- FULHAM, E. e MULLAN, B. (2011), "Hygienic food handling behaviors': attempting to bridge the intention-behavior gap using aspects from temporal self-regulation theory", *Journal of Food Protection*, 74, 925-932.
- GARAYOA, R., VITAS, I., DIEZ-LETURIA, M. e GARCIA-JALÓN, I. (2011), “Food safety and the contract catering companies: food handlers, facilities and HACCP evaluation”, *Food Control*, 22, 2006-2012.
- GOMES-NEVES, E., ARAÚJO, A. C., RAMOS, E. e CARDOSO, C. S. (2007), “Food handling: comparative analysis of general knowledge and practice in three relevant groups in Portugal”, *Food Control*, 18, 707-12.

- GUARDIA, M., GUERRERO, L., GELABERT, J., GOU, P. e ARNAU, J. (2006), "Consumer attitude towards sodium reduction in meat products and acceptability of fermented sausages with reduced sodium content", *Meat Science*, 73, 484-490.
- HAIR, J., ROLPH E., TATHAM RL. e BLACK. C. (2005), *Análise Multivariada de Dados*, Bookman, Porto Alegre, Brasil.
- HILL, M. e HILL, A. (2008), *A Elaboração do Questionário. Investigação por Questionário*, Edições Sílabo, Lisboa, Portugal.
- HILL, M. e HILL, A. (2009), *Investigação por Questionário*, Edições Sílabo, Lisboa, Portugal.
- HOWES, M., McEWEN, S., GRIYTHS, M., e HARRIS, L. (1996), "Food handler certification by home study: measuring changes in knowledge and behaviour", *Dairy, Food and Environmental Sanitation*, 16, 737-744.
- INE, I.P. (2007), *Classificação portuguesa das actividades económicas CAE-Rev.3*, Instituto Nacional de Estatística, (disponível em: https://www.ine.pt/ine_novidades/semin/cae/CAE_REV_3.pdf; extraído em 15.05.2014).
- JANEVSKA, D., GOSPAVIC, R., PACHOLEWICZ, E. e POPOV, V. (2010), "Application of HACCP-QMRA approach for managing the impact of climate change on food quality and safety", *Food Research International*, 43, 1915-1924.
- JENNER, E.A., WATSON, P.W.B., MILLER, L., JONES, F. e SCOTT, G.M. (2002), "Explaining hand hygiene practice: an extended application of the theory of planned behavior", *Psychology, Health & Medicine*, 7, 311-326.
- KEARNEY, M., KEARNEY, J.M. e GIBNEY, M.J. (1997), "Methods used to conduct the survey on consumer attitudes to food, nutrition and health on nationally representative samples of adults from each member state of the European Union", *European Journal of Clinical Nutrition*, 51, S3-S7.
- KJOLLESDAL, M. R., WANDEL, M. e HOLMBOE-OTTESEN, G. (2011), "Frequent use of staff canteens is associated with unhealthy dietary habits and obesity in a Norwegian adult population", *Public Health Nutrition*, 14, 133-141.
- LACHAT, C., ROBERFROID, D., HUYBREGTS, L. e KOLSTEREN, P. (2009), "Incorporating the catering sector in nutrition policies of WHO European Region: is there a good recipe?", *Public Health Nutrition*, 12, 316-324.

- LEVITSKY, D.A., HALBMAIER, C.A. e MRDJENOVIC, G. (2004), “The freshman weight gain: a model for the study of the epidemic of obesity” *International Journal of Obesity*, 28, 1435-1442.
- LUTZ, R. J. (1977), “An experimental investigation of causal relations among cognitions, affect and behavioral intention”, *Journal of Consumer Research*, 3, 197-208.
- MAROCO, J. (2010), *Análise Estatística com o PASW Statistics (ex-SPSS)*, Edições Report Number – Análise e gestão de informação, Lda., Pêro Pinheiro, Portugal.
- MARQUES, H. (2009), *O sector Alimentar e a Caracterização do Consumo Alimentar Fora de Casa*, Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- MARTINS, M. (2009), *Hábitos Alimentares de Estudantes Universitários*, Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- MARTINS, R.B., HOGG, T. e OTERO, J.G. (2012), “Food handler’s knowledge on food hygiene: the case of a catering company in Portugal”, *Food Control*, 23, 184-190.
- MAUNSELL, B. (2003), *Catering food safety - a responsibility ignored? conference report: the incidence and levels of microbial pathogens in the catering environment.* (disponível em: http://www.eurain.com/publications/docs/catering_report.pdf, extraído em 15.08.2014).
- MELO, H., MOURA, A.P., AIRES, L.L. (2013), “Barriers and facilitators to the promotion of healthy eating lifestyles among adolescents at school: the views of school health coordinators”, *Health Education Research*, 28, 979–92.
- MENDONÇA, A. (2012), *Marcas de Distribuidor: Contributo Para a Explicação de Compra Segundo o Modelo do Comportamento Planeado*, Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, DO DESENVOLVIMENTO RURAL E DAS PESCAS (1998), *Decreto-lei nº67/98 de 18 de março*, Diário da República, I Série-A, nº 65.
- MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, DO DESENVOLVIMENTO RURAL E DAS PESCAS (1999), *Decreto-lei nº425/99 de 21 de outubro*, Diário da República, I Série-A, nº 246.
- MINISTÉRIO DAS OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES (2008), *Decreto-lei nº18/2008 de 29 de janeiro*, Diário da República, 1ª Série, nº20.

- MOURA, A. P. e CUNHA, L.M. (2005), *Why Do Consumers Eat What They Do? An Approach To Improving Nutrition Education And Promote Healthy Eating in_ Consumer Citizenship: Promoting New Responses*, DOYLE, D. (ed.s), Hamar, Noruega.
- MOURA, A.P. (2006), *Segurança e Qualidade Alimentares na Perspetiva do Consumidor in_ Segurança e Qualidade Alimentares: Perigos, Implementação ao Longo da Cadeia Alimentar e Percepção do Consumidor*, LEMOS, M. A. e MOURA, A. P. (ed.s), Edição Universidade Aberta, Lisboa, Portugal.
- MULLAN, B.A. e WONG, C.L. (2009), “Hygienic food handling behaviors. An application of the theory of planned behavior”, *Appetite*, 52, 757-761.
- NELSON, N.M., WRIGHT, A., LOWRY, R.G. e MUTRIE, N., (2008), “Where is the theoretical basis for understanding and measuring the environment for physical activity”, *Environmental Health Insights*, 2, 111–116.
- NOVAIS, M.R., SANTOS, M.I. e CORREIA, C.B. (2004), “Alguns aspectos relacionados com a segurança alimentar no concelho de Lisboa”, *Segurança Alimentar*, 22, 37-41.
- OMS (2006), *Cinco Chaves para uma Alimentação mais Segura: manual*, Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge e Organização Mundial de Saúde (ed.s), WA 695. (disponível em: http://www.who.int/foodsafety/consumer/manual_keys_portuguese.pdf; extraído em 20.01.2014).
- OUELLETTE, J. A. e WOOD, W. (1998), “Habit and intention in everyday life: the multiple processes by which past behavior predicts future behavior”, *Psychological Bulletin*, 124, 54 - 74.
- PEREIRA, P. (2010), *Referenciais de Segurança Alimentar: Estudo Comparativo*, Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Engenharia do Porto, Porto, Portugal.
- PESTANA, M.H. e GAGEIRO, J.N. (2003), *Análise de Dados Para as Ciências Sociais. A Complementaridade do SPSS*, Edições Sílabo, Lisboa, Portugal.
- PILLING, V.K., BRANNON, L.A., SHANKLIN, C.W., HOEWLLS, A.D. e ROBERTS, K.R. (2008), “Identifying specific beliefs to target to improve restaurant employees intentions for performing three important food safety behaviors”, *Journal of American Dietetic Association*, 108, 991-997.

- PORDATA (2015), *Alunos matriculados no ensino público: total e por nível de ensino – Portugal*, Base de Dados Portugal Contemporâneo, (disponível em: <http://www.pordata.pt/Portugal/Alunos+matriculados+no+ensino+p%C3%BAbli+co+total+e+por+n%C3%ADvel+de+ensino-1003>; extraído em: 23.03.2016).
- RAMALHO, V. (2011), *Aplicação da Teoria do Comportamento Planeado à Avaliação da Implementação do HACCP em Talhos*, Dissertação de Mestrado, Universidade Aberta, Lisboa, Portugal.
- RAMALHO, V., MOURA, A.P., CUNHA, L.M. (2015), “Why do small business butcher shops fail to fully implement HACCP?”, *Food Control*, 49, 85-91.
- RAY, B. (2004), *Fundamental Food Microbiology*, 3ª edição, CRC Press, Nova Iorque, EUA.
- REGULAMENTO (CE) n.º 852/2004 do Conselho de 29 de Abril de 2004 relativo à higiene dos géneros alimentícios.
- REGULAMENTO (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho de 28 de Janeiro de 2002, relativo aos princípios e normas gerais da legislação alimentar, cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos e estabelece procedimentos em matéria de segurança dos géneros alimentícios.
- REIS, E. (2001), *Estatística Multivariada Aplicada*, Edições Sílabo, Lisboa, Portugal.
- RISE, J., ASTROM, A. N. e SUTTON, S. (1998), “Predicting intentions and use of dental floss among adolescents: an application of the theory of planned behaviour”, *Psychology, Health & Medicine*, 13, 223-236.
- ROSENBERG, J. (1960), “A structural theory of attitude dynamics”, *Public Opinion Quarterly*, 24, 319-340.
- SANDROU, D. K. e ARVANITOYANNIS, I. S. (1999), "Implementation of hazard analysis critical control point in the meat and poultry industry", *Food Reviews International*, 15, 265-308.
- SANTOS, M.J., NOGUEIRA, J.R., PATARATA, L. e MAYAN, O. (2008), “Knowledge levels of food handlers in Portugal school canteens and their self-reported behavior towards food safety”, *International Journal of Environmental Health Research*, 18, 387-401.
- SEAMAN E EVES (2010), “Efficacy of the theory of planned behavior model in predicting safe food handling practices”, *Food Control*, 21, 1524-1529.

