

ASSOCIAÇÃO VITORIENSE DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA – AVEC
CENTRO UNIVERSITÁRIO FACOL- UNIFACOL COORDENAÇÃO DO CURSO DE
TURISMO
BACHARELADO.

JARDILEIDE QUEIROZ DE SOUZA;
PAULA MARIA DOS SANTOS

**GASTRONOMIA E SAÚDE: ANÁLISE SOBRE O PADRÃO DE
ATENDIMENTO DOS ESTABELECIMENTOS ALIMENTÍCIOS DA CIDADE DA
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO/PE, EM RELAÇÃO AOS ALIMENTOS PARA
INTOLERANTES A LACTOSE.**

VITÓRIA DE SANTO ANTÃO – PE

2021.2

JARDILEIDE QUEIROZ DE SOUZA;

PAULA MARIA DOS SANTOS

**GASTRONOMIA E SAÚDE: ANÁLISE SOBRE O PADRÃO DE
ATENDIMENTO DOS ESTABELECIMENTOS ALIMENTÍCIOS DA CIDADE DA
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO/PE, EM RELAÇÃO AOS ALIMENTOS PARA
INTOLERANTES A LACTOSE.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Turismo do Centro Universitário Facol - UNIFACOL, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Área de concentração: Turismo e Gastronomia

Orientador: Ms. Professor Flávio Nunes de Araújo
Maia

VITÓRIA DE SANTO ANTÃO – PE

2021.2

S729g

Souza, Jardilene Queiroz de, 1974 –

Gastronomia e saúde: análise sobre o padrão de atendimento dos estabelecimentos alimentícios da cidade da Vitória de Santo Antão/PE, em relação aos alimentos para intolerantes a lactose / Jardilene Queiroz de Souza; Paula Maria dos Santos - Vitória de Santo Antão, PE: O Autor, 2021.

48 f. 29 cm.

Orientador: Prof. Me. Flávio Nunes de Araújo Maia

Monografia (Bacharel em Turismo) - UNIFACOL –
Centro Universitário FACOL, Vitória de Santo Antão, PE, 2021.

Resumo em português e inglês

Inclui Referências e Apêndice

1. Intolerância. 2. Lactose. 3. Gastronomia. I. Maia, Flávio Nunes de Araújo. II. Título.

CDD 380.641



ASSOCIAÇÃO VITORIENSE DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E CULTURA -AVEC
CENTRO UNIVERSITÁRIO FACOL – UNIFACOL
COORDENAÇÃO DE TCC DO CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ATA DE DEFESA

Jardileide Queiroz de Souza; e Paula Maria dos Santos

Gastronomia e saúde: análise sobre o padrão de atendimento dos estabelecimentos alimentícios da cidade da vitória de santo antão/PE, em relação aos alimentos para intolerantes a lactose.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de turismo do Centro Universitário Facol - UNIFACOL, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em turismo.

Área de Concentração: Turismo e Gastronomia
Orientador: Ms. Flávio Nunes de Araújo Maia

A Banca Examinadora composta pelos
submeteu o candidato à análise da Monografia em nível de Graduação e a julgou nos seguintes termos:

Professor: Ms. Flávio Nunes de Araújo Julgamento – Nota: 9,5

Professor: Ms. Lívia Almeida Amaral Ferraz Julgamento – Nota: 9,5

Professor: Esp. Tânia Maria Pereira Bastos do Amaral e Silva Julgamento – Nota: 9,5

Nota Final: 9,5. Situação do Acadêmico: Aprovado Data: 13/12/2021

MENÇÃO GERAL: _____

Coordenador de TCC do Curso de Turismo:

Flávio Nunes de Araújo Maia

Credenciada pela Portaria nº 644, de 28 de março de 2001 – D.O.U. de 02/04/2001.

Endereço: Rua do Estudante, nº 85 – Bairro Universitário.

CEP: 55612-650 - Vitória de Santo Antão – PE

Telefone: (81) 3114.1200

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado força e saúde para superar as dificuldades.

A esta universidade, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a janela que hoje vislumbro um horizonte superior, eivado pela acendrada confiança no mérito e ética aqui presentes.

Ao nosso orientador Flávio Nunes de Araújo Maia, pelo suporte, paciência, orientações e incentivos.

Aos nossos familiares pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da nossa formação, o nosso muito obrigada.

RESUMO

A intolerância a lactose é um tema contemporâneo de suma importância social, tanto no âmbito nutricional quanto gastronômico. Pois, ela afeta diretamente a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida dos indivíduos. Atualmente o tema tem sido muito discutido através de diferentes ângulos de abordagens e metodologias a fim de melhorar e facilitar a vida dos portadores desta intolerância e sua relação com a comida e os estabelecimentos alimentícios. Este estudo objetivou analisar os estabelecimentos alimentícios da cidade da Vitória de Santo Antão/ PE, se possuem preparo e alimentos para atender o consumidor portador de intolerância a lactose. Trata-se de uma pesquisa de campo, de natureza quantitativa e cujos fins foram descritivos. Os resultados alcançados através da pesquisa denotam que o padrão do atendimento dos estabelecimentos alimentícios da Cidade que se encontra abaixo do esperado, pois, mostram um despreparo para atender o público intolerante e alérgico que vai desde o preparo dos profissionais que realizam o atendimento dos clientes, aos que produzem os pratos. Foi identificado que não existe orientação específica por parte dos estabelecimentos para preparação de pratos para os portadores dessa intolerância. Foram constatadas algumas dificuldades enfrentadas pelos proprietários dos estabelecimentos como mão de obra qualificada para atender esse público específico, falta de informação acerca do tema e plano de atendimento específico e exclusivo aos intolerantes.

Palavras-Chave: Intolerância; Lactose; Gastronomia.

ABSTRACT

Lactose intolerance is a contemporary issue of great social importance, both in terms of nutrition and gastronomy. It directly affects the health, well-being and quality of life of individuals. Currently, the topic has been much discussed through different angles of approaches and methodologies in order to improve and facilitate the lives of people with this intolerance and their relationship with food and food establishments. This study aimed to analyze the food establishments in the city of Vitória de Santo Antão / PE, if they have preparation and food to serve the consumer with lactose intolerance. This is a field research, of a quantitative nature and whose purposes were descriptive. The results achieved through the research show that the standard of service of food establishments in the City is below expectations, as they show an unpreparedness to serve the intolerant and allergic public that ranges from the preparation of professionals who perform customer service, to those who produce the dishes. It was identified that there is no specific guidance on the part of establishments for the preparation of dishes for those with this intolerance. Some difficulties faced by the owners of establishments were found, such as qualified labor to serve this specific public, lack of information on the subject and a specify and exclusive service plan the intolerant.

