

## PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS DE RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS QUANTO ÀS CONDIÇÕES HIGIÊNICO-SANITÁRIAS

OHANA MOSQUEIRA<sup>1</sup>; KARLA PEREIRA MACHADO<sup>2</sup>; GRAZIELE GUIMARÃES GRANADA<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – [ohanamosq@hotmail.com](mailto:ohanamosq@hotmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – [karlamachadok@gmail.com](mailto:karlamachadok@gmail.com)

<sup>3</sup>Universidade Federal de Pelotas – [grazigrang@gmail.com](mailto:grazigrang@gmail.com)

### 1. INTRODUÇÃO

A relação entre saúde e doença é influenciada pelo equilíbrio dietético e pelo controle higiênico-sanitário dos alimentos, pois, uma alimentação contaminada pode comprometer o sistema imunológico e aumentar a vulnerabilidade a microrganismos patogênicos, afetando o bem-estar geral (SILVA JÚNIOR, 2010). Nesse contexto, os Restaurantes Universitários (RU) têm um papel essencial na oferta como Unidades de Alimentação e Nutrição, oferecendo à comunidade acadêmica refeições balanceadas, que atendem a critérios de qualidade higiênica e nutricional, além de serem economicamente acessíveis (ARAÚJO et al., 2017).

Como parte do setor alimentar, os RU são responsáveis por controlar os riscos de contaminação em todo o processo de produção, garantindo a segurança alimentar dos seus usuários a fim de prevenir Doenças Transmitidas por Alimentos (DTA) (FAO; OMS, 2023). As Doenças de Transmissão Hídrica e Alimentar (DTHA) são um perigo comum associado ao consumo de alimentos contaminados, podendo causar desde sintomas leves até condições mais graves. Dependendo do agente etiológico, surtos de doenças, toxinfecções alimentares e desconfortos gastrointestinais podem afetar a segurança dos alimentos ingeridos, causando danos nos usuários desses serviços (BRASIL, 2023).

Conforme BERNARDINO e TAVARES (2024), citando GARDIN e CRUVINEL (2013), os aspectos alimentares, visuais e sensoriais são determinantes para a vontade de se alimentar e a satisfação no consumo, estabelecendo uma relação significativa entre alimentação e prazer. Nesse sentido, a qualidade higiênico-sanitária dos serviços de alimentação é crucial para a saúde e o bem-estar dos usuários. Assim, este estudo objetiva investigar a percepção dos usuários dos Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Pelotas quanto as condições higiênico-sanitárias.

### 2. METODOLOGIA

Este estudo apresenta delineamento transversal, com uma amostra de usuários dos RU da Universidade Federal de Pelotas (UFPel), Pelotas/RS.

Todos os usuários das quatro unidades de RU da UFPel (RU Anglo, RU Capão do Leão, RU Centro, RU Casa do Estudante) foram convidados através dos principais canais de comunicação, incluindo redes sociais, *e-mail* e a plataforma oficial da universidade a responder o questionário de forma *on-line* por meio de *google forms*®. Os critérios de inclusão foram: ter idade igual ou superior a 18 anos e utilizar qualquer uma das unidades do RU.

O instrumento para coleta de dados consistiu em um questionário contendo perguntas pré-codificadas sobre características demográficas, de formação, de percepções das condições higiênico-sanitárias se estendendo para as

propriedades organolépticas das preparações, e de sintomas de desconforto gastrointestinais.

A coleta de dados ocorreu no período de três semanas entre os dias 19 de agosto a 13 de setembro de 2024. Após, os dados foram transferidos para o programa Stata® versão 14.0 para a realização da análise exploratória descritiva.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Enfermagem (81383624.3.0000.5316), seguindo as diretrizes estabelecidas pelas Resoluções 466/12 e 510/16, e Carta circular 01/2021 (BRASIL 2012; BRASIL, 2016). A garantia dos princípios éticos, direito de não participação e do sigilo sobre os dados individuais coletados foram assegurados através da assinatura online do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram entrevistados 334 usuários dos Restaurantes Universitários (RU), dos quais 71,4% eram mulheres com média de idade de 24 anos. A maioria (98,5%) eram estudantes entre o 1º e 6º semestre (64,9%), e 63,5% frequentavam o RU de 3 a 5 dias por semana. O RU era a principal forma de alimentação para 52,7% dos usuários, sendo a unidade do “centro” a mais frequentada (37,1%).