- SHEERAN, P., NORMAN, P. e ORBELL, S. (1999), “Evidence that intentions based on attitudes better predict behaviour than intentions based on subjective norms”, *European Journal of Social Psychology*, 29, 403-406.
- SILVA, S. (2014), “Cantinas universitárias servem menos um milhão de refeições”, Abril de 2014, *Jornal Público*, (disponível em: <https://www.publico.pt/sociedade/noticia/cantinas-universitarias-servem-menos-um-milhao-de-refeicoes-1632867>; extraído em 23.03.2016).
- SOFOS, J. (2005), *Improving the Safety of Fresh Meat*, Edição Woodhead Publishing Lda., Cambridge, United Kingdom, England.
- SOON, J.M. e BAINES, R.N. (2012), “Food safety training and evaluation of handwashing intention among fresh produce farm workers”, *Food Control*, 23, 437-448.
- SPARKS, P., e GUTHRIE, C. A. (1998), “Self-identity and the theory of planned behavior: A useful addition or an unhelpful artifice”, *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 1393-1410.
- SURAK, J.G. e WILSON, S. (2007), *The Certified HACCP Auditor Handbook*, ASQ Food, Drug and Cosmetics Division, ASQ Quality Press, Milwaukee, EUA.
- THOBABEN, M. (2010), “Causes and prevention of foodborne illness”, *Home Health Care, Management & Practice*, 22, 533-535.
- VEIROS, M.B., PROENÇA, R.P.C., SANTOS, M.C.T., KENT-SMITH, L. e ROCHA, A. (2009), “Food safety practices in a portuguese canteen”, *Food Control*, 20, 936-941
- VERPLANKEN, B., HOFSTEE, G., e JANSSEN, H.J.W. (1998), “Accessibility of affective versus cognitive components of attitudes”, *European Journal of Social Psychology*, 28, 23-35.
- WALLACE, C. e WILLIAMS, T. (2001), “Pre-requisites: a help or a hindrance to HACCP?”, *Food Control*, 12, 235-240.
- WHO (1997), *HACCP- Introducing the hazard analysis and critical control point system*, World Health Organization, (disponível em: http://www.who.int/foodsafety/fs_management/en/intro_haccp.pdf; extraído em 20.05.2014).
- WHO (2006), *Consultation to develop a strategy to estimate the global burden of foodborne diseases*, World Health Organization, (disponível em:

- http://www.who.int/foodsafety/consumer/manual_keys_portuguese.pdf, extraído em 15.06.2014).
- WHO (2010), *Safe and nutritious food is a prerequisite for health*, World Health Organization, (disponível em: http://www.who.int/foodsafety/consumer/keys_training/en/index.html, extraído em 15.06.2014).
- WILCOCK, A., PUN, M., KHANONAX, J. e AUNG, M. (2004), “Consumer attitudes, knowledge and behavior: a review of food safety issues”, *Trends in Food Science & Technology*, 15, 56-66.
- WOTEKI, C. E. e KINEMAN, B. D. (2003), “Challenges and approaches to reducing foodborne illness”, *Annual Reviews Nutrition*, 23, 315-344.
- ZAJONC, R. B. e MARKUS, H. (1982), “Affective and cognitive factors in preferences”, *Journal of Consumer Research*, 9, 123-131.

8. ANEXOS

ANEXO A

Descritivo - Materiais utilizados no Estudo Qualitativo

Entrevista: Guião de entrevista, Declaração de consentimento informado, questionário sobre dados sociodemográficos, Transcrições das entrevistas individuais

ANEXO B

Descritivo – Inquérito aplicado nas Unidades Alimentares em estudo

ANEXO C

Descritivo – Pré-requisitos e plano HACCP de um refeitório da Universidade em estudo

8.1. ANEXO A

GUIÃO DE ENTREVISTA

Como início da nossa entrevista informo-o(a) que as respostas às perguntas que lhe serão colocadas terão uma duração de 30 minutos aproximadamente. Não existem respostas certas ou erradas, estou apenas interessada nas suas opiniões pessoais.

Peço-lhe que se sinta à vontade e que me questione em caso de dúvida sobre alguma das questões colocadas.

[Resultados Comportamentais:]

1. No seu entender quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?
2. Na sua opinião existem desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?
3. Fora as questões anteriores, quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (ou o que é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?
4. No seu entender quais são as vantagens em remover os adornos pessoais durante a manipulação dos géneros alimentícios?
5. Na sua opinião existem desvantagens em remover os adornos pessoais durante a manipulação dos géneros alimentícios?
6. Fora as questões anteriores, quando pensa em ter de remover os adornos pessoais, o que é que pensa logo de imediato (ou o que é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?

[Referentes Normativos:]

Quando se trata da necessidade de usar luvas e touca durante a manipulação dos alimentos, pode eventualmente ter colegas ou superiores diretos que sejam da opinião que o(a) Y deveria, ou não, realizar esse comportamento.

1. Por favor indique os indivíduos ou grupos que aprovariam (ou que são da opinião) de que o(a) Y deveria usar luvas e touca durante a manipulação dos alimentos.
2. Por favor indique os indivíduos ou grupos que estariam em desacordo ou que pensam que o(a) Y não deveria usar luvas e touca durante a manipulação dos alimentos.
3. Por vezes, quando não temos a certeza do que fazer gostamos de observar o que os outros fazem. Por favor indique quais as pessoas (indivíduos ou grupos) que mais provavelmente poderão utilizar luvas e touca durante a manipulação dos alimentos.
4. Por favor indique quais as pessoas (indivíduos ou grupos) que são menos suscetíveis de usar este tipo de meios de proteção (luvas e touca).

Quando se trata da necessidade de remover os adornos pessoais durante a manipulação dos alimentos, pode eventualmente ter colegas ou superiores diretos que sejam da opinião que o(a) Y deveria, ou não, realizar esse comportamento.

5. Por favor indique os indivíduos ou grupos que aprovariam (ou que são da opinião) de que o(a) Y deveria remover os adornos pessoais durante a manipulação dos alimentos.
6. Por favor indique os indivíduos ou grupos que estariam em desacordo ou que pensam que o(a) Y não deveria remover os adornos pessoais durante a manipulação dos alimentos.
7. Por vezes, quando não temos a certeza do que fazer gostamos de observar o que os outros fazem. Por favor indique quais as pessoas (indivíduos ou grupos) que mais provavelmente poderão remover os adornos pessoais durante a manipulação dos alimentos.
8. Por favor indique quais as pessoas (indivíduos ou grupos) que são menos suscetíveis de remover os adornos pessoais aquando da manipulação dos alimentos.

[Fatores de controlo:]

Existem, por vezes, fatores ou circunstâncias que ajudam no processo de decisão de adotar comportamentos seguros durante a manipulação dos géneros alimentares. Por exemplo, o tempo, a tarefa, ou a disposição pessoal, bem como muitos outros fatores são determinantes para essa realização.

1. Por favor indique todos os fatores ou circunstâncias que facilitam ou possibilitam que o(a) Y utilize luvas e touca durante a manipulação dos alimentos.
2. Por favor indique todos os fatores ou circunstâncias que tornariam difícil ou que o(a) impediriam de utilizar luvas e touca durante a manipulação dos alimentos.
3. Por favor indique todos os fatores ou circunstâncias que facilitam ou possibilitam que o(a) Y remova os seus adornos pessoais durante a manipulação dos alimentos.
4. Por favor indique todos os fatores ou circunstâncias que tornariam difícil ou que o(a) impediriam de remover os seus adornos pessoais durante a manipulação dos alimentos.

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

O(a) Sr(a) está a ser convidado(a) a participar numa investigação desenvolvida no âmbito de um trabalho de mestrado em Ciências do Consumo Alimentar da Universidade Aberta.

A sua colaboração neste estudo consistirá no fornecimento de respostas a um conjunto de perguntas sob a forma de uma entrevista. O objetivo do projeto de pesquisa é o de analisar as práticas de comportamento dos manipuladores de alimentos.

As entrevistas não serão gravadas mas serão transcritas sendo posteriormente trabalhadas em termos de conteúdo. A participação neste estudo é totalmente voluntária, pelo que se decidir participar deverá preencher a declaração abaixo. Se desejar não participar ou parar a qualquer momento tem absoluta liberdade para o fazer.

As suas respostas serão tratadas de forma anónima e confidencial, pelo que o seu nome nunca será mencionado em qualquer fase deste estudo. Os dados recolhidos são apenas para fins científicos e as informações sobre dados pessoais serão tratadas e utilizadas apenas pela responsável do projeto.

Sinta-se à vontade para esclarecer quaisquer dúvidas antes de decidir sobre a sua participação neste estudo.

DECLARAÇÃO

Declaro ter lido e compreendido o conteúdo do presente Termo de Consentimento, e concordo em participar deste estudo de forma livre e esclarecida.

(Assinatura do(a) participante)

Data: 2014/___/___

CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA

1. Sexo: Masculino Feminino
2. Idade:
3. Estado Civil: Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) União fato
Viúvo(a)
4. Grau de Escolaridade:
- | | | | |
|----------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| 4ª Classe incompleta | <input type="checkbox"/> | 1º Ciclo (4ª classe) | <input type="checkbox"/> |
| 2º Ciclo (6º ano) | <input type="checkbox"/> | 3º Ciclo (9º ano) | <input type="checkbox"/> |
| 12º Ano | <input type="checkbox"/> | Bacharelato | <input type="checkbox"/> |
| Licenciatura | <input type="checkbox"/> | | |
5. Profissão: _____
6. Função: _____
7. Concelho onde reside: _____
8. Nº de pessoas do agregado familiar (incluindo o próprio):
9. Nº de crianças do agregado:
- No caso de existirem crianças, por favor indique as idades respetivas: -

10. Anos de profissão:

Obrigado pela sua colaboração!

TRANSCRIÇÕES

Dia: 10/11/2014

Duração: 46 min

Entrevista nº1

Moderadora: Vamos dar início à nossa entrevista que irá durar cerca de 20 a 30 minutos. Peço-lhe que esteja à vontade e informo que não existem respostas certas ou erradas, por isso é apenas importante a sua opinião sincera.

Começo então por lhe perguntar, no seu entender, quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P1: Eu acho que é importante porque se usarmos sabemos que estamos a proteger os alimentos de sujidades e dos nossos cabelos.

Moderadora: E na sua opinião quais são as desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P1: A touca a gente usa sempre mas as luvas às vezes é mais aborrecido porque temos de andar sempre a tirar e a pôr as luvas e não temos assim tanto tempo.

Moderadora: Então e diga-me, quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (qual é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?

P1: É uma chatice (risos)! Dá mais trabalho, mas às vezes tem de ser.

Moderadora: Relativamente aos adornos pessoais, quais é que acha que são as vantagens em remover este tipo de objetos para manipular os alimentos?

P1: Acho que sim, temos de tirar.

Moderadora: Mas quais são as vantagens em tirar?

P1: Se tirarmos sabemos que não corremos o risco de deixar cair nada para os alimentos.

Moderadora: Está a falar de evitar os riscos físicos, portanto?

P1: Sim, é isso mesmo.

Moderadora: E as desvantagens em remover os adornos, na sua opinião, quais são?

P1: Temos que estar sempre a pôr e a tirar e às vezes esquecemo-nos.

Moderadora: Quando pensa em ter de remover os adornos, qual é a primeira coisa que pensa?

P1: Só tiro se tiver mesmo de tirar.

Moderadora: Agora queria perguntar-lhe outra coisa: Quando há necessidade de usar a touca e as luvas, pode haver colegas ou superiores que acham que deve, ou não, ter esse comportamento e usar as luvas e touca. Assim, gostava de lhe pedir que me indicasse quem (colegas ou superiores ou outros) é que acha que você devia usar touca e luvas quando está a manipular os alimentos?

P1: Quem é que acha que eu tenho de usar luvas?

Moderadora: Sim, exatamente.

P1: Os meus chefes, a Eng.^a e o encarregado.

Moderadora: E quem é que, na sua opinião, pensa que você não deveria usar luvas e touca quando manipula alimentos?

P1: Acho que ninguém. Que eu saiba, pelo menos (risos).

Moderadora: Muito bem. Porque às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me por favor quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão usar luvas e touca quando manipulam alimentos.