Keywords: Intolerance; Lactose; Gastronomy.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 01- Situações de intolerância a lactose.....	14
QUADRO 02- Tipologia da intolerância a lactose.....	14
QUADRO 03- Teor médio de lactose em alguns alimentos lácteos.....	15
FIGURA 01- Fisiologia da intolerância a lactose.....	16
QUADRO 04- Itens sobre conhecimentos e boas práticas sobre alergia alimentar.....	20
GRÁFICO 01- Gênero.....	22
GRÁFICO 02- Idade.....	22
GRÁFICO 03- Grau de escolaridade.....	23
GRÁFICO 04- Estado civil.....	23
GRÁFICO 05- Renda familiar mensal.....	24
GRÁFICO 06- Tempo trabalha com alimentação.....	24
GRÁFICO 07- Número de colaboradores no estabelecimento.....	25
GRÁFICO 08- Plano específico para produzir refeições	25
GRÁFICO 09- Fichas técnicas atualizadas para o que é servido.....	26
GRÁFICO 10- Informações relativas a alergia alimentar.....	26
GRÁFICO 11- Procedimentos específicos para recolher/fornecer informações ao cliente com alergia alimentar.....	27
GRÁFICO 12- Procedimentos para assegurar quando há alterações nas receitas.....	27
GRÁFICO 13- Os colaboradores recebem formação na área da alergia alimentar.....	28

GRÁFICO 14- Instruções para prevenção da contaminação entre diferentes insumos na área de preparação de alimentos.....	28
GRÁFICO 15- Lista de ingredientes que podem causar reação alérgica.....	29
GRÁFICO 16- zona de trabalho, equipamentos e utensílios reservados para a preparação de refeições para clientes com alergias alimentares.....	29
GRÁFICO 17- Procedimentos relativos a ordem de preparação das diferentes refeições (clientes alérgicos)	30
GRÁFICO 18- Procedimentos relativos ao que fazer em caso de se verificar que o pedido do cliente alérgico.....	30
GRÁFICO 19- Funcionário responsável por rever e confirmar a conformidade do pedido antes de servir.....	31
GRÁFICO 20- Procedimentos de preparação das diferentes refeições (clientes alérgicos)	31
GRÁFICO 21- Formação para a leitura e interpretação da rotulagem alimentar.....	32
GRÁFICO 22- Plano de emergência para situações de exposições acidentais e reações alérgicas a alimentos.....	32
GRÁFICO 23- Kit de primeiros socorros.....	33
GRÁFICO 24- Proceder caso haja uma emergência.....	33

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

IL - Intolerância a lactose

LACFREE - Produto livre de lactose

PH- Potencial Hidrogeniônico

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 Lactose.....	13
2.2 Intolerância a lactose.....	13
2.2.1 Particularidades e Diferenças relativas a IL.....	14
2.3 Particularidades e diferenças relativas à intolerância a lactose.....	16
2.4 Gastronomia e lactose.....	17
2.5 Cozinha inclusiva.....	17
3 METODOLOGIA.....	19
3.1 População e Amostra.....	19
3.2 Procedimento de coleta dados.....	19
4 RESULTADOS.....	22
5 DISCUSSÃO.....	34
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
BIBLIOGRAFIA.....	38
APÊNDICE A	

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Rodriguez, Cravero e Alonso (2008), o leite é um alimento que contém proteínas, vitaminas, minerais, açúcares e gorduras necessárias para manter a saúde no organismo humano.

A lactose é considerada o açúcar do leite, é formado por glicose e galactose. Este dissacarídeo é hidrolisado pela enzima intestinal lactase que libera componentes para absorção na corrente sanguínea. Parte da população apresenta desconfortos em decorrência da ingestão da lactose, isso ocorre devido à ausência da enzima lactase na mucosa do intestino delgado provocando essa série de danos ao indivíduo (VOET, 2008).

Heyman (2006) esclarece que os sintomas da intolerância irão depender da quantidade de lactose ingerida. Os sintomas geralmente são dores abdominais, gases, inchaço abdominal e diarreias. A forma mais eficaz de “controlar” essa patologia é evitar o consumo dos alimentos que contenham lactose, utilizar ingredientes chamados *lactfree* ou optar pela cozinha alternativa que consiste em utilizar ingredientes alternativos que substituem o tradicional.

A gastronomia funcional é a inter-relação entre a nutrição funcional e a gastronomia. É o ato de se nutri com sabor e saúde. Por respeitar a individualidade bioquímica dos indivíduos, levando em consideração suas alergias e intolerâncias. A gastronomia funcional trabalha nos resultados que os alimentos terão no organismo do indivíduo para depois elaborar os pratos, ela começou a ser utilizada como uma opção para os indivíduos intolerantes e alérgicos a certos alimentos (ALIMENTOS FUNCIONAIS, 2008).

Dado esse contexto, diversos estudos têm sido conduzidos e alternativas tem sido propostas com objetivo de garantir aos indivíduos intolerantes a lactose consumo de pratos saborosos e tradicionais sem passar pelo transtorno do desconforto ocasionado pela patologia.

Diante deste cenário, o estudo pretende fornecer informações gerais acerca da intolerância à lactose e apresentar, esclarecimentos possíveis, bem como elementos norteadores do cuidado nutricional para os indivíduos intolerantes. Para tal se tem a seguinte pergunta: os estabelecimentos alimentícios da cidade da vitória de santo antão/PE, possuem preparo e alimentos para atender o consumidor portador de intolerância a lactose?

Esse estudo se faz importante para os profissionais de gastronomia, hotelaria, bem como o meio acadêmico, pois estes profissionais lidam direta e indiretamente com um público

portador de intolerância e alergia, então, faz-se necessário possuir o conhecimento para lidar com esse tipo de público e situação, a fim de atendê-los da melhor maneira possível.

Dito isso, esse estudo busca atingir o seguinte objetivo geral: Analisar os estabelecimentos alimentícios da cidade da vitória de santo antão/PE, se possuem preparo e alimentos para atender o consumidor portador de intolerância a lactose.

Para tal têm-se os seguintes objetivos específicos:

- Analisar o padrão de atendimento dos estabelecimentos alimentícios da cidade da Vitória de Santo Antão/PE;
- Identificar se existe orientação em relação à alimentação para intolerantes
- Descrever as dificuldades enfrentadas pelos proprietários dos estabelecimentos.

