

Queila Pahim da Silva
Organizadora

Turismo: reflexões e desafios
Volume 2



Pantanal Editora

2022

Copyright© Pantanal Editora

Editor Chefe: Prof. Dr. Alan Mario Zuffo

Editores Executivos: Prof. Dr. Jorge González Aguilera e Prof. Dr. Bruno Rodrigues de Oliveira

Diagramação: A editora. **Diagramação e Arte:** A editora. **Imagens de capa e contracapa:** Canva.com. **Revisão:** O(s) autor(es), organizador(es) e a editora.

Conselho Editorial

Grau acadêmico e Nome

Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos
Profª. Msc. Adriana Flávia Neu
Profª. Dra. Allys Ferrer Dubois
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior
Profª. Msc. Aris Verdecia Peña
Profª. Arisleidis Chapman Verdecia
Prof. Dr. Arinaldo Pereira da Silva
Prof. Dr. Bruno Gomes de Araújo
Prof. Dr. Caio Cesar Enside de Abreu
Prof. Dr. Carlos Nick
Prof. Dr. Claudio Silveira Maia
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos
Prof. Dr. Cristiano Pereira da Silva
Profª. Ma. Dayse Rodrigues dos Santos
Prof. Msc. David Chacon Alvarez
Prof. Dr. Denis Silva Nogueira
Profª. Dra. Denise Silva Nogueira
Profª. Dra. Dennyura Oliveira Galvão
Prof. Dr. Elias Rocha Gonçalves
Prof. Me. Ernane Rosa Martins
Prof. Dr. Fábio Steiner
Prof. Dr. Fabiano dos Santos Souza
Prof. Dr. Gabriel Andres Tafur Gomez
Prof. Dr. Hebert Hernán Soto Gonzáles
Prof. Dr. Hudson do Vale de Oliveira
Prof. Msc. Javier Revilla Armesto
Prof. Msc. João Camilo Sevilla
Prof. Dr. José Luis Soto Gonzales
Prof. Dr. Julio Cezar Uzinski
Prof. Msc. Lucas R. Oliveira
Profª. Dra. Keyla Christina Almeida Portela
Prof. Dr. Leandro Argentel-Martínez
Profª. Msc. Lidiene Jaqueline de Souza Costa Marchesan
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann
Prof. Msc. Marcos Pisarski Júnior
Prof. Dr. Marcos Pereira dos Santos
Prof. Dr. Mario Rodrigo Esparza Mantilla
Profª. Msc. Mary Jose Almeida Pereira
Profª. Msc. Núbia Flávia Oliveira Mendes
Profª. Msc. Nila Luciana Vilhena Madureira
Profª. Dra. Patrícia Maurer
Profª. Dra. Queila Pahim da Silva
Prof. Dr. Rafael Chapman Auty
Prof. Dr. Rafael Felipe Ratke
Prof. Dr. Raphael Reis da Silva
Prof. Dr. Renato Jaqueto Goes
Prof. Dr. Ricardo Alves de Araújo (*In Memoriam*)
Profª. Dra. Sylvana Karla da Silva de Lemos Santos
Msc. Tayronne de Almeida Rodrigues
Prof. Dr. Wéverson Lima Fonseca
Prof. Msc. Wesclen Vilar Nogueira
Profª. Dra. Yilan Fung Boix
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme

Instituição

OAB/PB
Mun. Faxinal Soturno e Tupanciretã
UO (Cuba)
IF SUDESTE MG
Facultad de Medicina (Cuba)
ISCM (Cuba)
UFESSPA
UEA
UNEMAT
UFV
AJES
UFGD
UEMS
IFPA
UNICENTRO
IFMT
UFMG
URCA
ISEPAM-FAETEC
IFG
UEMS
UFF
(Colômbia)
UNAM (Peru)
IFRR
UCG (México)
Mun. Rio de Janeiro
UNMSM (Peru)
UFMT
Mun. de Chap. do Sul
IFPR
Tec-NM (México)
Consultório em Santa Maria
UFJF
UEG
FAQ
UNAM (Peru)
SEDUC/PA
IFB
IFPA
UNIPAMPA
IFB
UO (Cuba)
UFMS
UFPI
UFG
UEMA
IFB

UFPI
FURG
UO (Cuba)
UFT

Conselho Técnico Científico
- Esp. Joacir Mário Zuffo Júnior
- Esp. Maurício Amormino Júnior
- Lda. Rosalina Eufrausino Lustosa Zuffo

Ficha Catalográfica

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

T938 Turismo [livro eletrônico]: reflexões e desafios: volume 2 / Organizadora Queila Pahim da Silva. – Nova Xavantina, MT: Pantanal Editora, 2022. 80p.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

ISBN 978-65-81460-43-3

DOI <https://doi.org/10.46420/9786581460433>

1. Turismo – Pesquisa – Brasil. 2. Lazer. I. Silva, Queila Pahim da. II. Título.

CDD 338.4791

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422



Nossos e-books são de acesso público e gratuito e seu download e compartilhamento são permitidos, mas solicitamos que sejam dados os devidos créditos à Pantanal Editora e também aos organizadores e autores. Entretanto, não é permitida a utilização dos e-books para fins comerciais, exceto com autorização expressa dos autores com a concordância da Pantanal Editora.