P1: Nós na cozinha e na preparação. Aí temos sempre de usar tudo.

Moderadora: E quem é que na sua opinião, tem menos tendência a usar as luvas e a touca?

P1: A touca não sei. As luvas quem está no empratamento não costuma usar.

Moderadora: Falando agora da necessidade de remover os adornos pessoais, pode haver colegas ou superiores que acham que devia, ou não, ter este comportamento. Quem é que acha que é da opinião que você deveria remover sempre os adornos durante a manipulação dos alimentos?

P1: Os chefes e os encarregados.

Moderadora: E quem é que na sua opinião acha que você não devia remover os adornos pessoais?

P1: Algumas colegas porque elas acham que não devemos tirar as alianças. O resto podemos tirar mas as alianças de casamento algumas acham que não.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me então quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão tirar os adornos para manipular os alimentos?

P1: Isso eu não sei. Há quem não se importe de tirar e há outras pessoas que não gostam de tirar, mas na cozinha devíamos todas tirar.

Moderadora: E quem é que acha que é menos provável de tirar os adornos?

P1: As do empratamento e do balcão.

Moderadora: Restam apenas 4 perguntas e agora gostava que me dissesse quais é que são os fatores que possibilitam ou que facilitam a utilização das luvas e da touca?

P1: Temos sempre luvas disponíveis e também temos as nossas toucas, por isso podemos usar sempre que precisamos. E se tivermos a mexer em alimentos cozinhados, como por exemplo a fatiar carne, temos mesmo de usar.

Moderadora: E quais são os fatores que dificultam a utilização das luvas?

P1: às vezes não temos luvas de tamanho adequado e temos de usar tamanhos maiores e isso não dá jeito nenhum.

Moderadora: Para terminar diga-me por favor quais é que acha que são os fatores ou as circunstâncias que possibilitam ou que facilitam que remova os seus adornos pessoais?

P1: Como temos onde guardar podemos tirar, porque senão não podíamos tirar nada porque podiam desaparecer.

Moderadora: E quais é que são os fatores que tornam mais difícil ou que a poderiam impedir de remover os seus adornos?

P1: Não há fatores externos que me impeçam. Se quiser tirar, tiro.

Moderadora: Obrigada pelo seu tempo. A entrevista terminou.

Entrevista nº2

Moderadora: Vamos dar início à nossa entrevista que irá durar cerca de 20 a 30 minutos. Peço-lhe que esteja à vontade e informo que não existem respostas certas ou erradas, por isso é apenas importante a sua opinião sincera.

Começo então por lhe perguntar, no seu entender, quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P2: É para evitar contaminações. A touca protege os alimentos dos cabelos e as luvas da contaminação das nossas mãos.

Moderadora: E na sua opinião quais são as desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P2: As luvas nem sempre são do nosso tamanho e às vezes ficam enroladas e isso dificulta o nosso trabalho. De resto não vejo mais nada.

Moderadora: Quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (qual é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?

P2: É uma coisa obrigatória.

Moderadora: Relativamente aos adornos pessoais, quais é que acha que são as vantagens em remover este tipo de objetos para manipular os alimentos?

P2: É também para evitar contaminações dos alimentos.

Moderadora: E as desvantagens em remover os adornos, na sua opinião, quais são?

P2: Nós não gostamos de tirar, porque também temos de andar bonitas (risos). E são objetos pessoais.

Moderadora: Quando pensa em ter de remover os adornos, qual é a primeira coisa que pensa?

P2: Na minha aliança (risos). Não gosto de ter de tirar, por isso evito.

Moderadora: E só tira se lhe chamarem a atenção é isso?

P2: Sim (risos). E se estiver sem luvas.

Moderadora: Agora queria perguntar-lhe outra coisa: Quando há necessidade de usar a touca e as luvas, pode haver colegas ou superiores que acham que deve, ou não, ter esse comportamento e usar as luvas e touca. Assim, gostava de lhe pedir que me indicasse quem (colegas ou superiores ou outros) é que acha que você devia usar touca e luvas quando está a manipular os alimentos?

P2: Acho que toda a gente.

Moderadora: E quem é que, na sua opinião, pensa que você não deveria usar luvas e touca quando manipula alimentos?

P2: Ninguém acha isso, pelo menos que eu saiba.

Moderadora: Muito bem. Porque às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me por favor quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão usar luvas e touca quando manipulam alimentos.

P2: Na cozinha toda a gente tem de usar. Nos outros sítios não sei se usam as luvas sempre. Mas a touca toda a gente tem de usar.

Moderadora: E quem é que na sua opinião, tem menos tendência a usar as luvas e a touca?

P2: Na copa.

Moderadora: Falando agora da necessidade de remover os adornos pessoais, pode haver colegas ou superiores que acham que devia, ou não, ter este comportamento. Quem é que

acha que é da opinião que você deveria remover sempre os adornos durante a manipulação dos alimentos?

P2: Os meus chefes todos acham. E algumas colegas também mas é só para me chatearem.

Moderadora: E quem é que na sua opinião acha que você não devia remover os adornos pessoais?

P2: Há aqui algumas pessoas, principalmente as senhoras mais velhas e casadas, não gostam de tirar.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me então quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão tirar os adornos para manipular os alimentos?

P2: As que mexem mais nos alimentos, que são as da preparação e cozinhas.

Moderadora: E quem é que acha que é menos provável de tirar os adornos?

P2: Na copa

Moderadora: Restam apenas 4 perguntas e agora gostava que me dissesse quais é que são os fatores que possibilitam ou que facilitam a utilização das luvas e da touca?

P2: Todas temos as nossas toucas e temos sempre luvas nos nossos setores. Toda a gente tem.

Moderadora: E quais são os fatores que dificultam a utilização das luvas?

P2: Já disse que era o tamanho. E ter de andar sempre a tirar e a por também dificulta. Se não tivermos as luvas lavamos mais vezes as mãos e se ficarem bem lavadas eu até acho que é melhor e a nós dá-nos mais jeito.

Moderadora: Conhece as regras de lavagem das mãos?

P2: Sim conheço. Não sei aqueles passos todos, mas sei que temos de lavar muito bem e unhas e tudo e as zonas entre os dedos.

Moderadora: Para terminar diga-me por favor quais é que acha que são os fatores ou as circunstâncias que possibilitam ou que facilitam que remova os seus adornos pessoais?

P2: Posso guardar no meu cacifo e trancar. Se não fosse isso não tirava. Às vezes ponho no bolso e já me esqueci uma vez.

Moderadora: E quais é que são os fatores que tornam mais difícil ou que a poderiam impedir de remover os seus adornos?

P2: Não gosto de tirar a aliança. Tem valor sentimental e eu sou supersticiosa (risos).

Moderadora: Obrigada pelo seu tempo. A entrevista terminou.

Entrevista nº3

Moderadora: Vamos dar início à nossa entrevista que irá durar cerca de 20 a 30 minutos. Peço-lhe que esteja à vontade e informo que não existem respostas certas ou erradas, por isso é apenas importante a sua opinião sincera.

Começo então por lhe perguntar, no seu entender, quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P3: As luvas e a touca servem para prevenir que se contaminem os alimentos, principalmente depois de já estarem cozinhados.

Moderadora: E na sua opinião quais são as desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P3: Com as luvas às vezes é pior porque não sentimos se estão sujas. Enquanto as nossas mãos a gente sabe quando tem de as lavar porque sentimos.

Moderadora: E a touca?

P3: A touca não vejo desvantagens nenhuma.

Moderadora: Quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (qual é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?

P3: Uso já por hábito a touca e as luvas, é uma coisa normal.

Moderadora: Relativamente aos adornos pessoais, quais é que acha que são as vantagens em remover este tipo de objetos para manipular os alimentos?

P3: Prevenção. Podem estar sujos ou cair para dentro de alguma coisa, dos alimentos.

Moderadora: Previne contaminações e riscos físicos, é isso que quer dizer?

P3: Sim é isso.

Moderadora: E as desvantagens em remover os adornos, na sua opinião, quais são?

P3: Se forem anéis alguns já nem saem bem. Temos de usar sabão. Não é prático. Os brincos ou fios não vejo desvantagens.

Moderadora: Quando pensa em ter de remover os adornos, qual é a primeira coisa que pensa?

P3: Tenho de usar sabão para tirar estes anéis. Por isso só tiro se tiver de tirar.

Moderadora: E quando é que acha que tem de tirar?

P3: Se a chefe estiver ao pé ou quando estamos a mexer em alimentos já cozinhados.

Moderadora: E se forem crus não há problema?

P3: Também há mas já não é tanto, porque a minha aliança está tão apertada que não cai e a contaminação nos crus não é tão grave porque depois ainda vão ser cozinhados e isso elimina as bactérias.

Moderadora: Agora vou perguntar-lhe outra coisa: Quando há necessidade de usar a touca e as luvas, pode haver colegas ou superiores que acham que deve, ou não, ter esse comportamento e usar as luvas e touca. Assim, gostava que me indicasse quem (colegas ou superiores ou outros) é que acha que você devia usar touca e luvas quando está a manipular os alimentos?

P3: Todas e principalmente os chefes. Mas toda a gente acha. Depois às vezes há quem não goste de usar ou se esqueça, e preferem lavar bem as mãos a usar as luvas.

Moderadora: E quem é que, na sua opinião, pensa que você não deveria usar luvas e touca quando manipula alimentos?

P3: Ninguém. Ao mexer nos alimentos ninguém.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me por favor quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão usar luvas e touca quando manipulam alimentos.

P3: Toda a gente devia usar na cozinha e preparação.

Moderadora: E quem é que na sua opinião, tem menos tendência a usar as luvas e a touca?

P3: Quem está na copa. Às vezes tem luvas e não tem touca e as vezes tem touca e não tem luvas.

Moderadora: Falando agora da necessidade de remover os adornos pessoais, pode haver colegas ou superiores que acham que devia, ou não, ter este comportamento. Quem é que acha que é da opinião que você deveria remover sempre os adornos durante a manipulação dos alimentos?

P3: Os chefes. Nós não gostamos de tirar mas há sempre quem goste de cumprir só para ficar bem visto. Também não querem tirar mas tiram para poderem dizer que tiraram e ficarem bem vistas pelas chefias.

Moderadora: E quem é que na sua opinião acha que você não devia remover os adornos pessoais?

P3: As mais velhas são as piores

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me então quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão tirar os adornos para manipular os alimentos?

P3: As da cozinha e as que gostam de engraxar os chefes (risos).

Moderadora: E quem é que acha que é menos provável de tirar os adornos?

P3: Na copa outra vez. Ninguém tira nada.

Moderadora: Restam apenas 4 perguntas e agora gostava que me dissesse quais é que são os fatores que possibilitam ou que facilitam a utilização das luvas e da touca?

P3: Toda a gente tem touca e luvas se quiser.

Moderadora: E quais são os fatores que dificultam a utilização das luvas?

P3: Algumas rasgam-se muito. E ter de andar sempre a mudar de luvas. Por isso é preferível lavar bem as mãos mesmo que leve tempo.

Moderadora: Conhece as regras de lavagem das mãos?

P3: Não. Mas sei que temos de lavar muito bem e durante algum tempo. As unhas também tem de estar limpas. Eu ate tenho uma escovinha para as unhas.