Na sequência segue a fundamentação teórica para contextualizar o conhecimento e corroborar para a credibilidade das lentes teóricas na construção desse estudo e pesquisa. Com esse contexto esse estudo pode-se ter a seguinte hipótese:

H1: Os estabelecimentos alimentícios da Vitória de Santo Antão possuem grau de concordância referente ao conhecimento para atender o consumidor com intolerância a lactose.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo segue construção dos construtos que ajudarão a endossar esse estudo. Os títulos que segue vão desde os conceitos de lactose, intolerância a lactose.

2.1 Lactose

A lactose é um açúcar exclusivo e predominante do leite (WALSTRA, 2006). Segundo Branco (2017), a lactose (galactose B-1,4 glucose) é um tipo de glicídio que possui ligação glicídica. É o açúcar presente no leite e seus derivados. A lactose é formada por dois carboidratos menores, chamados monossacarídeos, a glicose e a galactose.

Como corrobora Walstra (2006) a lactose, mais conhecida como o açúcar do leite, a lactose é o principal carboidrato em sua composição, sendo que o leite possui apenas traços de outros açúcares.

2.2 Intolerância a Lactose

A intolerância á lactose (IL) é uma reação alimentar adversa sem ligação com a resposta imunológica. Há alteração no processo metabólico da absorção e digestão do leite e de seus derivados devido á hipolactasia (PINTO *et al.*, 2015; BRANCO *et al.*, 2017).

Segundo Mattar (2010), A intolerância á lactose é pela diminuição parcial ou total da produção da lactase, que é a enzima responsável pela digestão da lactose.

Ainda pode-se relatar que a (IL) é uma patologia comum em diversas populações dentre as mais variadas faixas etárias e gênero (PRETTO, *et al.*, 2002; REIS; MORAIS; FAGUNDES NETO, 1999; SWARGERTY JUNIOR; WALLING; KLEIN, 2002).

Como corrobora Carneiro (2015), a hipolactasia ou intolerância a lactose é a incapacidade que um indivíduo tem de digerir a lactose do leite. A digestão deste dissacarídeo se torna dificultosa decorrente a diminuição da atividade da enzima lactase na mucosa do intestino delgado que é o responsável pela hidrólise da mesma, principalmente devido ao desmame, uma vez que o leite passa a não ser mais a principal fonte de nutrientes da dieta.

2.2.1 Particularidades e Diferenças relativas a IL

A intolerância a lactose pode ser primária ou secundária (WALSTRA, 2006). E faz-se importante entender a diferença entre as três situações possíveis com relação a lactose conforme (QUADRO 01):

QUADRO 01: Situações de intolerância a Lactose

SITUAÇÕES	TEORIA
Intolerância	É uma reação adversa que envolve a digestão ou o metabolismo, todavia não o sistema imunológico a componentes alimentares.
Alergia	Consiste numa resposta do sistema imunitário a elementos alimentares, geralmente proteínas, é quase exclusivamente condicionada aos recém-nascidos.
Sensibilidade	Apresenta-se como uma reação anormal, algumas vezes com uma reação semelhante ou igual a da alergia.

Fonte: elaborado pelos autores (2021).

Na sequência alguns estudos traz a tipologia da IL, conforme elucida Branco (2017), que descreve a existência de três tipos de intolerância a lactose (QUADRO 02).

QUADRO 02: Tipologia da Intolerância a Lactose

TIPOS	TEORIA
Deficiência Congênita	É quando existe uma deficiência congênita da enzima que é um distúrbio genético muito raro, tal qual a criança nasce sem a capacidade de produzir a enzima lactase. Por motivo de o leite materno possuir lactose, o bebê é afetado logo após o ato da amamentação.
Diminuição Enzimática Secundária	É comum em crianças durante o primeiro ano de vida e acontece devido a uma diarreia constante, a qual, provoca a morte gradual das células da mucosa intestinal, geradores de lactase. Todavia, essa deficiência é temporária, sendo extinta à

	medida que acontecer a recuperação das mesmas.
Deficiência Primária	É o tipo mais comum na população, trata-se de uma tendência natural do próprio organismo em diminuir a produção natural da enzima lactase com o passar dos anos. Sendo que a intolerância poderá ser o resultado do avanço da idade.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Em continuidade, sabe-se que existe o teor de lactose está presente em alguns alimentos derivados do leite o torna-se típico em qualquer ambiente de consumo. O quadro 03 abaixo apresenta os teores médios da lactose (gramas) por porção de 100g de produto.

QUADRO 03: Teor médio de lactose em alguns alimentos lácteos

ALIMENTO	LACTOS (g-100g)
Sorvete	6,0
Leite fresco	4,8
Iogurte natural	3,5
Queijo cottage	1,6
Manteiga	0,7
Queijos curados	0,0

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Nesse contexto, segundo *Milk Point* (2015), os queijos curados têm o teor de lactose quase irrisório, pois 98% são perdidas no soro do leite e sua ingestão é bem tolerada, o iogurte tem o teor de lactose parecido com o leite e apesar da fermentação ser responsável para a conversão de cerca de 30% da lactose em ácido láctico. Surpreendentemente, o iogurte é mais bem tolerado por aqueles intolerantes a lactose.

Existem algumas causas que tornam isso possível, sendo a principal delas, o tempo do trânsito intestinal lento que o iogurte tem que aumentar a chance da lactose ser hidrolisada pela lactase.

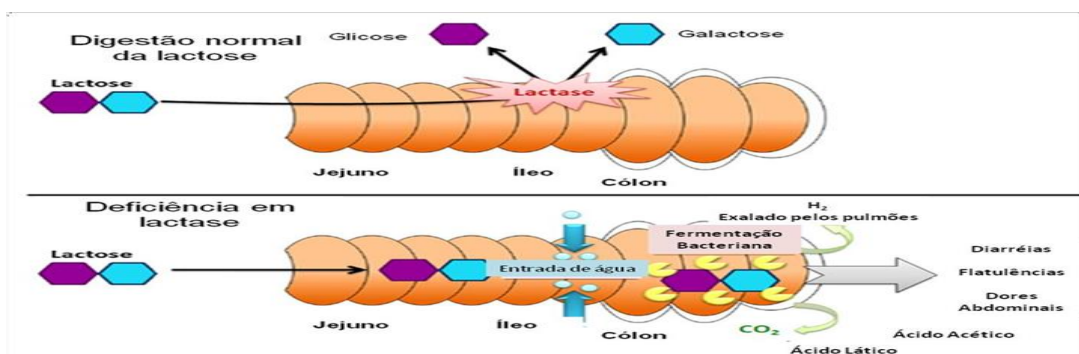
Outra explicação para este fato é que a ação da lactase, inerente das culturas utilizadas na produção do iogurte, ajuda na digestão da lactose, desde que essa cultura esteja ativa, ou seja, que o iogurte não esteja pasteurizado.