Pantanal Editora

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000.
Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil.
Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp).
<https://www.editorapantanal.com.br>
contato@editorapantanal.com.br

Apresentação

Por abarcar diversas esferas, como por exemplo, a econômica, política, social, ambiental e acadêmica, a atividade turística enfrenta inúmeros desafios e nos desafia a refletir e agir em relação à sustentabilidade econômica, ambiental e social das localidades. Diante do exposto, este livro traz à baila questões relacionadas ao turismo em diferentes regiões do nosso país, sob a ótica de distintos pesquisadores.

O primeiro capítulo: “O sabor do inhame: receitas, saberes e histórias” discute as relações entre a comida, as representações de gênero, produção de identidade e memória a partir de um livro de receitas de inhame, produzido pelo Sobrado Cultural Rural de Barra Alegre em Bom Jardim, região serrana do estado do Rio de Janeiro.

O segundo capítulo intitulado “Sustentabilidade Econômica do crochê: uma análise através do artesanato, cultura e turismo,” analisa os significados do artesanato através do crochê e os desafios da precificação de suas peças com vistas a oportunizar lucratividade, sustentabilidade econômica e valorização desta arte, ao apresentar o Programa Gaúcho do Artesanato (PGA), desenvolvido no Rio Grande do Sul.

No terceiro capítulo: “Diagnóstico das condições ambientais, higiênico-sanitárias e atendimento ao turista estrangeiro em pousadas de São José da Coroa Grande-PE”, apresenta-se um diagnóstico das condições ambientais, higiênico-sanitárias e de atendimento ao turista estrangeiro no referido município, com a finalidade de gerar informações e sugestões para melhorias na atuação relacionada à legislação específica para serviços de alimentos, atendimento ao turista estrangeiro e melhor uso dos recursos ambientais dos estabelecimentos hoteleiros participantes da pesquisa.

O quarto capítulo: “Panorama do Estágio Supervisionado do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo do IFS,” nos traz uma reflexão sobre a caracterização e importância da educação profissional e tecnológica e dos cursos superiores de tecnologia, apresentando um desafio da prática de estágio supervisionado em um curso de Turismo desta modalidade de educação na cidade de Aracaju/ SE.

E para finalizar, o quinto capítulo: “Consequências da pandemia de covid-19 no setor de eventos sob uma perspectiva de gênero, raça e classe”, aborda como as mulheres trabalhadoras de eventos enfrentaram a pandemia, considerando o contexto de gênero, raça e classe que perpassam suas vidas e refletem no contexto laboral, pois as desigualdades que atingem essas mulheres fazem com que haja diferentes impactos para cada grupo social.

Uma ótima leitura e em breve teremos novas edições.

A organizadora.


Sumário


| | |
|---|-----------|
| Apresentação | 4 |
| Capítulo 1..... | 6 |
| Os sabores do inhame: receitas, saberes e histórias..... | 6 |
| Capítulo 2..... | 20 |
| Sustentabilidade Econômica do crochê: uma análise através do artesanato, cultura e turismo | 20 |
| Capítulo 3..... | 39 |
| Diagnóstico das condições ambientais, higiênico-sanitárias e atendimento ao turista estrangeiro em pousadas de São José da Coroa Grande-PE..... | 39 |
| Capítulo 4..... | 50 |
| Panorama do Estágio Supervisionado do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo do IFS | 50 |
| Capítulo 5..... | 67 |
| Consequências da pandemia de COVID-19 no setor de eventos sob uma perspectiva de gênero, raça e classe..... | 67 |
| Índice Remissivo | 83 |
| Sobre a organizadora | 84 |

Diagnóstico das condições ambientais, higiênico-sanitárias e atendimento ao turista estrangeiro em pousadas de São José da Coroa Grande-PE

Recebido em: 01/06/2022


Aceito em: 04/06/2022


 10.46420/9786581460433cap3

Michell Leonard Duarte de Lima Tolentino¹ 


Ricardo Carneiro Bastos² 

Simone Frye Peixoto³ 

Tiago Carginin Gonçalves⁴ 

Jaqueline Alves⁵ 

Atacy Maciel de Melo Calvacante⁶ 

Deborah Silva do Amaral^{7*} 

INTRODUÇÃO

A Zona da Mata Sul historicamente e economicamente é voltada para a cultura da cana de açúcar, no entanto em virtude das belas praias do seu litoral a região tem também forte tradição no turismo de sol e mar (Andrade, 2008).