Moderadora: Para terminar diga-me por favor quais é que acha que são os fatores ou as circunstancias que possibilitam ou que facilitam que remova os seus adornos pessoais?

P3: Que possibilitam? Haver sabão. Se não houvesse eu não conseguia tirar a minha aliança.

Moderadora: E quais é que são os fatores que tornam mais difícil ou que a poderiam impedir de remover os seus adornos?

P3: a dificuldade de remover os anéis, como eu já disse. Já me está tudo apertado e as mãos incham muito.

Moderadora: Obrigada pelo seu tempo. A entrevista terminou.

Entrevista nº4

Moderadora: Vamos dar início à nossa entrevista que irá durar cerca de 20 a 30 minutos. Peço-lhe que esteja à vontade e informo que não existem respostas certas ou erradas, por isso é apenas importante a sua opinião sincera.

Começo então por lhe perguntar, no seu entender, quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P4: As vantagens são evitar que os alimentos fiquem contaminados pelas nossas mãos ou que possam cair cabelos e contaminar a comida. Mas há situações em que quase que é melhor não usar luvas se tivermos as mãos bem lavadas.

Moderadora: E quais são essas situações?

P4: Se estivermos a cozinhar com luvas não temos tanta noção se as luvas estão sujas e temos de estar constantemente a trocar como forma de prevenir. Isso não é nada pratico por isso é melhor lavar bem as mãos e não colocar as luvas nesses casos.

Moderadora: Muito bem. E na sua opinião quais são as desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P4: São as que acabei de dizer. Não damos conta se estiverem sujas e acaba por ser ainda pior do que se não tivermos luvas. A desvantagem de usar touca não é nenhuma.

Moderadora: Quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (qual é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?

P4: É uma coisa que tenho de fazer. Assim como entrar no carro e colocar o cinto.

Moderadora: Então será por hábito?

P4: Sim.

Moderadora: Relativamente aos adornos pessoais, quais é que acha que são as vantagens em remover este tipo de objetos para manipular os alimentos?

P4: É a mesma coisa. Contaminações. Tirar essas coisas ajuda a evitar contaminações.

Moderadora: E as desvantagens em remover os adornos, na sua opinião, quais são?

P4: Nenhunas, acho eu. Eu tiro tudo com muita facilidade. Às vezes já nem trago nada.

Moderadora: Quando pensa em ter de remover os adornos, qual é a primeira coisa que pensa?

P4: Para evitar isso eu já nem trago de casa, por isso não penso nisso. Quando trago, tiro. Por isso penso que é uma coisa que tenho de fazer. Como a vestir a bata e os sapatos. É igual.

Moderadora: Então e diga-me, quando há necessidade de usar a touca e as luvas, pode haver colegas ou superiores que acham que deve, ou não, ter esse comportamento e usar as luvas e touca. Assim, gostava que me indicasse quem (colegas ou superiores ou outros) é que acha que você devia usar touca e luvas quando está a manipular os alimentos?

P4: Os encarregados e a senhora engenheira. E muitas de nós também já temos esse hábito bem estabelecido. Eu por exemplo tenho, mas sei que há quem tenha mais resistências.

Moderadora: E quem é que, na sua opinião, pensa que você não deveria usar luvas e touca quando manipula alimentos?

P4: A touca não tanto, mas as luvas há certas pessoas mais teimosas que acham que é perda de tempo e que é pior.

Moderadora: Mas consegue dizer-me quem são essas pessoas?

P4: Não sei especificar, mas posso dizer nomes.

Moderadora: Não queria que dissesse nomes. Consegue enquadrar essas pessoas em alguma categoria?

P4: Talvez as pessoas mais velhas e as que têm mais mau feitio e gostam de contrariar (risos).

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me por favor quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão usar luvas e touca quando manipulam alimentos.

P4: Quem está nas cozinhas.

Moderadora: E quem é que na sua opinião, tem menos tendência a usar as luvas e a touca?

P4: Aqui no refeitório, são as pessoas da copa. E as mais velhas também.

Moderadora: Então e falando agora da necessidade de remover os adornos pessoais, pode haver colegas ou superiores que acham que devia, ou não, ter este comportamento. Quem é que acha que é da opinião que você deveria remover sempre os adornos durante a manipulação dos alimentos?

P4: Eu.

Moderadora: E mais alguém?

P4: Os encarregados e as chefias, claro.

Moderadora: E quem é que na sua opinião acha que você não devia remover os adornos pessoais?

P4: As tais que falei há pouco. As mais velhas e com pior feitio. Acham que como dantes não usavam não têm de usar.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me então quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão tirar os adornos para manipular os alimentos?

P4: Quem trabalha na cozinha e na preparação.

Moderadora: E quem é que acha que é menos provável de tirar os adornos?

P4: As mais velhas outra vez.

Moderadora: Restam apenas 4 perguntas e agora gostava que me dissesse quais é que são os fatores que possibilitam ou que facilitam a utilização das luvas e da touca?

P4: Se não tivermos a nossa touca podemos pedir uma descartável e as luvas também há sempre que precisamos em cada setor.

Moderadora: E quais são os fatores que dificultam a utilização das luvas?

P4: às vezes as luvas não chegam nos tamanhos certos, ou quem tem mãos mais pequenas usa sempre uma luva grande.

Moderadora: Para terminar diga-me por favor quais é que acha que são os fatores ou as circunstâncias que possibilitam ou que facilitam que remova os seus adornos pessoais?

P4: Temos os nossos cacifos. Acho que é isso.

Moderadora: E quais é que são os fatores que tornam mais difícil ou que a poderiam impedir de remover os seus adornos?

P4: Se fossem objetos de valor sentimental e que eu não quisesse tirar por convicção por exemplo

Moderadora: Obrigada pelo seu tempo. A entrevista terminou.

Entrevista nº5

Moderadora: Vamos dar início à nossa entrevista que irá durar cerca de 20 a 30 minutos. Peço-lhe que esteja à vontade e informo que não existem respostas certas ou erradas, por isso é apenas importante a sua opinião sincera.

Começo então por lhe perguntar, no seu entender, quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P5: é para proteger os alimentos das nossas mãos e dos cabelos.

Moderadora: E para proteger do quê?

P5: Das bactérias e dos vírus.

Moderadora: Muito bem. E na sua opinião quais são as desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P5: A touca não tem desvantagens e as luvas também não. Exceto quando temos de estar sempre a colocar luvas novas.

Moderadora: E isso é uma desvantagem porquê?

P5: Porque perdemos tempo a fazer isso.

Moderadora: Quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (qual é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?

P5: Que tenho de usar porque se não usar chateiam-me logo.

Moderadora: Quem a chateia? As colegas?

P5: Não a minha chefe.

Moderadora: Relativamente aos adornos pessoais, quais é que acha que são as vantagens em remover este tipo de objetos para manipular os alimentos?

P5: Para não cair para a comida. Os brincos ou os anéis podem cair para os alimentos.

Moderadora: E as desvantagens em remover os adornos, na sua opinião, quais são?

P5: São coisas pessoais que não é fácil ter de tirar

Moderadora: Quando pensa em ter de remover os adornos, qual é a primeira coisa que pensa?

P5: Lá tenho eu de tirar os meus brincos (risos). Os anéis tiro bem até porque não me dá jeito ter, mas os brincos chateia-me. Normalmente só tiro se o chefe mandar tirar.

Moderadora: Então e diga-me, quando há necessidade de usar a touca e as luvas, pode haver colegas ou superiores que acham que deve, ou não, ter esse comportamento e usar as luvas e touca. Assim, gostava que me indicasse quem (colegas ou superiores ou outros) é que acha que você devia usar touca e luvas quando está a manipular os alimentos?

P5: A minha chefe. A gente às vezes esquece-se das luvas e ela vem logo perguntar porque é que não temos.

Moderadora: E quem é que, na sua opinião, pensa que você não deveria usar luvas e touca quando manipula alimentos?

P5: Algumas colegas acham que é pior usar luvas.

Moderadora: E você o que acha?

P5: Acho que depende. Se for a mexer em coisas cruas podemos não ter. Cozinhadas já não.

Moderadora: E que pessoas são essas que acham que é pior usar as luvas?

P5: As senhoras mais antigas aqui.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me por favor quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão usar luvas e touca quando manipulam alimentos.

P5: As das cozinhas

Moderadora: E quem é que na sua opinião, tem menos tendência a usar as luvas e a touca?

P5: Não sei bem. Na copa nem sempre tem a touca. Ou então os mais velhos. Também são mais resistentes a essas coisas.

Moderadora: Então e falando agora da necessidade de remover os adornos pessoais, pode haver colegas ou superiores que acham que devia, ou não, ter este comportamento. Quem é que acha que é da opinião que você deveria remover sempre os adornos durante a manipulação dos alimentos?

P5: Os chefes outra vez, e a engenheira também. Se eu me esqueço vêm logo dizer-me.

Moderadora: E quem é que na sua opinião acha que você não devia remover os adornos pessoais?

P5: Ninguém. Acho que concordam todas.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me então quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão tirar os adornos para manipular os alimentos?

P5: Os chefes não usam nada. Depois há sempre quem queira agradar e mostrar e essas tiram sempre, mas é só para agradar aos encarregados e para poderem chatear as outras.

Moderadora: E quem é que acha que é menos provável de tirar os adornos?

P5: Acho eu são as pessoas mais velhas

Moderadora: Restam apenas 4 perguntas e agora gostava que me dissesse quais é que são os fatores que possibilitam ou que facilitam a utilização das luvas e da touca?

P5: Nós temos a nossa touca e as nossas batas. São só nossas não temos de trocar com ninguém. Também temos luvas sempre que quisermos.

Moderadora: E quais são os fatores que dificultam a utilização das luvas?

P5: Estão-se sempre a rasgar e temos de andar sempre a mudar. Isso é uma perda de tempo

Moderadora: Para terminar diga-me por favor quais é que acha que são os fatores ou as circunstâncias que possibilitam ou que facilitam a remoção dos seus adornos pessoais?

P5: se eu não trazer nada de casa é mais fácil. Acho que é só isso.

Moderadora: E quais é que são os fatores que tornam mais difícil ou que a poderiam impedir de remover os seus adornos?

P5: Anéis que já não saem. Não é o meu caso mas acontece a algumas colegas aqui.

Moderadora: Obrigada pelo seu tempo. A entrevista terminou.

Entrevista nº6

Moderadora: Vamos dar início à nossa entrevista que irá durar cerca de 20 a 30 minutos. Peço-lhe que esteja à vontade e informo que não existem respostas certas ou erradas, por isso é apenas importante a sua opinião sincera.

Começo então por lhe perguntar, no seu entender, quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P6: É para não caírem cabelos.

Moderadora: E as luvas?

P6: As luvas acho que é para não sujar os alimentos e proteger as mãos.

Moderadora: E na sua opinião quais são as desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P6: As luvas a mim ficam-me sempre grandes, mesmo as de tamanho S. A touca uso sem problemas.

Moderadora: Quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (qual é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?

P6: Que é obrigatório usar.