2.3 Histórico da IL

Longo (2006) explica que a alta atividade da lactase durante a amamentação e posterior diminuição de consumo em adultos e crianças, data cerca de, 10.000 mil anos antes de Cristo. Todavia com a domesticação do gado, as pessoas começaram a usar o leite animal para substituir o leite materno para as crianças e adultos. Dessa forma, ocorreram desvios genéticos propiciando maior atividade da lactase. Entretanto, a tolerância a lactose e a possibilidade da utilização de leite se desenvolveram como uma mutação genética, especialmente nas regiões norte Europeias.

Os estudos sobre intolerância a lactose em esfera mundial começaram a ter mais destaque em a partir do século XIX, quando foi identificado que ela era hidrolisada no intestino delgado (PEREIRA FILHO; FURLAN 2004). Para Montgomery (1991) relata que os estudos realizados entre os anos 1960 e 1970 mostraram que a maioria da população adulta mundial apresentava intolerância á lactose. Outro artigo a abordar o assunto foi o “O significado prático da intolerância á lactose em crianças”, realizado no ano de 1978, que discutiu o interesse clínico no conhecimento do processo digestivo da lactose. Segundo Gomes (2008) elucida que o leite é um alimento desenvolvido pela natureza para nutrir os mamíferos durante seus primeiros anos de vida. Para o ser humano, o leite tem maior destaque na alimentação do nascimento, ao longo do crescimento e até o fim da vida. Ele explica que o leite é composto por uma parte líquida equivalente a 87% de água e uma parte sólida de 13% de extrato seco. Conforme continua explicando Gomes (2008) a porção sólida é composta principalmente por hidratos de carbono (lactose), proteína e gordura. Além de vitaminas, sais minerais e outros componentes de menor escala (hormônios, anticorpos, nucleotídeos, peptídeos, poliaminas, enzimas e fatores de crescimento). Conforme é apresentado na figura 01.

FIGURA 01: Fisiologia da Intolerância á lactose



Fonte: Adaptado de Burgain (2012).

2.4 Gastronomia e lactose

Os indivíduos que possuem alguma restrição alimentar devem ter muito cuidado com a alimentação, pois o consumo de algo inapropriado pode causar sérios danos à saúde. No entanto, o prazer da comida não pode ser retirado pelo simples fato de a pessoa ter alguma restrição. Com o auxílio de um profissional especialista no assunto, é possível preparar um cardápio saudável, nutritivo e saboroso excluindo alguns ingredientes específicos, como o leite e o glúten (BASHO; BIN, 2010).

Ao diagnosticar uma restrição alimentar, é comum o indivíduo ter dificuldade para comer fora de casa ou até mesmo preparar seu próprio alimento. Por isso é essencial buscar informações sobre a restrição alimentar adquiridas, os sintomas e possíveis riscos para ter a certeza dos cuidados que devem ser tomados na hora da ingestão de algum alimento (BASHO; BIN, 2010).

Na culinária e gastronomia um dos ingredientes mais usados seja para pratos doces ou salgados é a lactose, seja na forma do leite ou seus variados derivados como: queijos, creme de leite, requeijão, *cream cheese*, doce de leite, leite condensado e vários outros. Logo, a gastronomia destinada aos portadores de intolerância à lactose precisa ser adaptada para que não os prejudique. Dois tipos de adaptação são mais comuns são: o uso de produtos denominados *lactfree* (produtos livres de lactose) ou a substituição por ingredientes vegetais que consigam desempenhar o papel igual ou semelhante aos tradicionais (FIESP, 2010).

2.5 Cozinha Inclusiva

As restrições alimentares estão diretamente ligadas à cozinha inclusiva, pois, essa busca incluir as pessoas de volta a mesa, trazendo possibilidades de alimentos que substituem aqueles que o indivíduo teve que excluir (CORREA, 2017).

Correa (2017, p.87) diz: “a relação entre o indivíduo e a comida é também cultural, isto é, se trata de uma relação construída a partir de valores, costumes e tradições e não apenas do ato mecânico”.

Dessa maneira torna-se difícil a adaptação de uma nova dieta após a descoberta de uma restrição alimentar, afinal, excluir um alimento que o indivíduo costumava consumir, significa também a privação de uma parte da memória alimentar (CORREA, 2017).

Correa (2017) continua explicando que, é de suma importância reconhecer a comida como elemento central da nossa cultura, para que possamos compreender os desafios e obstáculos enfrentados pelos indivíduos com necessidades alimentares especiais. A indiferença alimentar se trata justamente disso: enquanto os indivíduos tratam a comida como elemento cultural, a indústria pratica o que se conhece como indiferença alimentar, com a falta de transparência nos rótulos dos alimentos ou a falta de alimentos seguros aos restritos em serviços de alimentação comum e hotelaria. Assim, cozinhar tornou-se um desafio e também um espaço de inovação e descobertas: em receitas, ingredientes e cursos.

O conceito de cozinha inclusiva é pertinente e necessário para a sociedade, pois, estima-se que até 40% da população Brasileira sejam intolerantes á lactose em variados graus e 18% alérgicos a proteína do leite (NSC, 2017).

3 METODOLOGIA

Segundo Lakatos e Marconi (2005), a metodologia é um agrupamento de atividades sistêmicas que proporcionam maior segurança para atingir os objetivos traçados identificando os erros e auxiliando na tomada de decisão dos pesquisadores. Para Turato (2003) retrata a metodologia como sendo o caminho através do qual se procura chegar a algo ou ao modo de se fazer algo.

O método escolhido para o presente trabalho foi o quantitativo que de acordo com, Godoy (1995) explicita que em um estudo quantitativo o pesquisador conduz o trabalho a partir de um plano pré-estabelecido e variáveis definidas, no que se refere a esse estudo está ligada ao padrão de atendimento, com itens adaptados para pesquisa. Dessa forma, buscou-se precisão, evitando distorções na etapa e de análise e interpretação dos dados, assim, garantindo uma margem de segurança em relação às inferências obtidas.

De acordo com a tipologia: quanto aos fins, o presente trabalho ainda fez uso da pesquisa descritiva, pois, ela expõe as características de uma determinada população ou fenômeno, buscando explicitar os fatos. Quanto aos meios trata-se de um estudo de caso (VERGARA, 2010). Com é uma técnica de pesquisa que tem um método que alcança tudo em abordagens científicas de coleta de dados.