Nesse sentido, o polo hoteleiro e gastronômico é bastante significativo sendo referência nacional e internacional para o turismo. No entanto, como em qualquer atividade econômica, na região existem também os pequenos empreendedores donos de pousadas e hostels. Ou seja, pequenos empreendimentos com menor envergadura econômica que reflete em menor estrutura e pequeno quadro de funcionários.

Sabe-se que na diversidade de fatores que permeiam a qualidade do atendimento turístico, destacam as questões relacionadas ao gerenciamento ambiental da rede hoteleira que são de relevância considerável no contexto da manutenção da qualidade de vida de uma sociedade e na própria percepção que o hóspede-cliente tem do estabelecimento que escolheu para se hospedar. Além disso, a qualidade alimentar e a relação entre funcionários e clientes com ênfase no atendimento ao turista estrangeiro são essenciais para garantir a satisfação do cliente.

De acordo com Sperb & Teixeira (2008), “o marketing ecológico consiste na prática de todas as atividades inerentes ao marketing, porém incorporando a preocupação ambiental e contribuindo para a

¹ Instituto Federal do Pernambuco campus Barreiros.

² Instituto Federal do Pernambuco campus Ipojuca.

³ Instituto Federal do Pernambuco campus Barreiros.

⁴ Instituto Federal do Pernambuco campus Barreiros.

⁵ Instituto Federal de Alagoas campus Maragogi.

⁶ Instituto Federal do Pernambuco campus Barreiros.

⁷ Instituto Federal do Pernambuco campus Barreiros.

* Autora correspondente: deborah.amaral@barreiros.ifpe.edu.br

conscientização ambiental por parte do mercado consumidor”. Nas duas últimas décadas, segundo dados da Revista Acadêmica – Observatório de Inovação do Turismo, de 1990 a 2010, percebe-se que conceitos, como responsabilidade tanto social como ambiental, empresa cidadã, gestão ambiental, marketing ecológico, verde e/ou ambiental e, mais recentemente, sustentabilidade, tornaram-se os novos paradigmas da contemporaneidade, percebidos como fatores estratégicos por diversos setores da economia. Com a ascensão do setor de turismo vivenciada no Brasil, nesse contexto, é possível visualizar o trade turístico utilizando-se de tais conceitos.

Na perspectiva de investimentos para expansão do turismo internacional, Sidoski & Goveia (2015), indicaram que para que isso se realize de forma eficiente e satisfatória, a comunicação verbal entre os agentes deste processo deve apresentar nível satisfatório para a comunicação eficaz entre os interlocutores, assim gerando uma demanda por profissionais que tenham conhecimento de línguas estrangeiras.

Com relação às doenças transmitidas pelos alimentos (DTA), sabe-se que são originadas pela ingestão de alimentos e/ou de água que contenham agentes contaminantes biológicos, químicos ou físicos em quantidades tais que afetam a saúde do consumidor (BRASIL, 2004). Além dos danos à saúde do ser humano, a ocorrência de DTA pode resultar em perdas econômicas e diminuição na confiança do consumidor. Assim, para produzir alimentos seguros é fundamental reduzir o risco de contaminação, adotando medidas preventivas que garantam a segurança e a adequação dos alimentos para consumo humano (Codex Alimentarius, 2006).

O Ministério do turismo (MTur) tem como missão 'desenvolver o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social' (MTur, 2018). A fim de promover o desenvolvimento do turismo regional, este Ministério utiliza o chamado Mapa do Turismo Brasileiro que, segundo seus dados de 2017, se caracteriza como ferramenta de políticas públicas no contexto do Programa de Regionalização do Turismo; incluindo ações de infraestrutura, qualificação profissional e promoção de destinos, observando-se as características de demanda e aptidão turística de cada município (MTur, 2017).

Nesta conjuntura, de acordo com dados da Agência de Notícias do Ministério do Turismo (MTur, 2017), os municípios são categorizados de 'A' a 'E', conforme o desempenho das economias turísticas dos municípios. Entre as cidades que apresentam potencial turístico dentro do escopo de categorias Arrecifes e Manguezais, a cidade de São José da Coroa Grande é classificada como 'C'.

Diante do exposto, o objetivo deste trabalho foi elaborar um diagnóstico das condições ambientais, higiênico-sanitárias e de atendimento ao turista estrangeiro que possa gerar informações e sugestões que proporcionem melhorias na atuação dos estabelecimentos envolvidos no estudo em relação a adequação à legislação específica para serviços de alimentos, o aperfeiçoamento do atendimento ao turista estrangeiro, além de melhor uso dos recursos ambientais.

MATERIAL E MÉTODOS

Para realizar um diagnóstico das condições da qualidade da hospitalidade de pousadas de médio porte localizadas na cidade de São José da Coroa Grande, realizaram-se visitas técnicas ao local para coleta de dados no período de março a junho de 2019.