Moderadora: Relativamente aos adornos pessoais, quais é que acha que são as vantagens em remover este tipo de objetos para manipular os alimentos?

P6: Não sei. Nenhumas. Desde que estejam limpos não vejo nenhuma.

Moderadora: E as desvantagens em remover os adornos, na sua opinião, quais são?

P6: As desvantagens? Dá trabalho e acho que não adianta muito.

Moderadora: Quando pensa em ter de remover os adornos, qual é a primeira coisa que pensa?

P6: Só tiro se tiver mesmo de tirar por isso tento evitar. Também não uso muita coisa e os brincos são pequenos quase nem se veem.

Moderadora: Então e diga-me, quando há necessidade de usar a touca e as luvas, pode haver colegas ou superiores que acham que deve, ou não, ter esse comportamento e usar as luvas e touca. Assim, gostava que me indicasse quem (colegas ou superiores ou outros) é que acha que você devia usar touca e luvas quando está a manipular os alimentos?

P6: Os encarregados.

Moderadora: E quem é que, na sua opinião, pensa que você não deveria usar luvas e touca quando manipula alimentos?

P6: Eu penso e sei que algumas colegas também. E até são pessoas que já cá estão há muito tempo.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me por favor quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão usar luvas e touca quando manipulam alimentos.

P6: O pessoal das cozinhas

Moderadora: E quem é que na sua opinião, tem menos tendência a usar as luvas e a touca?

P6: Algumas pessoas mais velhas, mas só as luvas. A touca quem não usa são os da copa, e só poem quando chega o encarregado ou a engenheira. De resto andam com ela no bolso da bata.

Moderadora: Então e falando agora da necessidade de remover os adornos pessoais, pode haver colegas ou superiores que acham que devia, ou não, ter este comportamento.

Quem é que acha que é da opinião que você deveria remover sempre os adornos durante a manipulação dos alimentos?

P6: Os encarregados.

Moderadora: E quem é que na sua opinião acha que você não devia remover os adornos pessoais?

P6: Aqui quase ninguém gosta de ter de tirar.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me então quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão tirar os adornos para manipular os alimentos?

P6: Quem faz a preparação talvez.

Moderadora: E quem é que acha que é menos provável de tirar os adornos?

P6: quem tem anéis que já não consegue tirar, que é o caso de algumas mais velhas.

Moderadora: Restam apenas 4 perguntas e agora gostava que me dissesse quais é que são os fatores que possibilitam ou que facilitam a utilização das luvas e da touca?

P6: Temos sempre luvas e toucas, por isso é fácil.

Moderadora: E quais são os fatores que dificultam a utilização das luvas?

P6: No meu caso é o tamanho.

Moderadora: Para terminar diga-me por favor quais é que acha que são os fatores ou as circunstâncias que possibilitam ou que facilitam que remova os seus adornos pessoais?

P6: Temos onde guardar as coisas. Nos cacifos.

Moderadora: E quais é que são os fatores que tornam mais difícil ou que a poderiam impedir de remover os seus adornos?

P6: Se os anéis não saírem dos dedos.

Moderadora: Obrigada pelo seu tempo. A entrevista terminou.

Entrevista nº7

Moderadora: Vamos dar início à nossa entrevista que irá durar cerca de 20 a 30 minutos. Peço-lhe que esteja à vontade e informo que não existem respostas certas ou erradas, por isso é apenas importante a sua opinião sincera.

Começo então por lhe perguntar, no seu entender, quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P7: A touca serve para segurar bem os cabelos e não caírem para os alimentos. As luvas servem para evitar que a gente mexa nos alimentos com as mãos sujas, depois de espirrar ou de tossir, porque isso é perigoso.

Moderadora: E na sua opinião quais são as desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P7: Eu não sei bem mas falo por mim. Nem sempre tenho tempo para andar a trocar de luvas e não dá jeito usar luvas. A gente fica com as mãos muito quente e suadas. A touca acho bem.

Moderadora: Então considera que a touca não traz desvantagens?

P7: Sim. Acho que não. Só a parte estética mais nada.

Moderadora: Quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (qual é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?

P7: A touca não me importo mas as luvas é uma chatice. Não gosto, mas tenho de usar.

Moderadora: Mas porque não gosta?

P7: Porque fico com as mãos muito suadas dentro das luvas.

Moderadora: Relativamente aos adornos pessoais, quais é que acha que são as vantagens em remover este tipo de objetos para manipular os alimentos?

P7: Não sei de vantagens nenhuma.

Moderadora: E as desvantagens em remover os adornos, na sua opinião, quais são?

P7: As desvantagens são muitas. Não serve de nada, os anéis e brincos são os nossos objetos pessoais e não nos deviam obrigar a tirar nada.

Moderadora: Quando pensa em ter de remover os adornos, qual é a primeira coisa que pensa?

P7: Penso que não tiro a menos que o encarregado me chame a atenção.

Moderadora: Então e diga-me, quando há necessidade de usar a touca e as luvas, pode haver colegas ou superiores que acham que deve, ou não, ter esse comportamento e usar as luvas e touca. Assim, gostava que me indicasse quem (colegas ou superiores ou outros) é que acha que você devia usar touca e luvas quando está a manipular os alimentos?

P7: Acho que só o encarregado e algumas colegas que gostam de implicar. Mas é só por isso que elas às vezes também não usam, mas depois gostam de fazer de conta que cumprem as regras todas.

Moderadora: E quem é que, na sua opinião, pensa que você não deveria usar luvas e touca quando manipula alimentos?

P7: Sei de muitas colegas que também não gostam de usar pelos mesmos motivos. Acho que quem está na cozinha tem mais obrigação de usar.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me por favor quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão usar luvas e touca quando manipulam alimentos.

P7: Aquelas que gostam de agradar aos chefes e nunca dizem que não a nada. Caso contrário acho que a maioria prefere não usar.

Moderadora: E quem é que na sua opinião, tem menos tendência a usar as luvas e a touca?

P7: As mais velhas, mesmo que não admitam.

Moderadora: Então e falando agora da necessidade de remover os adornos pessoais, pode haver colegas ou superiores que acham que devia, ou não, ter este comportamento. Quem é que acha que é da opinião que você deveria remover sempre os adornos durante a manipulação dos alimentos?

P7: Isso são os chefes. O resto não acha isso.

Moderadora: E quem é que na sua opinião acha que você não devia remover os adornos pessoais?

P7: Quase toda a gente.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me então quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão tirar os adornos para manipular os alimentos?

P7: As do empratamento porque estão à vista de toda a gente. Se tiverem brincos ou anéis os alunos podem fazer queixa.

Moderadora: E quem é que acha que é menos provável de tirar os adornos?

P7: Os da copa e das limpezas.

Moderadora: Sabe dizer-me porquê?

P7: Não sei, mas se calhar porque acham que como não mexem em comida não tem de cumprir como os outros.

Moderadora: Restam apenas 4 perguntas e agora gostava que me dissesse quais é que são os fatores que possibilitam ou que facilitam a utilização das luvas e da touca?

P7: Se eu me tiver cortado tenho mesmo de usar.

Moderadora: Sim mas o que eu queria perceber é se acha que existem fatores em particular que facilitem a utilização das luvas e da touca?

P7: Sim. Temos tudo à nossa disposição, não nos falta aqui nada.

Moderadora: E quais são os fatores que dificultam a utilização das luvas?

P7: Quem transpira muito não consegue usar luvas. E é o meu caso.

Moderadora: Para terminar diga-me por favor quais é que acha que são os fatores ou as circunstâncias que possibilitam ou que facilitam que remova os seus adornos pessoais?

P7: Termos cacifos trancados.

Moderadora: E quais é que são os fatores que tornam mais difícil ou que a poderiam impedir de remover os seus adornos?

P7: Há quem já nem os consiga tirar, mesmo que quisesse.

Moderadora: Porquê?

P7: porque as mãos cresceram ou incharam e os anéis dessas pessoas já não saem. E depois também há a questão pessoal. São as nossas coisas, porque haveríamos de ter de tirar?

Moderadora: Obrigada pelo seu tempo. A entrevista terminou.

Entrevista nº8

Moderadora: Vamos dar início à nossa entrevista que irá durar cerca de 20 a 30 minutos. Peço-lhe que esteja à vontade e informo que não existem respostas certas ou erradas, por isso é apenas importante a sua opinião sincera.

Começo então por lhe perguntar, no seu entender, quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P8: As luvas servem para evitar o contacto das nossas mãos com os alimentos e a touca para não deixar cair cabelos.

Moderadora: E porque acha que as mãos não podem contactar com os alimentos?

P8: Acho que é por causa dos germes mas não tenho bem a certeza.

Moderadora: E na sua opinião quais são as desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P8: Dá mais trabalho porque temos de trocar mais vezes, e pode ser pior porque muitas vezes eu vejo-as durante muito tempo sempre com as mesmas luvas, algumas já rasgadas e tudo.

Moderadora: E o uso da touca tem desvantagens?

P8: Acho que não.

Moderadora: Quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (qual é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?

P8: Não me chateia. Se tiver de usar uso e gosto de fazer um bom trabalho e cumprir regras

Moderadora: Relativamente aos adornos pessoais, quais é que acha que são as vantagens em remover este tipo de objetos para manipular os alimentos?

P8: Podemos perder um brinco ou um anel dentro da comida e depois é um problema.

Moderadora: Isso representa um risco físico correto?

P8: Sim é isso mesmo.

Moderadora: E as desvantagens em remover os adornos, na sua opinião, quais são?

P8: A maior desvantagem é o trabalho que dá, mas é assim mesmo.

Moderadora: Quando pensa em ter de remover os adornos, qual é a primeira coisa que pensa?

P8: Eu gosto de dar o exemplo e é isso que tento fazer.

Moderadora: Então e diga-me, quando há necessidade de usar a touca e as luvas, pode haver colegas ou superiores que acham que deve, ou não, ter esse comportamento e usar as luvas e touca. Assim, gostava que me indicasse quem (colegas ou superiores ou outros) é que acha que você devia usar touca e luvas quando está a manipular os alimentos?

P8: As minhas colegas não querem saber de nada disso, por isso acho que só os encarregados e a engenheira.

Moderadora: E quem é que, na sua opinião, pensa que você não deveria usar luvas e touca quando manipula alimentos?

P8: As minhas colegas, pelo menos algumas. Acham que é uma perda de tempo e tentam sempre convencer as outras a não usar. Mas eu não vou em conversas.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me por favor quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão usar luvas e touca quando manipulam alimentos.

P8: Quem gosta de cumprir tudo direitinho e não quer chatices com o encarregado. Na cozinha usa-se mais que nos outros setores, as luvas.

Moderadora: E quem é que na sua opinião, tem menos tendência a usar as luvas e a touca?

P8: Na copa quase nunca têm. Achrom que não tem de usar.

Moderadora: Então e falando agora da necessidade de remover os adornos pessoais, pode haver colegas ou superiores que acham que devia, ou não, ter este comportamento. Quem é que acha que é da opinião que você deveria remover sempre os adornos durante a manipulação dos alimentos?

P8: Os encarregados também.

Moderadora: E quem é que na sua opinião acha que você não devia remover os adornos pessoais?