3.1 População e Amostra

A pesquisa foi realizada com os proprietários de estabelecimentos comerciais destinados à alimentação sendo escolhido padarias, lanchonetes e delicatesses e como critério utilizado, estando localizado em bairros que possuem uma demanda na comunidade bem como próximos a locais que atendem a comunidade e visitantes. Os pesquisados com idade acima de 18 anos, que residentes na cidade da Vitória de Santo Antão/PE. Dessa forma, os participantes foram constituídos por homens e mulheres sendo uma amostra permitiu obter informações precisas de acordo com os procedimentos de coleta de dados Batista e Sousa (2011). Nesse contexto, conseguiu-se 10 respondentes onde foi utilizado questionário obtendo resultados de forma que corroborou com análise do estudo proposto.

3.2 Procedimento de coleta dados

A pesquisa aconteceu em campo em forma online, o instrumento de coleta de dados foi um questionário elaborado na plataforma *Google Forms* direcionado aos proprietários dos estabelecimentos comerciais alimentícios onde os critérios utilizados foram empresa que possui uma demanda de consumidores entre média e alta, bem como a localização está em locais que atendam vários bairros da Cidade ou corredores centrais e vias mais movimentadas. O canal de comunicação utilizado pelos pesquisadores foi por meio do *Whatsapp e Instagram*.

O pré-teste ocorreu 20 a 23 de setembro de 2021, realizado com indivíduos do curso em estudo e professores. O período de coleta de dados aconteceu no período de 25 de setembro a 06 de outubro mesmo ano.

É importante salientar que os dados construídos foram mensurados com itens sobre o grau de concordância para consumidores com intolerância à lactose, para respostas de sim, não ou não sei. A demonstração dos itens que compuseram o questionário acompanhado sua autoria e dos qual se referem e foram adaptadas para esse estudo (QUADRO 04).

QUADRO 04: itens sobre conhecimentos e boas práticas sobre alergia alimentar/ lactose

AUTOR	ITENS DO GRAU DE CONCORDÂNCIA
(PADUA, MOREIRA et al. 2017).	<ul style="list-style-type: none"> • O estabelecimento tem implementado um plano específico para produzir refeições/servir alimentos sem determinado insumo que provoque alergia quando solicitado? • O estabelecimento possui fichas técnicas atualizadas para tudo que é servido? • Os colaboradores responsáveis pelo serviço ao cliente recebem formação para informar e responder a questões relativas à alergia alimentar? • No estabelecimento existem procedimentos específicos para recolher/fornecer informações ao cliente com alergia alimentar? • No estabelecimento existem procedimentos para assegurar que os colaboradores que servem refeições/alimentos são informados quando há de alterações nas receitas? • Os colaboradores responsáveis pela preparação de alimentos recebem formação na área da alergia alimentar (intolerância à lactose)? • No estabelecimento existem instruções para prevenção da contaminação entre diferentes

	<p>insumos visíveis ou facilmente acessíveis na área de preparação/confecção de alimentos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • No estabelecimento existe afixada na cozinha e salão de atendimento uma lista de ingredientes que podem causar reação alérgica? • No estabelecimento existe uma zona de trabalho, equipamentos/utensílios especialmente reservados a preparação de refeições para clientes com alergia alimentar? • No estabelecimento existem procedimentos relativos à ordem de preparação das diferentes refeições (clientes alérgicos e não alérgicos)? • No estabelecimento existem procedimentos relativos ao que fazer em caso de se verificar que o pedido do cliente alérgico não está conforme? • No estabelecimento existe um funcionário responsável por rever e confirmar a conformidade do pedido antes de servir? • No estabelecimento existem procedimentos de preparação das diferentes refeições (clientes alérgicos e não alérgicos) em caso de alteração nas receitas? • Os funcionários recebem formação para a leitura e interpretação da rotulagem alimentar? • O estabelecimento tem um plano de emergência com instruções claras para situações de exposições acidentais e reações alérgicas a alimentos? • O estabelecimento possui o kit de primeiros socorros? • Os funcionários sabem como proceder/o que dizer caso haja uma emergência?
--	--

Fonte: adaptada do *Food Allergy Community Program* (2021).

Na sequência, o capítulo abaixo revela os resultados e principais achados referentes ao estudo proposto pela dupla.

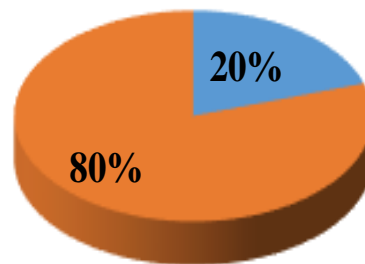
4 RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados dos achados na pesquisa feita junto aos proprietários de estabelecimentos alimentares. Dito isso, segue iniciado com os dados demográficos que visa orientar o perfil dos respondentes.

No gráfico 01, observa-se que do universo pesquisado, 80% dos indivíduos são do gênero masculino e 20% do gênero feminino.

GRÁFICO 01: Gênero

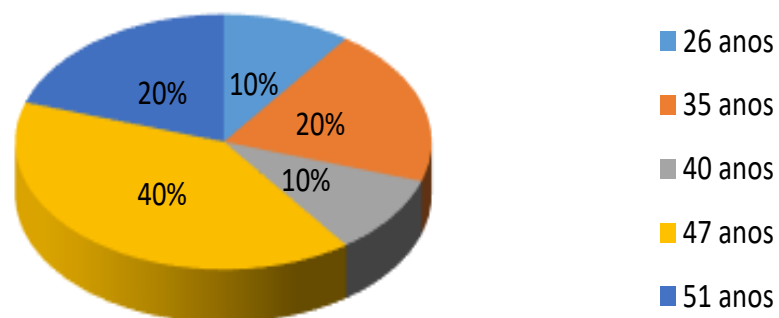
■ Feminino ■ Masculino



Fonte: *Google forms* (2021).

No gráfico 02, podemos observar que: do universo pesquisado 10% dos indivíduos têm 26 anos, 20% tem 35 anos, 10% tem 40 anos, 40% tem 47 anos e 20% tem 51 anos.