O conhecimento dos manipuladores em relação às Boas Práticas de Fabricação de alimentos foi avaliado por meio da aplicação de um questionário contendo questões de múltipla escolha e afirmativas para indicação de verdadeiro ou falso, com temas sobre higiene pessoal, manipulação dos alimentos, doenças transmitidas por alimentos, contaminantes alimentares e verificação de capacitação dos manipuladores. Também foi aplicado um *checklist* com 14 perguntas baseado na resolução de diretoria colegiada - RDC 216 de 2004, para verificar não conformidades do estabelecimento relacionadas aos manipuladores de alimentos. As opções de respostas para o preenchimento da lista de verificação foram: Conforme - quando atendeu ao item observado, Não Conforme - quando não atende ou atende parcialmente e Não Aplicável (NA)- requisito não se justifica. Para classificação do refeitório, foram utilizados 3 intervalos: BOM: de 76 a 100% de atendimento dos quesitos, REGULAR: de 51 a 75% de atendimento dos quesitos e RUIM: de 0 a 50% de atendimento dos quesitos (BRASIL, 2002).

Para avaliar as condições de atendimento ao turista estrangeiro, utilizou-se também um *checklist* com itens relacionados à presença de pessoal capacitado e material informativo em língua inglesa. O *checklist* compõe-se apenas de duas alternativas, sim ou não, que versam sobre a disponibilidade desse material, bem como o fato de haver ou não pessoas destinadas a esse atendimento. No que tange o conhecimento da língua inglesa por parte dos responsáveis pela recepção, foi utilizado um questionário como ferramenta de coleta de dados, o qual era composto por questões abertas (discursivas) e fechadas (múltipla escolha), bem como questões de nível básico de inglês sobre a profissão/cargo exercido e algumas outras relacionadas especificamente a vocabulário da área de hospedagem. A última questão encontra-se em português e aborda temática referente às dificuldades enfrentadas em relação à língua inglesa.

Para avaliar as condições ambientais e a sustentabilidade dos empreendimentos foram realizadas entrevistas nas três pousadas e observações. Como metodologia para o diagnóstico ambiental foi utilizado a análise macro ambiental, a qual considera a análise do ambiente externo e interno da pousada. Na pesquisa externa, surgiram aspectos positivos e aspectos negativos, os quais foram agrupados separadamente. Os aspectos positivos foram reunidos sob o título de oportunidades. Os aspectos negativos foram inseridos na lista das ameaças. Por sua vez, a análise macro ambiental interna igualmente revelará aspectos positivos e negativos. Os aspectos positivos foram incluídos na lista de pontos fortes e os aspectos negativos foram incluídos na lista de pontos fracos (Portal Educação, 2019).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Número de pessoas atendidas

Este estudo foi realizado em três pousadas, as quais foram identificadas por Pousada A, Pousada B e Pousada C, todas localizadas na cidade de São José da Coroa Grande – Pernambuco. As pousadas foram selecionadas por serem de médio porte, terem relatos de hospedar turista estrangeiro, apresentar boa localização e demonstrar interesse em participar da pesquisa.

A Pousada A, possui 10 quartos e funciona com 05 funcionários que exercem diferentes funções, tais como: três manipuladores de alimentos, sendo duas cozinheiras e um garçom. O dono realiza a função de recepcionista no período de baixa temporada. Em alta temporada, normalmente costuma contratar mais profissionais para recepcionar os hóspedes e servir os alimentos. O empreendimento apresenta um funcionário responsável pela limpeza. Em baixa temporada a pousada atende uma média de 80 pessoas mensalmente. Já em alta temporada, os números variam de 200 a 250 hóspedes.

A Pousada B, possui 13 quartos e funciona com 01 funcionário, atuando como recepcionista, sendo o mesmo responsável pelas atividades de limpeza. Não contém área para a manipulação de alimentos, realizando apenas serviço de hospedagem. Na baixa estação a pousada recebe de 5 a 10 pessoas por mês e na alta temporada alcança em média 40 pessoas.

A Pousada C, possui 43 quartos e funciona com 11 funcionários, sendo três responsáveis pela recepção (recepcionistas e uma folguista), cinco responsáveis pela manipulação de alimentos (dois garçons, dois cozinheiros e uma pessoa responsável pela cozinha). Apresenta dois funcionários responsáveis pela limpeza, que são camareiras. Em baixa temporada atende em média 20 hóspedes. Portanto, na alta estação são atendidas 110 pessoas.

Diagnóstico das condições ambientais

Entrevista com os funcionários e observações foram realizadas nas três pousadas para construir um diagnóstico das condições ambientais e assim conhecer a relação entre o meio ambiente e os estabelecimentos. As entrevistas foram aplicadas a duas pessoas do sexo feminino e duas do sexo masculino, sendo uma recepcionista da pousada A, outra recepcionista da pousada B e um recepcionista e um garçom da pousada C.