P8: As mais velhas que andam por aí tentam sempre fazer com que ninguém cumpra nada. Como elas já nem os anéis conseguem tirar não querem ser sempre elas a serem chamadas a atenção.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me então quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão tirar os adornos para manipular os alimentos?

P8: Muito poucas. Devemos ser uma meia dúzia e só das cozinhas. De resto é uma desgraça, ninguém cumpre.

Moderadora: E quem é que acha que é menos provável de tirar os adornos?

P8: Isso é quem estiver na copa, porque estão sempre a dizer que não tocam nos alimentos e só lavam pratos

Moderadora: Restam apenas 4 perguntas e agora gostava que me dissesse quais é que são os fatores que possibilitam ou que facilitam a utilização das luvas e da touca?

P8: Toda a gente pode usar se quiser, o que não faltam aí são luvas. E toucas descartáveis também.

Moderadora: E quais são os fatores que dificultam a utilização das luvas?

P8: Não é muito prático é verdade, mas tem de ser.

Moderadora: Não é prático porquê?

P8: Porque temos de andar sempre atentas a ver o estado das luvas e a ter de mudar. Algumas vezes também já só há tamanhos grandes e quando é assim é pior.

Moderadora: Para terminar diga-me por favor quais é que acha que são os fatores ou as circunstâncias que possibilitam ou que facilitam que remova os seus adornos pessoais?

P8: Força de vontade e preocupação com o trabalho.

Moderadora: Mas pergunto-lhe sobre fatores que sejam providenciados pelos serviços?

P8: Temos cacifos, podemos guardar as nossas coisas e trancar os cacifos.

Moderadora: E quais é que são os fatores que tornam mais difícil ou que a poderiam impedir de remover os seus adornos?

P8: São coisas nossas que não gostamos de tirar.

Moderadora: Obrigada pelo seu tempo. A entrevista terminou.

Entrevista nº9

Moderadora: Vamos dar início à nossa entrevista que irá durar cerca de 20 a 30 minutos. Peço-lhe que esteja à vontade e informo que não existem respostas certas ou erradas, por isso é apenas importante a sua opinião sincera.

Começo então por lhe perguntar, no seu entender, quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P9: As vantagens são reduzir a exposição dos alimentos à nossa pele e cabelos para evitar que se contaminem.

Moderadora: E na sua opinião quais são as desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P9: Alguns tipos de luvas rasgam-se muito e temos de andar sempre a trocar. Isso representa muito dinheiro e tempo que se perde. As toucas são boas, não vejo desvantagens.

Moderadora: Quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (qual é a primeira coisa que lhe vem à cabeça)?

P9: Já é um hábito. Nós já sabemos que temos de usar e pronto. Pode haver uma vez ou outra em que nos esquecemos mas é raro.

Moderadora: Relativamente aos adornos pessoais, quais é que acha que são as vantagens em remover este tipo de objetos para manipular os alimentos?

P9: Evita que caiam para os alimentos sem nós vermos.

Moderadora: Isso representa um risco físico?

P9: Sim. Porque depois alguém pode morder sem querer e partir ou lascar um dente. Ou até engolir, que seria pior ainda.

Moderadora: E as desvantagens em remover os adornos, na sua opinião, quais são?

P9: Ninguém gosta de ter de tirar os brincos ou os anéis.

Moderadora: Mas porquê?

P9: Porque são coisas pessoais que gostamos de usar e depois tiramos e muitas vezes podemos perder ou esquecemo-nos cá das coisas.

Moderadora: Quando pensa em ter de remover os adornos, qual é a primeira coisa que pensa?

P9: Tentar evitar. Mas normalmente a encarregada chama-nos logo a atenção e tiramos.

Moderadora: Então e diga-me, quando há necessidade de usar a touca e as luvas, pode haver colegas ou superiores que acham que deve, ou não, ter esse comportamento e usar as luvas e touca. Assim, gostava que me indicasse quem (colegas ou superiores ou outros) é que acha que você devia usar touca e luvas quando está a manipular os alimentos?

P9: Os nossos chefes.

Moderadora: E quem é que, na sua opinião, pensa que você não deveria usar luvas e touca quando manipula alimentos?

P9: Acho que ninguém. Apesar de nem sempre usarmos tudo, acho que toda a gente sabe que tem de usar e porquê.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me por favor quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão usar luvas e touca quando manipulam alimentos.

P9: Nós que estamos na cozinha se nos esquecermos chamam-nos logo, por isso acho que somos nós.

Moderadora: O pessoal das cozinhas?

P9: Sim.

Moderadora: E quem é que na sua opinião, tem menos tendência a usar as luvas e a touca?

P9: As senhoras mais antigas são as piores. Gostam de usar as mãos e não gostam das luvas. Queixam-se que lhes ficam apertadas ou então que ficam largas. Nunca estão bem (risos)

Moderadora: Então e falando agora da necessidade de remover os adornos pessoais, pode haver colegas ou superiores que acham que devia, ou não, ter este comportamento. Quem é que acha que é da opinião que você deveria remover sempre os adornos durante a manipulação dos alimentos?

P9: Outra vez os chefes

Moderadora: E quem é que na sua opinião acha que você não devia remover os adornos pessoais?

P9: Outra vez as mais antigas (risos)

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me então quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão tirar os adornos para manipular os alimentos?

P9: Há algumas pessoas que já nem trazem, mas são muito poucas.

Moderadora: E essas pessoas que já não trazem, consegue inseri-las em algum grupo ou classifica-las de alguma forma?

P9: São as que gostam de dar graxa aos chefes.

Moderadora: E quem é que acha que é menos provável de tirar os adornos?

P9: As tais senhoras mais velhas. Algumas já nem conseguem mesmo que tentem.

Moderadora: Restam apenas 4 perguntas e agora gostava que me dissesse quais é que são os fatores que possibilitam ou que facilitam a utilização das luvas e da touca?

P9: Nunca nos faltam as luvas e também temos as nossas próprias toucas.

Moderadora: E quais são os fatores que dificultam a utilização das luvas?

P9: O tamanho. No meu caso que tenho mãos pequenas se se acaba o tamanho S é uma chatice porque de resto tudo me fica muito largo e não consigo trabalhar assim.

Moderadora: Para terminar diga-me por favor quais é que acha que são os fatores ou as circunstâncias que possibilitam ou que facilitam que remova os seus adornos pessoais?

P9: Esforço para cumprir o que nos pedem e termos sítio para guardar.

Moderadora: E quais é que são os fatores que tornam mais difícil ou que a poderiam impedir de remover os seus adornos?

P9: Acho que nenhuns. Só mesmo no caso de algumas pessoas que já não conseguem tirar os anéis dos dedos, nada mais.

Moderadora: Obrigada pelo seu tempo. A entrevista terminou.

Entrevista nº10

Moderadora: Vamos dar início à nossa entrevista que irá durar cerca de 20 a 30 minutos. Peço-lhe que esteja à vontade e informo que não existem respostas certas ou erradas, por isso é apenas importante a sua opinião sincera.

Começo então por lhe perguntar, no seu entender, quais são as vantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P10: São muitas. Evita a contaminação dos alimentos, evita a exposição dos alimentos aos cabelos, evita o contacto com as nossas mãos que podem ter cortes mesmo que pequenos.

Moderadora: E na sua opinião quais são as desvantagens em utilizar luvas e touca durante a manipulação dos géneros alimentícios?

P10: Não há desvantagens. Só há problemas se não tivermos os tamanhos todos de luvas e elas queixam-se se tiverem de usar M's porque dizem que lhes ficam grandes e que se enrolam.

Moderadora: E o uso da touca tem desvantagens?

P10: Não.

Moderadora: Quando pensa em usar luvas e touca, o que é que pensa logo de imediato (qual é a primeira coisa que lhe vem á cabeça)?

P10: Nada. Ando sempre de touca e luvas assim que entro nas cozinhas para fazer qualquer coisa também as coloco logo. É imediato. E ando sempre atrás delas por causa das luvas e das toucas, mas as toucas cumprem mais.

Moderadora: Relativamente aos adornos pessoais, quais é que acha que são as vantagens em remover este tipo de objetos para manipular os alimentos?

P10: Existem os chamados perigos físicos, e isso é um deles.

Moderadora: E as desvantagens em remover os adornos, na sua opinião, quais são?

P10: Nenhumas.

Moderadora: Quando pensa em ter de remover os adornos, qual é a primeira coisa que pensa?

P10: Eu por hábito não uso nada, por isso não tenho de tirar nada. Mas sempre fui assim, nunca gostei de brincos nem de pulseiras. Só tenho a aliança e até essa tiro se tiver de ir para a cozinha ou para a preparação. Só a tenho quando estou de caixa. Mas tirar os anéis é uma coisa normal neste tipo de trabalhos.

Moderadora: Então e diga-me, quando há necessidade de usar a touca e as luvas, pode haver colegas ou superiores que acham que deve, ou não, ter esse comportamento e usar as luvas e touca. Assim, gostava que me indicasse quem (colegas ou superiores ou outros) é que acha que você devia usar touca e luvas quando está a manipular os alimentos?

P10: Eu sou a primeira a achar mas se não fosse sei que a engenheira me dizia logo alguma coisa.

Moderadora: E quem é que, na sua opinião, pensa que você não deveria usar luvas e touca quando manipula alimentos?

P10: Isso não sei dizer. Acho que ninguém pensa isso. Fazer já é outra coisa diferente (risos)

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me por favor quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão usar luvas e touca quando manipulam alimentos.

P10: Todas elas têm de usar e às vezes fazem-se esquecidas mas acabam por usar.

Moderadora: E quem é que na sua opinião, tem menos tendência a usar as luvas e a touca?

P10: Na cozinha e nas salas de preparação usam, mas na copa é uma desgraça.

Moderadora: Então são os funcionários da copa, certo?

P10: Sim

Moderadora: Então e falando agora da necessidade de remover os adornos pessoais, pode haver colegas ou superiores que acham que devia, ou não, ter este comportamento. Quem é que acha que é da opinião que você deveria remover sempre os adornos durante a manipulação dos alimentos?

P10: Nós os encarregados damos sempre o exemplo até porque as nossas chefias também nos alertam se assim não for, não é? (risos)

Moderadora: E quem é que na sua opinião acha que você não devia remover os adornos pessoais?

P10: Isso é uma luta antiga das pessoas mais velhas daqui porque acham que estão no direito de fazer o que querem. Não querem tirar as alianças por motivos pessoais, ou porque tem medo de as perder, nem sei bem. E algumas já nem as conseguem tirar dos dedos.

Moderadora: Às vezes nós não temos a certeza do que fazer e tentamos ver o que fazem os outros. Diga-me então quais as pessoas que no seu entender mais provavelmente poderão tirar os adornos para manipular os alimentos?

P10: As cozinheiras e as ajudantes de cozinha.

Moderadora: E quem é que acha que é menos provável de tirar os adornos?

P10: Isso é outra vez na copa.

Moderadora: Restam apenas 4 perguntas e agora gostava que me dissesse quais é que são os fatores que possibilitam ou que facilitam a utilização das luvas e da touca?

P10: Aqui toda a gente tem livre acesso às luvas e às toucas, por isso não há desculpas para não usarem.

Moderadora: E quais são os fatores que dificultam a utilização das luvas?