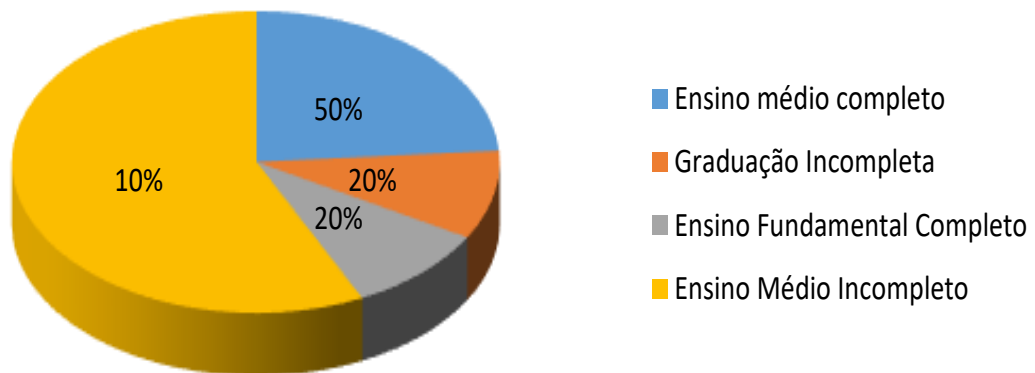
GRÁFICO 02: Idade



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 03 podemos observar que do universo pesquisado 50% dos indivíduos têm o ensino médio completo, 20% tem curso de graduação incompleta, 20% tem o ensino fundamental completo e 10% tem o ensino médio incompleto.

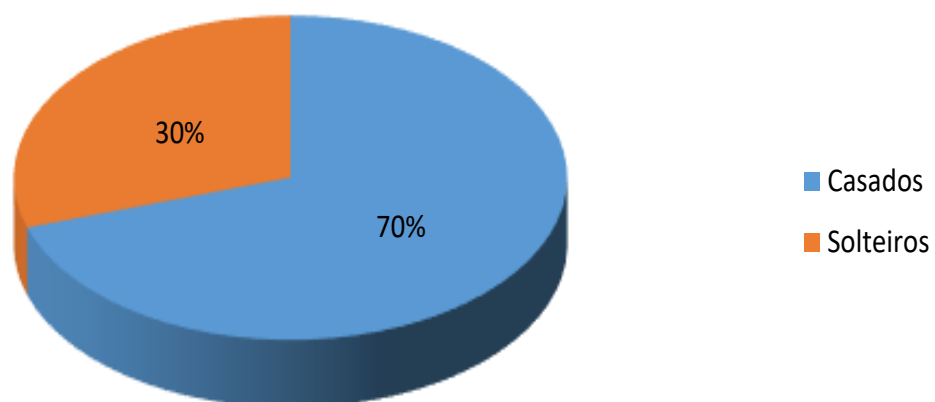
GRÁFICO 3: Grau de Escolaridade



Fonte: Google Forms (2021)

No gráfico 04 podemos observar que do universo pesquisado 70% dos indivíduos são casados e 30% solteiros.

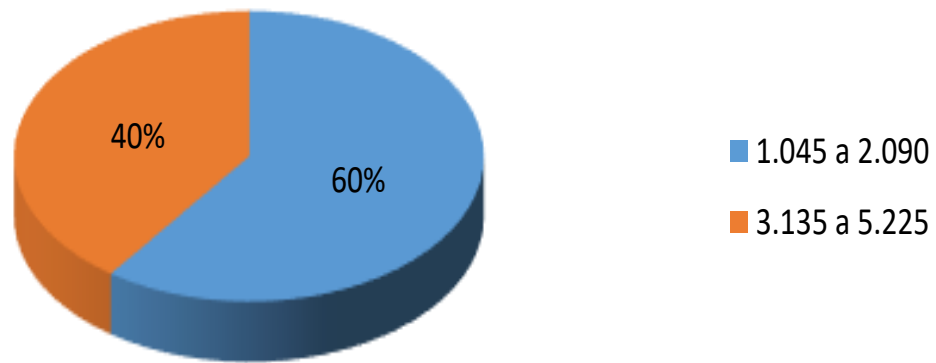
GRÁFICO 4: Estado Civil



Fonte: Google Forms (2021).

No gráfico 05 podemos observar que do universo pesquisado 60% dos indivíduos possuem renda familiar mensal de 1.045 a 2.090 reais e 40% 3.135 a 5.225 reais.

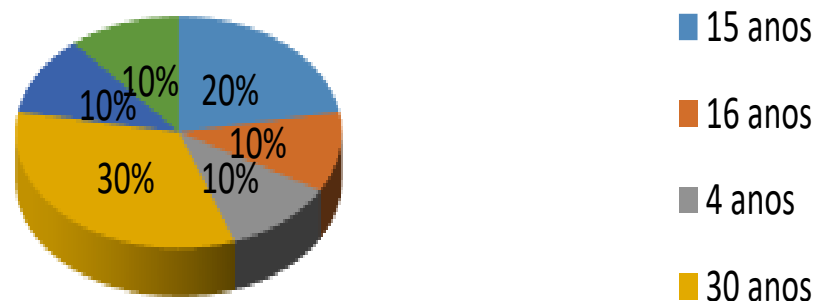
GRÁFICO 5: Renda Familiar Mensal



Fonte: *Google Forms* (2021).

Na sequência a seguir, seguem os achados referentes aos itens referentes ao padrão de atendimento voltado aos consumidores tolerantes a lactose. No gráfico 06 podemos observar que do universo pesquisado 20% dos indivíduos trabalham no ramo de alimentação a 15 anos, 10% a 16 anos, 10% a 4 anos, 30% a 30 anos, 10% a 5 anos, 10% a 7 anos e 10% a 12 anos.

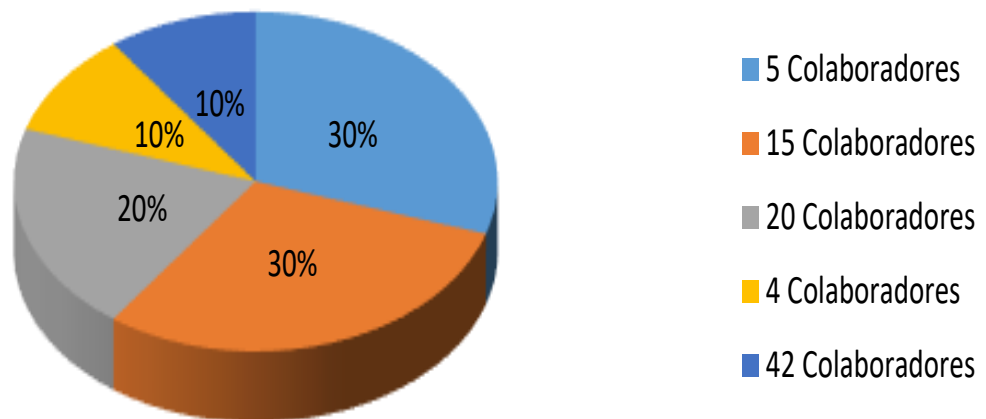
GRÁFICO 6: tempo que trabalha com alimentação



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 07 podemos observar que na questão quantos colaboradores há no estabelecimento que você trabalha, 30% dos indivíduos responderam 5, 30% responderam com 15, 20% responderam 20, 10% responderam 4 e 10% responderam 42.