Os tópicos abordados na entrevista foram organizados contemplando o descarte, com enfoque nos dejetos gerados pela pousada, como resíduos sólidos (lixo) e líquidos (óleo de cozinha) e o consumo, tendo enfoque o uso da água e energia. Os dados coletados nas três pousadas e analisados a partir da observação macro ambiental foram agrupados nos seguintes eixos: Fatores internos (Forças e Fraquezas) e Fatores externos (Oportunidades e ameaças) de cada área em relação com o meio ambiente (Tabela 1).

Tabela 1. Análise Macro Ambiental das pousadas A B e C. Fonte: Portal Educação (2019).

| Fatores internos | Fatores externos |
|------------------|------------------|
| Força | Oportunidades |
| Fraqueza | Ameaças |

Em relação à pousada A, no tocante à Força dentro dos fatores internos, o estabelecimento possui dez cômodos e aproximadamente 25 lâmpadas econômicas. Possui baldes disponibilizados pela associação, assim como observado na pousada C, para a separação e posterior coleta de óleo. A prefeitura recolhe o lixo produzido, assim também como nas demais.

Ainda em relação aos fatores internos, a Fraqueza da pousada A foi representada pela falta de baldes para a coleta seletiva de lixo. O estabelecimento não possui nenhum tipo de trabalho para diminuição do desperdício de água e energia e conscientização ambiental dos hóspedes, questões evidenciadas nas demais pousadas. O estabelecimento utiliza dez aparelhos de ar-condicionado antigos, que consomem muita energia, e não fomenta nenhum tipo de conscientização para a educação ambiental dos hóspedes.

Com relação à pousada B, a mesma possui treze quartos, sua Força foi caracterizada por não produzir lixos e resíduos orgânicos em virtude da falta de oferta de café da manhã e demais refeições. A pousada utiliza aproximadamente 40 (quarenta) lâmpadas econômicas e treze aparelhos de ar-condicionado, também econômicos. A prefeitura oferece a coleta de lixo, assim como à primeira pousada analisada.

Ainda nos fatores internos, na Fraqueza da pousada B foi possível observar que ela não possui baldes de lixo para a coleta seletiva, visto que possui apenas um balde para o despejo de todo lixo produzido. A pousada B, assim como a pousada A, também não possui nenhum trabalho para diminuição de desperdício de água, ou seja, não fomenta nenhum tipo de conscientização sobre a consciência ambiental dos hóspedes. Apesar de possuir tantos aparelhos de ar-condicionado econômicos, a pousada ainda tem dois aparelhos antigos que consomem muita energia.

Na pousada C, foi possível observar no eixo fatores internos a **Força**, o interesse de um dos entrevistados pelas questões ambientais, disponibilidade para aceitar a participação no projeto, e ainda, realizar intervenções nas ações ambientais que são desfavoráveis ao meio ambiente. A pousada possui quarenta e três quartos e em todos os cômodos os aparelhos de ar-condicionado são novos e econômicos. Ainda, relativo à economia de energia, o estabelecimento tem, aproximadamente, duzentas lâmpadas de LED, tecnologia mais eficiente hoje. A prefeitura faz a coleta de lixo e uma associação local faz coleta seletiva de óleo, periodicamente conforme a necessidade, o qual é reutilizado na produção de sabão em barra.

Ainda no mesmo eixo, a Fraqueza da pousada C foi caracterizada pela falta de ação/trabalho direto para a diminuição de desperdício no uso da água, além de não fomentar nenhum tipo de trabalho

pautado na consciência e educação ambiental. Observamos que mesmo existindo uma grande preocupação com os cuidados que devem ser tomados por estabelecimentos em relação ao meio ambiente, medidas simples de saneamento básico também não são tomadas, ou seja, a pousada C não tem instalação de esgoto, bem como não possuem baldes para a coleta seletiva de lixo.

No eixo fatores externos, em Oportunidades, as pousadas A, B e C têm ótima infraestrutura para aplicação de práticas sustentáveis. Existe a real necessidade de mudanças para alcançar melhorias para o meio ambiente a partir de estratégias e práticas sustentáveis, por exemplo: a diminuição do consumo de energia e água e o desenvolvimento de atitudes empreendedoras na busca por inovação do cenário econômico de um modo sustentável. Tais medidas são importantes para a mudança do cenário hoteleiro local no que tange à sustentabilidade, tornando-se um diferencial no ramo.

Ainda no mesmo eixo, as Ameaças das pousadas A, B e C são caracterizadas pelo alto custo no desenvolvimento de práticas sustentáveis, principalmente considerando os períodos de alta e baixa estação para o turismo na cidade. A demanda de clientes reduz drasticamente nas baixas estações, dessa forma, não acham viável manter práticas de conscientização do meio ambiente nos estabelecimentos. É importante ressaltar que o eixo externo foi tratado de forma conjunta entre as três pousadas pela familiaridade dos problemas existentes.