P10: Só os tamanhos, mais nada. Nem sempre conseguimos luvas de tamanho S porque o fornecedor às vezes não entrega.

Moderadora: Para terminar diga-me por favor quais é que acha que são os fatores ou as circunstâncias que possibilitam ou que facilitam a remoção dos adornos pessoais?

P10: Temos cacifos, e elas têm chave. Não gosto que guardem as coisas nos bolsos mas podem guardar nos cacifos, por isso só não tiram se não quiserem.

Moderadora: E quais é que são os fatores que tornam mais difícil ou que a poderiam impedir de remover os seus adornos?


P10: nenhuns.

Moderadora: Obrigada pelo seu tempo. A entrevista terminou.

8.2. ANEXO B: Questionário aplicado

Nº de código				

(Não preencher)



Exmo. (a) Sr.(a)

Vimos por este meio convidá-lo(a) a participar num questionário realizado no âmbito do Mestrado em Ciências do Consumo Alimentar sob o tema: “*Segurança Alimentar nos Refeitórios de uma Universidade Portuguesa*”. A sua participação é fundamental para proceder à avaliação das atitudes e comportamentos dos manipuladores de alimentos nos refeitórios. Agradecemos o tempo despendido e **garantimos a total confidencialidade dos resultados** obtidos, que apenas serão usados para fins científicos.

Relativamente às questões que se seguem, indique o grau de concordância, numa escala de 1 a 7, sendo 1- Discordo inteiramente e 7- Concordo inteiramente.

	1	2	3	4	5	6	7
1. O uso de luvas durante o manuseamento e manipulação dos alimentos diminui o risco de contaminação dos mesmos							
2. A remoção de adornos durante o manuseamento e manipulação dos alimentos contribui para diminuir o risco de perigos físicos nos alimentos							
3. Adotar boas práticas de higiene e manipulação dos alimentos, através do uso de luvas remoção de adornos pessoais, é aconselhável porque ajuda a reduzir o risco de doenças de origem alimentar							
4. Substituir as luvas sempre que se interrompa a tarefa que se está a realizar ou quando estas se rasgam, vale a pena o dispêndio de dinheiro e de tempo							
5. Remover os nossos objetos pessoais vale a pena porque diminui o risco de contaminações dos alimentos e perigos físicos							
6. Usar touca para proteger os cabelos nas zonas de trabalho é mais seguro e protege os alimentos							
7. O uso de luvas é um hábito aconselhável que devemos manter porque protege os alimentos e vale a pena o trabalho							
8. A remoção dos adornos é algo que devemos fazer antes de iniciar o trabalho pois faz parte das boas práticas de manipulação dos alimentos							
9. Se eu remover os meus adornos pessoais estou a dar um bom exemplo e a contribuir para a segurança dos alimentos e das pessoas							

Relativamente às questões que se seguem, indique o grau de concordância, numa escala de 1 a 7, sendo 1- Discordo inteiramente e 7- Concordo inteiramente.

	1	2	3	4	5	6	7
1. Os meus superiores acham que devo usar luvas e touca de proteção sempre que manipulo alimentos							
2. Os meus superiores acham que devo remover os adornos pessoais antes de manusear ou manipular alimentos							
3. No que respeita à segurança alimentar eu gosto de fazer aquilo que os meus superiores hierárquicos dizem							
4. É importante para mim que o meu superior goste do meu trabalho							
5. Considero importante que os outros me vejam como uma pessoa que cumpre as regras de higiene alimentar							
6. Quando estou a manipular alimentos é mais provável que remova os adornos pessoais se achar que o meu superior me está a observar							
7. A maioria das minhas colegas das áreas de confeção e preparação usa luvas durante a manipulação dos alimentos							
8. A maioria das minhas colegas das áreas de confeção e preparação usa touca durante a manipulação dos alimentos							
9. A maioria das minhas colegas das áreas de confeção e preparação não usa adornos pessoais aquando da manipulação dos alimentos							
10. No que respeita às boas práticas de higiene alimentar eu gosto de seguir o exemplo das colegas das áreas de confeção e preparação							

Relativamente às questões que se seguem, indique o grau de concordância, numa escala de 1 a 7, sendo 1- Discordo inteiramente e 7- Concordo inteiramente.

	1	2	3	4	5	6	7
1. Se eu quiser posso usar luvas e touca de proteção de cabelos sempre que estiver a manipular alimentos							
2. Se eu quiser posso remover todos os adornos pessoais sempre que manusear ou manipular alimentos							
3. Ter luvas disponíveis permite-me usá-las sempre que estou a manipular alimentos							
4. A existência de um local adequado e individualizado para guardar os objetos pessoais é suficiente para que eu possa remover os adornos sempre que manipulo alimentos							
5. A existência de toucas descartáveis permite-me usar a touca de proteção de cabelos sempre que me encontro nas áreas de trabalho							

Relativamente aos seguintes comportamentos indique a frequência com que os realiza, considerando uma escala de 1 a 7 e, sendo 1- Nunca e 7- Sempre.

	1	2	3	4	5	6	7
1. Uso luvas quando manuseio ou manipulo qualquer alimento cru ou cozinhado							
2. Substituo as luvas quando interrompo as tarefas ou se as mesmas se rasgarem							
3. Removo todos os adornos pessoais (inclusive a aliança) durante a manipulação ou manuseamento dos alimentos							
4. Uso sempre a touca de proteção dos cabelos dentro das áreas de trabalho							

Relativamente às questões que se seguem, indique o grau de concordância, numa escala de 1 a 7, sendo 1- Discordo inteiramente e 7- Concordo inteiramente.

	1	2	3	4	5	6	7
1. É muito provável que use luvas da próxima vez que manipular ou manusear alimentos							
2. É muito muito provável que use touca de proteção da próxima vez que manipular ou manusear alimentos							
3. É muito provável que remova os meus adornos pessoais da próxima vez que manipular ou manusear alimentos							
4. É muito provável que substitua as luvas da próxima vez que interrompa as tarefas ou se as mesmas se rasgarem							

Quantas vezes preparou ou manipulou alimentos crus ou cozinhados na última semana?
(Assinale com um X a opção correta)

UMA VEZ APENAS	
ENTRE 2 A 5 VEZES	
ENTRE 6 A 10 VEZES	
MAIS DO QUE 10 VEZES	

1. Relativamente à semana que acaba de reportar quantas vezes usou luvas durante a manipulação ou manuseamento dos alimentos?_____
2. Relativamente à semana que acaba de reportar quantas vezes usou touca de proteção de cabelos durante a manipulação ou manuseamento dos alimentos?_____
3. Relativamente à semana que acaba de reportar quantas vezes removeu os adornos pessoais previamente à manipulação ou manuseamento dos alimentos?_____

Caracterização Sociodemográfica

1. Sexo: Masculino Feminino
2. Idade:
3. Estado Civil: Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) União fato
Viúvo(a)
4. Grau de Escolaridade:
- 4ª Classe incompleta 1º Ciclo (4ª classe)
- 2º Ciclo (6º ano) 3º Ciclo (9º ano)
- 12º Ano Bacharelato
- Licenciatura
5. Profissão/Categoria Profissional: _____
6. Nº de pessoas do agregado familiar (incluindo o próprio):
7. Nº de crianças do agregado:
- No caso de existirem crianças, por favor indique as idades respetivas:

8. Anos de profissão:

Obrigada pela sua colaboração!

8.3. ANEXO C: Plano de Pré-requisitos e Plano HACCP de uma unidade alimentar

Plano de Pré-Requisitos

1. REQUISITOS GERAIS DAS INSTALAÇÕES

1.1. OBJECTIVO

As instalações devem ser construídas, localizadas e desenhadas de forma a assegurar:

- Que a contaminação dos géneros alimentícios seja reduzida ao mínimo;
- Boas práticas de higiene, evitando a contaminação cruzada dos géneros alimentícios durante as diversas operações de manuseamento;
- Condições de temperatura adequadas para o processamento e armazenagem dos produtos;
- A implementação do conceito “marcha em frente”, isto é, que os produtos circulem numa sequência lógica e racional, evitando cruzamentos e retrocessos ao longo da cadeia produtiva;
- Uma proteção eficaz contra a entrada de pragas.

1.2. RESPONSÁVEIS

- Administração

1.3. PROCEDIMENTO

O edifício foi dimensionado de acordo com a capacidade de laboração prevista, permitindo a fácil movimentação de pessoas e equipamentos. A construção é sólida e mantida em boas condições de conservação. A unidade alimentar compreende as seguintes áreas de trabalho:

1. Zona de Receção de Matérias-Primas
2. Zona de Armazenagem
3. Zona de Preparação
4. Zona de Confeção
5. Zona de Distribuição (linhas de *self*)

Estas áreas estão dispostas de modo a permitir que as operações de limpeza e desinfeção sejam facilitadas. As áreas limpas e sujas estão bem individualizadas de modo a excluir qualquer possibilidade de contaminação dos produtos.

1.4. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Planta das Instalações

2. REQUISITOS DOS EQUIPAMENTOS, UTENSÍLIOS E VIATURAS DE TRANSPORTE

2.1. OBJECTIVO

Os equipamentos, utensílios e viaturas devem apresentar-se em bom estado de conservação e de higiene de modo a:

- Reduzir ao mínimo qualquer risco de contaminação;
- Facilitar todos os procedimentos de higienização;
- Impedir a contaminação dos alimentos;
- Permitir a limpeza adequada da área circundante.

2.2. RESPONSÁVEIS

- Núcleo de Alimentação (NA)
- Resp. Refeitório
- Departamento de gestão de património e recursos técnicos (DGPRT)

2.3. PROCEDIMENTO

Todos os equipamentos e utensílios que entrem em contacto com os géneros alimentícios devem ser em aço inoxidável ou em poliestireno de alta densidade, para facilitar a limpeza. Devem ser imputrescíveis, não tóxicos e duradouros.

A empresa pode possuir veículos para transporte de géneros alimentícios. Os contentores dos veículos devem ser mantidos limpos e em bom estado de conservação, de forma a proteger os géneros alimentícios de possíveis contaminações e a assegurar durante o transporte, a segurança e salubridade dos géneros alimentícios.

2.4. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Inventário de equipamento

3. PLANOS DE HIGIENE – INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, UTENSÍLIOS E VIATURAS

3.1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras práticas de execução para a higienização eficaz de toda a unidade. A higiene das instalações compreende um conjunto de procedimentos e práticas que visam assegurar as condições higiénicas adequadas dos locais onde se manipulam géneros alimentícios.

3.2. RESPONSÁVEIS

- Núcleo de Alimentação
- Resp. Refeitório
- Departamento de gestão de património e recursos técnicos (DGPRT)
- Funcionários do setor

3.3. PROCEDIMENTO

Todas as operações de limpeza e desinfeção devem ser realizadas conforme o Plano de Higiene definido. Nos Planos de Higiene consta informação relativa a: tipo de superfície a limpar, procedimento de limpeza, frequência, produtos e material a utilizar, doses / tempo de contacto e responsável. Os responsáveis pela execução da lavagem e desinfeção devem registar a aplicação do mesmo no Impresso xxx – Registo de Higienização das Instalações, Equipamento e Utensílios ou Impresso yyy – Registo de Higienização de Viaturas de Transporte.