GRÁFICO 7: número de colaboradores no estabelecimento



Fonte: Google Forms (2021).

No gráfico 08 podemos observar que 60% responderam que sim e 40% que não.

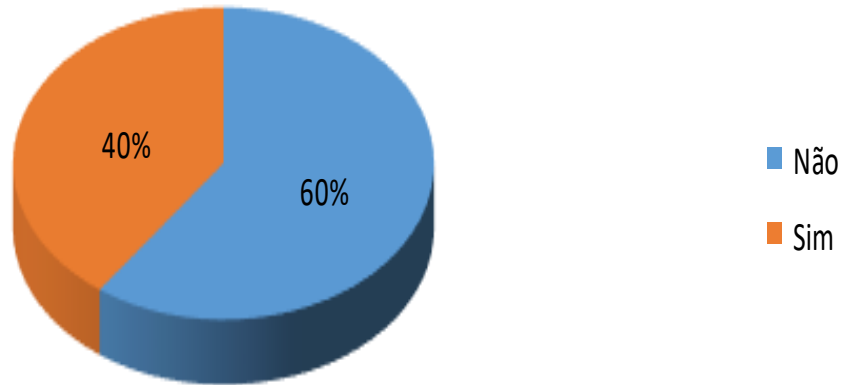
GRÁFICO 08: plano específico para produzir/servir refeições



Fonte: Google Forms (2021).

No gráfico 09 podemos observar que 60% dos indivíduos responderam que sim e 40% responderam que não.

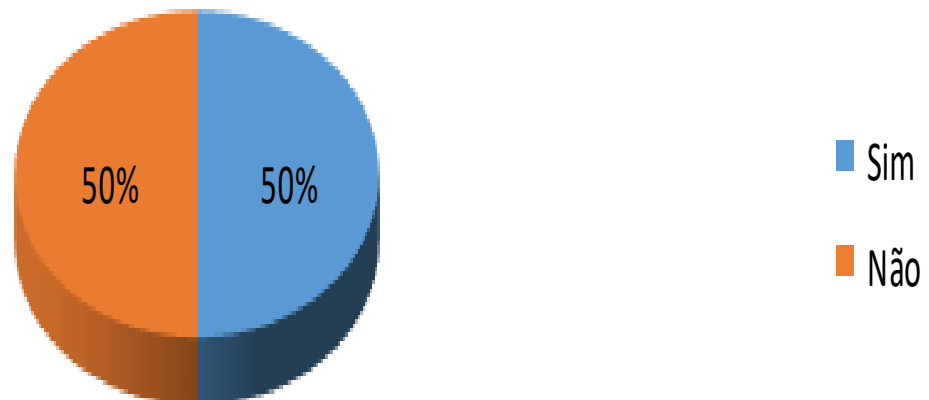
GRÁFICO 09: fichas técnicas atualizadas para o que é servido



Fonte: *Google Forms (2021).*

No gráfico 10 podemos observar que do universo pesquisado 50% responderam que sim e 50% que não.

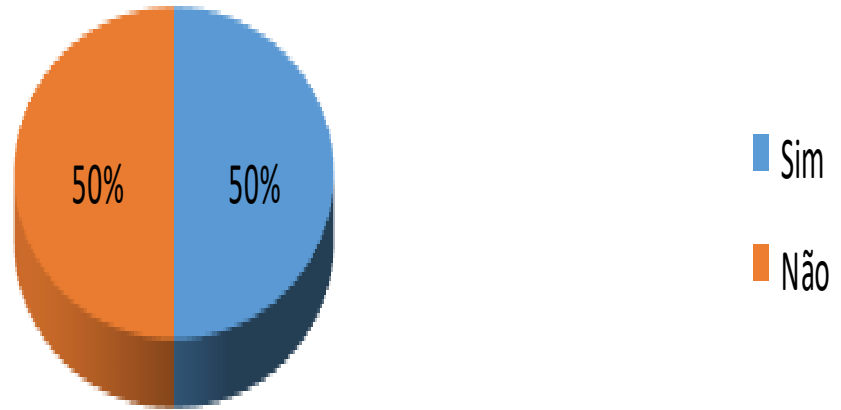
GRÁFICO 10: Os colaboradores recebem informações relativas a alergia alimentar.



Fonte: *Google Forms (2021).*

No gráfico 11 podemos observar que 50% dos indivíduos responderam que sim e 50% que não.

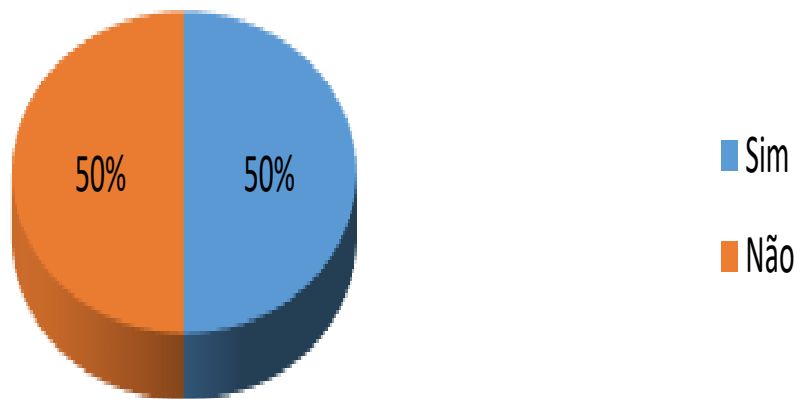
GRÁFICO 11: procedimentos específicos para recolher/fornecer informações ao cliente com alergia alimentar



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 12 podemos observar que 50% dos indivíduos entrevistados responderam que sim e 50% que não.