Diagnóstico das condições higiênico-sanitárias

Manipulador de alimentos é qualquer pessoa do serviço de alimentação que entra em contato direto ou indireto com o alimento (BRASIL, 2004). Estudos apontam o manipulador de alimentos como uma variável importante da cadeia produtiva que necessita de controle, pois ele pode interferir diretamente na qualidade sanitária do produto final (Pittelkow & Bitello, 2014). Sabe-se também que o manipulador é a principal via de contaminação dos alimentos produzidos em larga escala e desempenha papel importante na segurança e na preservação da higiene dos alimentos durante toda a cadeia produtiva, desde o recebimento, armazenamento, preparação até a distribuição (Garcia & Centenaro, 2016). Neste sentido, as Boas Práticas de Fabricação são os procedimentos necessários para garantir a qualidade dos alimentos através do correto manuseio para atender ao padrão higiênico-sanitários (BRASIL, 1997).

Um total de 06 manipuladores de alimentos participaram deste estudo, sendo 03 da pousada A e 03 da pousada C, já que a pousada B não possui área para a manipulação de alimentos. Os participantes foram 50% do sexo feminino e 50% do masculino, a maioria possui idade entre 30 e 49 anos e possui ensino médio completo (50%) (Tabela 2).

Tabela 2. Caracterização dos manipuladores de alimentos. Fonte: os autores.

| Características da amostra | Pousada A | Pousada C |
|-----------------------------------|------------------|------------------|
| Sexo | | |
| Feminino | 2 | 1 |
| Masculino | 1 | 2 |
| Idade | | |
| 20-20 | | 1 |
| 30-39 | 1 | 1 |
| 40-49 | 1 | 1 |
| Mais de 50 | 1 | |
| Nível de escolaridade | | |
| Ensino fundamental completo | | 1 |
| Ensino superior completo | | |
| Ensino superior incompleto | | |
| Ensino médio completo | 1 | 2 |
| Ensino médio incompleto | 2 | |
| Função | | |
| Cozinheiro | 2 | 2 |
| Garçom | 1 | 1 |

Em relação à avaliação do nível de conhecimento dos manipuladores de alimentos quanto à higiene pessoal, contaminantes e doenças transmitidas por alimentos, a média de respostas certas foi 80% para a pousada A e 90% para a pousada C (Figura 1). Essa alta taxa de acertos foi considerada positiva tendo em vista que o conhecimento é fundamental para uma conduta adequada quanto a manipulação de alimentos conforme recomenda a legislação.

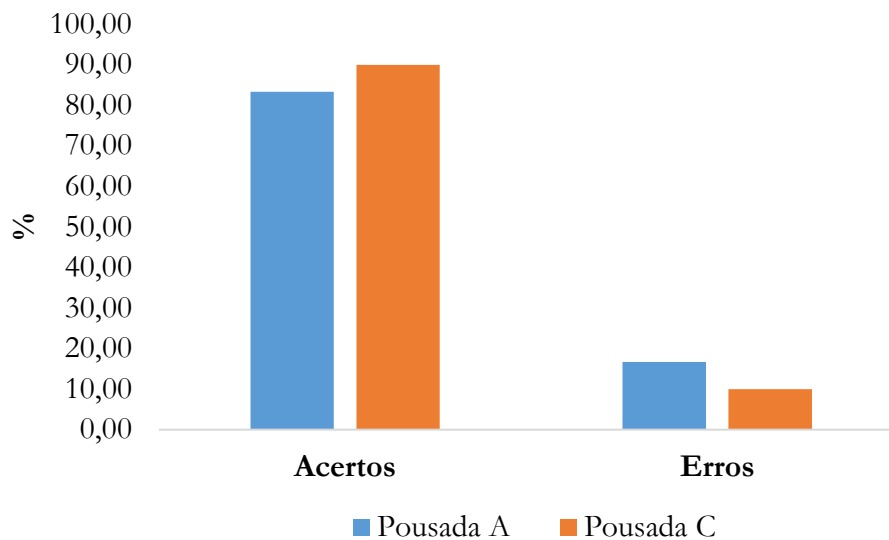


Figura 1. Conhecimento dos manipuladores sobre segurança dos alimentos. Fonte: os autores.

As respostas incorretas indicaram dúvida e reforçam a necessidade de treinamentos contínuos, foram relacionadas às doenças que podem ser causadas pelo consumo de alimentos contaminados e às condições que favorecem a contaminação dos alimentos. Além disso, 100% (n=3) dos funcionários da pousada A e 67% (n=2) da pousada C indicaram não haver participado de qualquer capacitação para manipuladores de alimentos, sendo ressaltado nesta última por um funcionário que já havia participado de uma capacitação, entretanto há cerca de dois. Além disso, cerca de 67% (n=4) de todos os manipuladores indicaram que nunca ouviram falar em BPF (Boas Práticas de Fabricação de Alimentos). Portanto, ressaltamos a necessidade da realização de atividades de capacitação dos funcionários que manipulam alimentos nas pousadas estudadas.