Quanto às condições higiênico-sanitárias dos RU, 84,1% dos respondentes tiveram percepção positiva sobre a disponibilidade de álcool em gel, e 67,1% consideraram adequada a higienização das cubas de alimentos. Contudo, 60,5% tiveram uma percepção negativa sobre a limpeza do refeitório e utensílios. A insatisfação geral com as condições higiênico-sanitárias foi de 48,2%. Esses percentuais foram mais baixos em comparação a outros estudos, como na UFVJM-MS, onde 75,5% estavam satisfeitos com a limpeza (ARAÚJO et al., 2019), e na UFSM-RS, com 75,2% de satisfação com o espaço físico, mas 30,7% relataram insatisfação com a limpeza dos utensílios (MOREIRA JÚNIOR et al., 2016).

A falta de higiene em superfícies, alimentos e manipuladores é um dos principais fatores de contaminação por patógenos, como bactérias, vírus e parasitas, podendo causar doenças alimentares graves. Superfícies mal higienizadas e manipulação inadequada de alimentos elevam o risco de contaminação cruzada, comprometendo a segurança alimentar. A negligência nesse aspecto pode resultar em surtos de DTA (NASCIMENTO, 2023, p. 27). O setor alimentício é responsável por garantir que os processos de produção, transporte, armazenamento e distribuição sigam medidas que assegurem alimentos seguros e adequados ao consumo (FAO; OMS, 2023).

Em relação às preparações do RU, observou-se um percentual acima de 70% de usuários que tiveram uma percepção negativa quanto à textura e aparência dos alimentos. Já em RU no Sudoeste do Paraná-PR, 30,4% dos respondentes classificaram como ruim a aparência dos alimentos servidos no jantar (CAVALCANTE; SILVA; BARATTO, 2017). Além disso, ao avaliar a presença de gosto ou cheiro estranho nas preparações, a “salada cozida” obteve mais de 70% de respostas negativas, enquanto os “complementos” tiveram mais de 50% de usuários relatando a mesma insatisfação. Nos serviços de alimentação, a percepção de qualidade envolve sabor, textura e aparência dos alimentos, fatores essenciais para o consumo, aceitação das refeições e satisfação dos consumidores, especialmente em ambientes coletivos. A textura adequada e a boa apresentação visual dos pratos influenciam a percepção de

frescor e higiene, sendo decisivas para a confiança no serviço. Além disso, a uniformidade na apresentação dos alimentos reforça o compromisso com a qualidade (BERNARDINO; TAVARES, 2024).

Um pouco mais da metade dos respondentes (53,3%) relataram ter encontrado algum material estranho nas refeições, sendo mais frequente na salada crua (39,9%), seguida pela proteína animal (34,3%). Quanto ao ambiente físico dos RU, a "iluminação" foi avaliada positivamente por 62,3% dos participantes, o que é consistente com o estudo de VEBER; BORGES; BEURON (2020), que identificaram a "iluminação" como um dos itens com melhor desempenho. No entanto, a higienização dos utensílios ainda é uma questão crítica, com 59,6% dos usuários relatando encontrar utensílios sujos. VIEIRA; CAVALCANTE (2020) também apontaram a "higienização dos pratos e talheres" como a principal queixa, reforçando a necessidade de melhorias nesse processo. Essa falha no controle de qualidade pode comprometer não apenas a experiência do usuário, mas também a segurança alimentar.

A maioria dos participantes (66,4%) relatou ter sentido algum tipo de desconforto gastrointestinal após se alimentar no RU, sendo os sintomas mais comuns: anorexia (40,9%), náuseas (68,1%) e diarreia (58,1%). No entanto, apenas 9% procuraram atendimento médico, com diagnósticos de intoxicações alimentares, infecção intestinal e gastroenterites virais/bacterianas. Embora esses diagnósticos possam ou não estar relacionados à alimentação fornecida no RU, a ausência de análise microbiológica das amostras limita a confirmação dessas associações. Ainda assim, é fundamental que os sintomas relatados sejam investigados para mitigar potenciais riscos à saúde.