A vigilância das condições de limpeza é diária, uma vez que todos os funcionários ao iniciar o seu trabalho devem verificar se o local, equipamentos e utensílios se encontram nas devidas condições de higiene.

Periodicamente, de acordo com o plano de controlo analítico estabelecido, devem ser efetuadas análises microbiológicas às superfícies de trabalho, equipamentos e utensílios, de forma a verificar a eficácia das operações de higienização. O Resp. de refeitório deve garantir que são recolhidas amostras em rotação por todas as superfícies e o NA deve avaliar os respetivos resultados, adotando as medidas corretivas que se considerem necessárias. A colheita das amostras deve ser efetuada após a desinfeção ou no dia seguinte antes da utilização dos equipamentos / utensílios.

Todos os produtos utilizados na limpeza e desinfeção devem possuir as respetivas fichas técnicas e fichas de segurança, e devem ser armazenados em local próprio, juntamente com os utensílios de limpeza.

3.4. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Plano de Higiene
- Registo de Higienização das Instalações, Equipamento e Utensílios
- Registo de Higienização de Viaturas de Transporte
- Fichas Técnicas e de Segurança dos Produtos

4. SAÚDE E HIGIENE DOS COLABORADORES

4.1. OBJECTIVO

Definir as regras/normas de higiene e saúde que devem ser seguidas pelos operadores. Sensibilizar os funcionários para a aplicação das boas práticas de higiene durante a manipulação dos alimentos.

4.2. RESPONSÁVEIS

- Núcleo de Alimentação
- Resp. Refeitório
- Todos os Funcionários

4.3. PROCEDIMENTO

As normas de higiene pessoal consistem num conjunto de regras que devem estar em prática durante todo o processo de laboração. Estas normas constam **do Manual HACCP** onde estão definidas todas as exigências relativas à conduta de higiene pessoal que os operadores devem respeitar durante a laboração.

Para sensibilizar os operadores existem cartazes de divulgação colocados em locais estratégicos, relativos à prática correta de lavagem das mãos, ao uso obrigatório da farda e à conduta de higiene que devem respeitar durante a laboração.

4.4. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Fichas de Aptidão Médica de todos os Funcionários
- Manual HACCP
- Instruções de Lavagem das Mãos

5. PLANO DE FORMAÇÃO DO PESSOAL

5.1. OBJECTIVO

Dotar os trabalhadores de formação adequada em termos de higiene e segurança alimentar. Pretende-se que todos os trabalhadores estejam aptos a trabalhar com um elevado grau de higiene, cumprindo as boas práticas de higiene e fabrico estabelecidas.

5.2. RESPONSÁVEIS

- Administração
- Núcleo de Alimentação

5.3. PROCEDIMENTO

O NA, juntamente com os Recursos Humanos, coordenam anualmente o levantamento de necessidades de formação, sendo elaborado o Plano de Formação. Após a aprovação superior do plano de formação, este deve ser afixado em local visível.

A administração compromete-se a proporcionar a adequada formação e qualificação aos seus funcionários, de forma a garantir a segurança alimentar das refeições servidas. Deste modo, será ministrada, anualmente, formação relativa à segurança alimentar a todos os colaboradores.

As formações são realizadas na unidade, de acordo com o responsável pela mesma, de modo a não prejudicar o serviço.

5.4. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Manual HACCP
- Plano de Formação
- Folha de Presenças
- Certificados de Formação

6. PLANO DE CONTROLO DE PRAGAS

6.1. OBJECTIVO

O controlo de pragas tem como objetivo principal, prevenir a disseminação de doenças e evitar a contaminação dos alimentos. Este procedimento aplica-se à generalidade das instalações.

6.2. RESPONSÁVEIS

- Administração
- Núcleo de Alimentação
- Empresa de Controlo de Pragas

6.3. PROCEDIMENTO

Controlo de pragas efetuado pela empresa externa

O NA deve assegurar que a empresa contratada para o efeito cumpre todos os requisitos definidos e acordados no contrato, no qual deverá constar:

- Tipo(s) de praga(s) a combater;
- Fichas técnicas dos produtos utilizados;
- Mapa de localização dos iscos, devidamente sinalizados na planta da fábrica e no próprio local. No caso de existirem iscos de diferentes tipos/natureza deve ser referido na legenda da planta;
- Frequência das visitas / cronograma;
- Métodos de controlo aplicados;
- Referência aos antídotos / fichas de segurança de todos os produtos utilizados;
- Relatórios de inspeção devidamente detalhados sobre as intervenções efetuadas fazendo referência, no caso da desratização, ao n.º da estação, isco e ao local;
- Responsável pela execução do controlo.

O técnico da Empresa de Controlo de Pragas deve elaborar um relatório de visita, sempre que inspecionar o local, devidamente assinado pelo responsável, indicando detalhadamente as ocorrências observadas e as ações corretivas implementadas.

6.4. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Contrato com a empresa de controlo de pragas
- Planta com a localização das estações de isco / insetocutores
- Fichas técnicas e de segurança dos produtos utilizados
- Relatórios das visitas / folha de ocorrências

7. PLANO DE CONTROLO DE RESÍDUOS

7.1. OBJECTIVO

Definir as ações que a empresa deve seguir no acondicionamento / eliminação dos resíduos sólidos inerentes ao processo de fabrico.

7.2. RESPONSÁVEIS

- NA
- Funcionários do Setor
- Resp. refeitório

7.3. PROCEDIMENTO

A recolha de resíduos é efetuada duas vezes por dia. Posteriormente, são colocados num local projetado para o efeito e que possui acesso direto ao exterior. Os resíduos não devem acumular-se nas áreas de processamento, ou zonas circundantes.

Os contentores do lixo devem estar convenientemente distribuídos pela unidade e devidamente forrados com sacos impermeáveis. Devem ser mantidos devidamente limpos e desinfetados. A limpeza e desinfecção dos contentores devem ser realizadas conforme o Plano de Higiene definido. Os responsáveis pela execução da lavagem e desinfecção, segundo o Plano de Higiene estabelecido, devem registar a aplicação do mesmo no Registo de Higienização das Instalações, Equipamento e Utensílios.

7.4. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Plano de Higiene
- Registo de Higienização das Instalações, Equipamento e Utensílios

8. PLANO DE CONTROLO ANALÍTICO

8.1. OBJECTIVO

Estabelecer um plano de análises microbiológicas que contemple superfícies de trabalho, utensílios, mãos do manipulador e água de abastecimento.

8.2. RESPONSÁVEIS

- NA
- Laboratórios de análise

8.3. PROCEDIMENTO

São realizadas análises periódicas a: superfícies de trabalho, mãos de manipuladores, produto final, e água de abastecimento, de acordo com plano de análises definido em contrato.

8.4. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Relatórios de Ensaio do Laboratório

9. RASTREABILIDADE DOS GÉNEROS ALIMENTARES

9.1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras de atuação para efeitos de rastreabilidade dos produtos finais.

9.2. RESPONSÁVEIS

- NA
- Resp. de armazém

9.3. PROCEDIMENTO

De forma a assegurar a rastreabilidade dos géneros alimentícios, aquando da receção de matérias-primas procede-se ao seu registo no Impresso xxx – Registo de Receção de Matérias-Primas, onde consta a designação da matéria-prima, a data de receção, a quantidade rececionada, o fornecedor e o lote.

9.4. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Registo de Receção de Matérias-Primas

PLANO HACCP DO REFEITÓRIO - ETAPAS

FLUXOGRAMA	DESCRIÇÃO DAS ETAPAS	RESP.	SUPORTE		
			Entrada	Saída	
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R1[1. Receção] R1 --> D1{OK?} D1 -- Não --> CC[Controlo da não-conformidade] D1 -- Sim --> R2[2. Armazenamento] R2 --> D2{OK?} D2 -- Não --> CC D2 -- Sim --> R3[3. Descongelação] R3 --> D3{OK?} D3 -- Não --> CC D3 -- Sim --> R4[4. Preparação de alimentos] R4 --> D4{OK?} D4 -- Não --> CC D4 -- Sim --> R5[5. Confeção de alimentos] R5 --> D5{OK?} D5 -- Não --> CC D5 -- Sim --> R6[6. Arrefecimento rápido] R6 --> D6{OK?} D6 -- Não --> CC D6 -- Sim --> R7[7. Manutenção a frio] R7 --> D7{OK?} D7 -- Não --> CC D7 -- Sim --> R8[8. Re-aquecimento] R8 --> D8{OK?} D8 -- Não --> CC D8 -- Sim --> R9[9. Distribuição] R9 --> D9{OK?} D9 -- Não --> CC D9 -- Sim --> FIM([FIM]) CC --> INICIO </pre>	1	Receção de alimentos conforme MBPH	MV EO	MBPH	Mod.001 Mod.020 Mod.055
	2	Armazenamento dos alimentos conforme MBPH	EO AO	MBPH	Mod.007 Mod.010 Mod.020 Mod.AC1 RUPA
	3	Descongelação de alimentos conforme MBPH	EO AO	MBPH	Mod.007 Mod.020
	4	Preparação de alimentos conforme MBPH	EO AO	MBPH	Mod.020
	5	Confeção de alimentos conforme MBPH	EO AO	MBPH	Mod.008 Mod.011 Mod.020
	6	O excedente de produção que não foi exposto na linha de distribuição é submetido ao processo de arrefecimento rápido conforme MBPH	EO AO	MBPH	Mod.008
	7	Manutenção dos alimentos cozinhados em ambiente refrigerado (inferior a + 3º C) conforme MBPH	EO AO	MBPH	Mod.007
	8	Reaquecimento dos alimentos conforme MBPH	EO AO	MBPH	Mod.008
	9	Distribuição dos alimentos conforme MBPH	EO AO	MBPH	Mod.007 Mod.009 Mod.020
		Controlo da não conformidade conforme MBPH	EO MV	MBPH	Mod.004 Mod.005 Mod.048 Mod.049 Mod.055 Mod.056

SIGLAS	
AO – Assistente Operacional EO – Encarregado Operacional MV – Médico-Veterinário BM – Banho-maria CAR – Célula de arrefecimento rápido	MBPH – Manual de boas práticas de higiene CC – Câmara de congelação CF – Câmara de refrigeração CM – Câmara de manutenção RUPA - Requisição da Unidade de Produção ao Armazém (suporte informático)
DOCUMENTOS UTILIZADOS	
Mod.001 - Receção Mod.004 – Identificação do produto não conforme (etiqueta) Mod.005 - Identificação do produto não conforme (registo) Mod.007 - Controlo de temperatura dos equipamentos de frio Mod.008 - Controlo de temperatura de arrefecimento rápido e reaquecimento Mod.009 – Controlo de temperatura na linha de distribuição Mod.010 – Data limite de utilização	Mod.011 – Controlo dos óleos de fritura Mod.021 – Registo de higiene Mod.048 – Avarias de equipamento Mod.049 – Destruição de produto Mod.055 – Reclamação ao fornecedor Mod.056 – Relatório Inspeção sanitária Mod.AC1 - Nota de encomenda/Guia de remessa
CONFIRMAÇÃO <i>IN LOCO</i>	
DATA	RESP.