A legislação brasileira específica para serviço de alimentação indica que os manipuladores de alimentos devem ser capacitados periodicamente em higiene pessoal, em manipulação higiênica dos alimentos e em doenças por eles transmitidas, bem como resalta que a capacitação deve ser comprovada mediante documentação (BRASIL, 2004). Figueiredo et al. (2014) inferiram que treinamentos com manipuladores quando realizados a partir de um diagnóstico prévio pode produzir mudanças eficazes nos hábitos de trabalhos dos manipuladores podendo ser incorporadas no dia a dia de cada um.

Quanto aos dados do *checklist* baseado na resolução RDC 216 de 2004, para verificar as conformidades do estabelecimento relacionadas aos manipuladores, os dados indicaram que as pousadas foram classificadas como regular, pois alcançaram cerca de 50% de adequação.

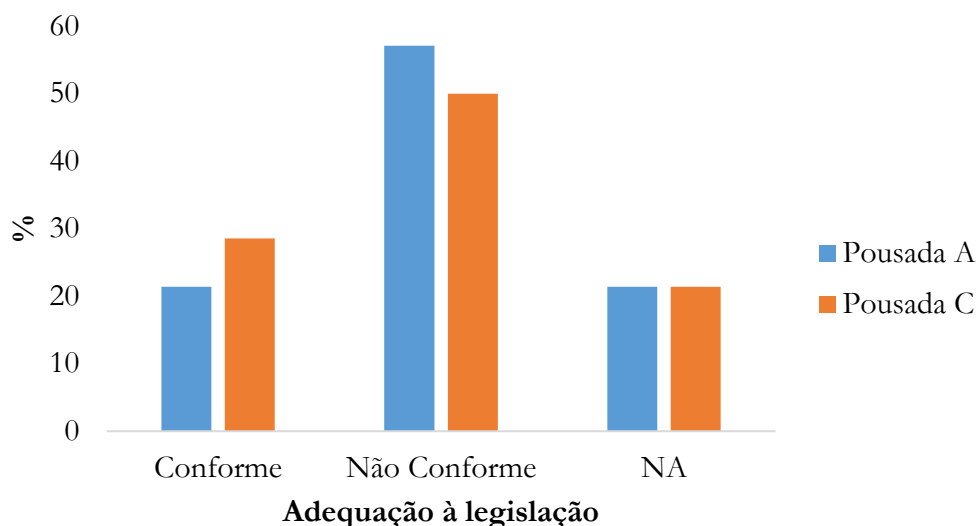


Figura 2. Percentual de adequação das pousadas à legislação da ANVISA. Fonte: os autores.

Entre os itens em desacordo com a legislação, foi verificado que os manipuladores não possuem uniformes compatíveis com a atividade, o que dificulta o controle de troca diária, além de que as roupas e objetos pessoais não são de uso específico do trabalho com manipulação de alimentos. Também foi verificado ausência de cartaz com orientações sobre a forma correta de higienização das mãos, uso de adornos, práticas de fumar, cantar, assobiar, falar entre outros comportamentos que podem contaminar os alimentos durante o desempenho das atividades. Destacamos ainda, a não realização de capacitações periódicas em higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e doenças por eles transmitidas.

Diagnóstico do conhecimento básico em língua estrangeira (Inglês)

Um total de 6 pessoas participaram dos questionários, sendo 2 delas da Pousada A, uma pessoa da Pousada B e 3 da Pousada C. Dentre as dificuldades mencionadas pelos funcionários, destaca-se o fato de não conseguirem entender o turista estrangeiro e não terem capacidade de se expressar em língua estrangeira, especialmente na modalidade oral. Conseqüentemente, eles não conseguiram responder a maioria das questões.

Os dados obtidos através dos *checklists* indicaram que não há disponibilidade de material informativo na maioria das pousadas, exceto na Pousada C, que apresenta uma FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes) em dois idiomas (inglês e português). Porém, nenhuma das pousadas analisadas possui pessoal específico designado para o atendimento. Esses dados podem ser observados na Tabela 3. Nas três pousadas observam-se duas situações bastante comuns, que é a ida de turistas estrangeiros acompanhados de intérpretes (ou colegas) ou a ida de turistas estrangeiros que conseguem se comunicar em português.

