

HIPERSENSIBILIDADES ALIMENTARES: UM ESTUDO COM HÓSPEDES E GESTORES DE DEPARTAMENTOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS

IX Reunião Anual de Iniciação Científica da UFRRJ (RAIC 2021/2022) e III Reunião Anual de Iniciação em Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (RAIDTec 2021/2022) - UFRRJ, 0ª edição, de 15/05/2023 a 19/05/2023
ISBN dos Anais: 978-65-5465-041-0

MARQUES; Anderson Campêlo¹, GARCIA; Nicolas Rafael de Oliveira², SILVA; Elga Batista da Silva³

RESUMO

O resumo refere-se ao projeto PVCS2313-2021 intitulado “O atendimento aos hóspedes portadores de alergias e intolerâncias alimentares em meios de hospedagem: demandas e desafios”. A alimentação é um elemento importante da hospitalidade em hotéis e outros meios de hospedagem (MHs), conceito que engloba a preocupação com as refeições dos hóspedes. Nesse sentido, recebê-los da melhor forma possível é uma atividade essencial de quaisquer MHs, sendo, portanto, tarefa relevante para as rotinas dos gestores dos Departamentos de Alimentos e Bebidas (A&B). Tal premissa é válida para atender os hóspedes com alergias alimentares (AA) e intolerâncias alimentares (IA), também denominadas hipersensibilidades alimentares (HA), pois frequentemente as pessoas com esses quadros não conseguem se alimentar satisfatoriamente em serviços gastronômicos. Essa pesquisa estudou demandas e desafios dos hóspedes com HA em meios de hospedagem, além de buscar compreender como os gestores de A&B lidam com o atendimento a esse público. Foram elaborados dois questionários destinados a esses grupos, visando pesquisar a sua compreensão sobre o que são HA e quais são suas especificidades para a produção de refeições. Entre os hóspedes foram alcançadas 26 respostas, que demonstraram que 65,4% dos respondentes já sentiram dificuldades para se alimentar em MHs, 92,6% acreditam que os MHs deveriam preparar-se melhor para receber pessoas com HA e que 100% dos participantes concordam que essa preparação demonstra hospitalidade. Verificou-se que 34,6% dos respondentes não reconhece quais tipos de restrição alimentar possuem, entretanto compreendem ter alguma limitação dietética não identificada. Além disso, 65,4% dos hóspedes experimentaram entraves ao realizar suas refeições em MHs. Sobre em qual refeição tiveram dificuldades para se alimentar o café da manhã exibiu maiores problemas, possivelmente por envolver alimentos como leite e derivados (que contêm lactose e proteínas de cunho alergênico), pães e bolos (fontes de glúten) e ovos (ricos em proteínas também relacionadas aos casos de hipersensibilidades). Dentre 11 gestores de A&B apenas 18,2% assinalaram a opção que define mais aproximadamente a resposta ideal quanto à definição de AA. Sobre o conceito de intolerância alimentar 90,9% dos gestores afirmaram que sabiam o que era IA. Tais perguntas não visavam somente testar os conhecimentos dos gestores, mas compreender se esses já detinham uma ideia dos impactos da HA, o que poderia fomentar treinamentos sobre o tema. Observou-se que 72,7% costumavam receber solicitações de dietas específicas; já sobre a incidência de problemas com hóspedes sobre esse tema 54,5% disseram não ter inconvenientes. Adicionalmente, 90,9% responderam que seus colaboradores recebem treinamento acerca desse tema. Concluiu-se os gestores de meios de hospedagem precisam aprimorar o atendimento aos hóspedes com hipersensibilidades alimentares, especialmente no que tange ao desjejum. Ademais, ressalta-se que a comunicação entre hóspedes e meio de hospedagem pode ser uma ação efetiva para a diminuição de possíveis problemas com esse público alvo. Sobre os achados com os gestores foram detectadas dúvidas acerca dos sintomas de HA, evidenciando a necessidade de um maior nível de treinamento sobre esse tema. Ressalta-se que essas iniciativas podem aprimorar o atendimento às pessoas

¹ UFRRJ, campelo.rj91@gmail.com

² UFRRJ, nicolasrog6@gmail.com

³ UFRRJ, elga.silva@hotmail.com

hipersensíveis visando a qualidade do serviço, hospitalidade e segurança alimentar.

PALAVRAS-CHAVE: Alérgenos, Alimentos para fins especiais, Serviços gastronômicos, Serviços de alimentação