#### 4. CONCLUSÕES

Os dados revelam uma preocupação dos usuários dos RU da UFPel com a higiene e a qualidade dos alimentos oferecidos. Além de uma percepção negativa quanto a limpeza das mesas, cadeiras e dos utensílios, o que reforça a necessidade de melhorias nas práticas de limpeza e higienização. Ademais, mais da metade dos usuários já experimentou desconfortos gastrointestinais após consumir alimentos nos RU, sendo náuseas e diarreia os sintomas mais frequentes. Embora não haja confirmação direta da relação desses sintomas com a alimentação servida, às limitações do estudo, como a ausência de análises microbiológicas, sugerem a necessidade de investigações mais aprofundadas. A análise desses sintomas, em conjunto com as percepções sobre higiene, revela a necessidade de medidas corretivas para garantir a segurança alimentar e a saúde dos comensais.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, A. M. et al. Análise da qualidade em um restaurante universitário através da ferramenta SERVQUAL. **Exacta**, v. 15, n. 4, p. 103-115, 2017.

ARAÚJO, R. S. et al. Satisfação dos clientes do restaurante universitário do campus JK da Universidade federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM- MG. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 12, p. 29971–29989, 10 dez. 2019.

BERNARDINO, M. V; TAVARES, K. K. O. Nível de satisfação dos comensais do restaurante universitário de uma instituição pública federal. **Gep News**, v. 8, n. 1, p. 48–58, 2024. Disponível em: <<https://www.seer.ufal.br/index.php/gepnews/article/view/17596>>. Acesso em: 3 out. 2024.

**BRASIL. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. — Conselho Nacional de Saúde.** Disponível em: <<https://www.gov.br/conselho-nacional-de-saude/pt-br/acesso-a-informacao/legisacao/resolucoes/2012/resolucao-no-466.pdf/view>>. Acesso em: 19 jun. 2024.

**BRASIL. Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016 — Conselho Nacional de Saúde.** Disponível em: <<https://www.gov.br/conselho-nacional-de-saude/pt-br/acesso-a-informacao/legisacao/resolucoes/2016/resolucao-no-510.pdf/view>>. Acesso em: 15 jul. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Surtos de Doenças de Transmissão Hídrica e Alimentar Informe - 2023** Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente. Brasília – DF, 2023. 16 p. E-book. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/d/dtha/publicacoes>. Acesso em: 15 mar. 2024.

CAVALCANTE, J. M; SILVA, K. L; BARATTO, I. Pesquisa de satisfação em um restaurante universitário no Sudoeste do Paraná-PR. RBONE - **Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento**, v. 11, n. 68, p. 661–666, 2017.

FAO; OMS. General Principles of Food Hygiene. Princípios gerais de higiene alimentar. Código de Prática do Codex Alimentarius, No. CXC 1-1969. Comissão do Codex Alimentarius. Roma. 2023.

MOREIRA JUNIOR, F. J. et al. Satisfação dos usuários do restaurante universitário da Universidade Federal de Santa Maria: uma análise descritiva. **Revista Sociais e Humanas**, v. 28, n. 2, p. 83-108, 2016.

NASCIMENTO, M. S. G. et al. A importância do controle microbiológico de alimentos. In: **OPEN SCIENCE RESEARCH XI**. Editora Científica Digital, 2023. p. 27.

SILVA JUNIOR, E. A. **Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação**. 6. ed. atual. São Paulo: Varela, 2010. 2012 625 p. ISBN 8585519533.

VEBER, B; BORGES, G; BEURON, T. A. Mensuração da Satisfação em Restaurantes Universitários. **Revista de Administração e Negócios da Amazônia**, v. 12, n. 3, p. 5–25, 2020.

VIEIRA, V. G; CAVALCANTI, E. P. Análise dos serviços de um restaurante universitário na perspectiva dos usuários. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 10, p. e4519108715–e4519108715, 4 out. 2020.