Tabela 3. Suporte para atendimento ao turista estrangeiro. Fonte: os autores.

| Qualidade no atendimento ao turista estrangeiro | Pousada A | Pousada B | Pousada C |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Presença de material informativo | Não | Não | Sim |
| Outro tipo de material de apoio | Não | Não | Não |
| Pessoal específico capacitado | Não | Não | Não |

Em uma análise “macro”, verificou-se que, em todos os casos observa-se comprometimento da comunicação que se estabelece nesse contexto e necessidade de intervenção por meio da implementação de oficinas pedagógicas para melhorar essa comunicação e promover uma capacitação dos funcionários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O diagnóstico das condições ambientais, manipulação de alimentos e atendimento ao turista estrangeiro nas pousadas de São José da Coroa Grande em Pernambuco apontou os itens que deveriam ser ajustados para que estes estabelecimentos proporcionem melhores condições de atendimento aos turistas, adequação à legislação específica para serviços de alimentação e melhor uso dos recursos ambientais. Neste sentido, uma cartilha foi entregue como resultado deste estudo para as pousadas com sugestões de ações simples visando a correção de algumas das não conformidades encontradas para assim fortalecer as atividades de retomada destas pousadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade, M. C. (2008). *Geografia de Pernambuco: espaço Geo-Histórico e Cultural*. Editora Grafset. João Pessoa-PB.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional da Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 216. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Brasília: ANVISA, 2004. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2004/res0216_15_09_2004.html>. Acesso em: 22/05/2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional da Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 275. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. Brasília: ANVISA, 2002. 10p. Disponível em: <

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2002/anexos/anexo_res0275_21_10_2002_rep.pdf>. Acesso em: 22/05/2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional da Vigilância Sanitária. PORTARIA SVS/MS Nº 326, de 30 de julho de 1997. Regulamento Técnico; “Condições Higiênicas-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos”. Brasília: ANVISA, 1997, 8p. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/svs1/1997/prt0326_30_07_1997.html>. Acesso em: 22/05/2022.

CODEX ALIMENTARIUS (2006). Higiene dos Alimentos. – Textos Básicos / Organização PanAmericana da Saúde; Agência Nacional de Vigilância Sanitária; Food and Agriculture Organization of the United Nations. – Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2006.

Garcia, M. V. & Centenaro, G. S. (2016). Capacitação de manipuladores de alimentos e avaliação das condições higiênicas em serviço de alimentação. *Brazilian Journal of Food Research*, v. 7, n. 2, p. 96-111.

PORTAL EDUCAÇÃO. Análise Macro Ambiental. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/turismo-e-hotelaria/analise-macro-ambiental/25235>>. Acesso em: 20 jun. 2019.

Pittelkow, A. & Bitello, A. R. A. (2014). higienização de manipuladores de uma unidade de alimentação e nutrição (uan). *Revista destaques acadêmicos*, v.6, n.3. 2014

Sperb, M. & Teixeira, R. (2008). Turismo sustentável e gestão ambiental em meios de hospedagem: caso da ilha do Mel, Paraná. *Revista acadêmica — Observatório de Inovação do Turismo*, Rio de Janeiro, vol. 3, n. 4, dez. 2008 (FGV).

Sidoski, E. & Goveia, E. F. (2015). A necessidade de profissionais bilíngues no mercado turístico do município de Fernandes Pinheiro – PR. In.: IX Fórum Internacional de Turismo do Iguassu 17 a 19 de junho de 2015 Foz do Iguaçu – Paraná – Brasil.

Índice Remissivo

| | | |
|-------------------------|----------|---|
| | E | inhame, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13 |
| eventos, 66, 67, 69, 71 | | iniciativa, 52 |
| | G | |
| gênero, 9, 10, 13 | | |
| | I | |
| inglês, 43 | | |
| | | M |
| | | mulheres, 65, 74, 76 |
| | | T |
| | | trabalho, 20, 34, 68 |

Sobre a organizadora

Queila Pahim da Silva



Professora do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico nas áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB). Doutora em Educação pela Universidade Católica de Brasília. Mestre em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (2012); Especialista em Planejamento e Consultoria Turística pela Faculdade Estácio de Sá RN (2009); Bacharel em Turismo pela Faculdade de Ciências Cultura e Extensão do Rio Grande do Norte (2005) e técnica de Guia de Turismo pelo SENAC RN (2005). Atua nas áreas de formação de professores para a educação bilíngue de Surdos, educação de Surdos e oratória para ouvintes. Participa dos Grupos de Pesquisa: Grupo de Estudos Críticos e Avançados em Linguagens (GECAL) da Universidade de Brasília, Comunidade Escolar: Encontros e Diálogos Educativos da Universidade Católica de Brasília e Ensino de Libras - Língua Brasileira de Sinais do Instituto Federal de Brasília. Faz parte do corpo editorial da Pantanal Editora.



9 786581 460433

Pantanal Editora

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000
Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil
Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp)
<https://www.editorapantanal.com.br>
contato@editorapantanal.com.br