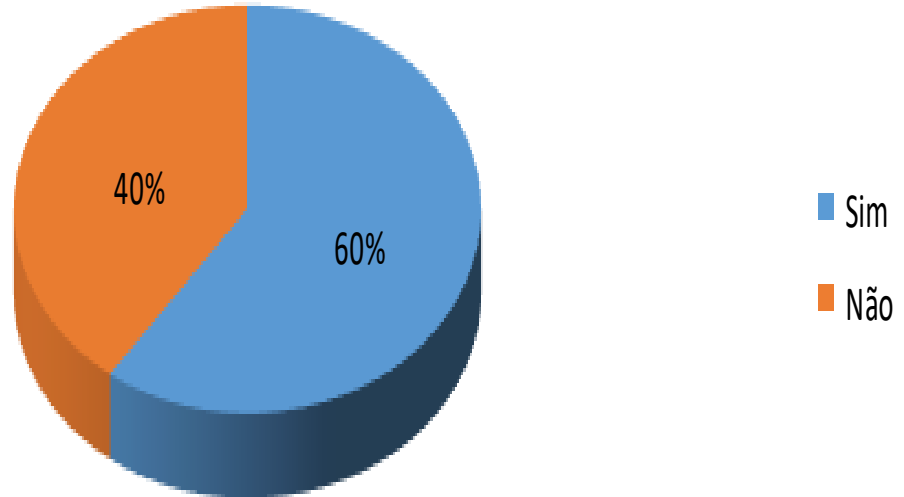
GRÁFICO 12: procedimentos para assegurar que os colaboradores que servem refeições quando há alterações nas receitas



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 13 podemos observar que 60% dos indivíduos responderam que sim e 40% que não.

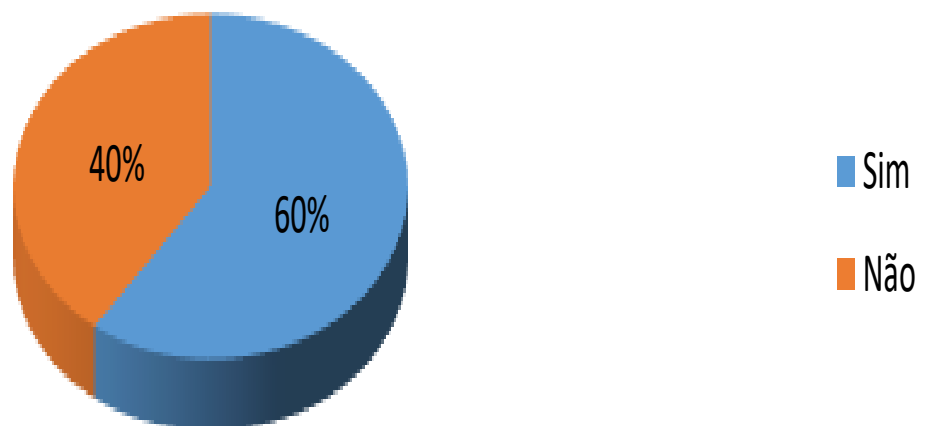
GRÁFICO 13: Os colaboradores recebem formação na área de alergia alimentar (lactose)



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 14 podemos observar que 60% dos indivíduos responderam que sim e 40% que não.

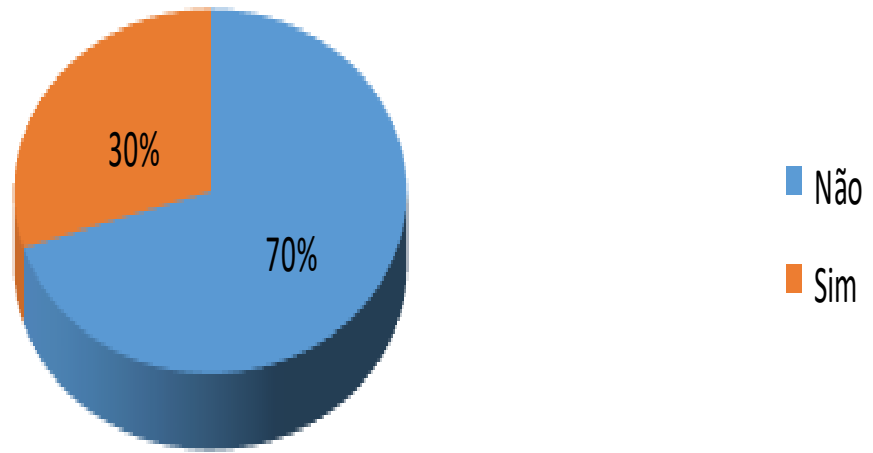
GRÁFICO 14: instruções para prevenção da contaminação entre diferentes insumos na área de preparação de alimentos



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 15 podemos observar que 70% dos indivíduos responderam que não e 30% que não.

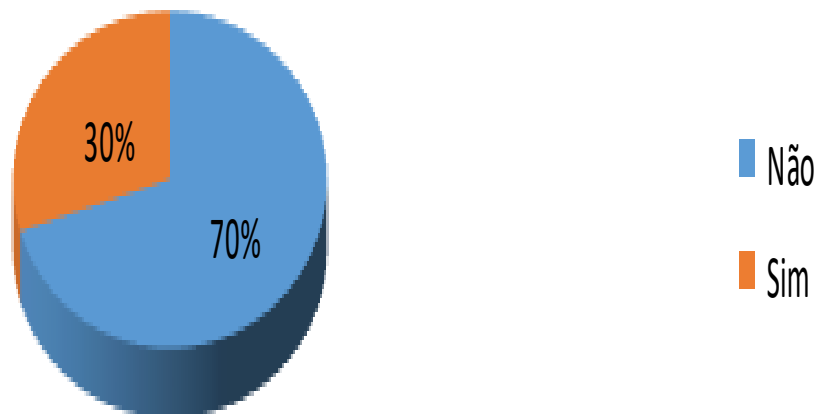
GRÁFICO 15: lista de ingredientes que podem causar reação alérgica



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 16 podemos observar que 70% dos indivíduos responderam que não e 30% que sim.

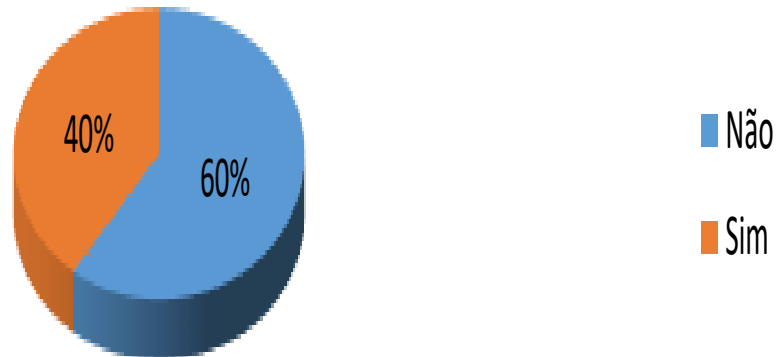
GRÁFICO 16: zona de trabalho, equipamentos e utensílios reservados para a preparação de refeições para clientes com alergias alimentares



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 17 podemos observar que 60% dos indivíduos pesquisados responderam não e 40% sim.

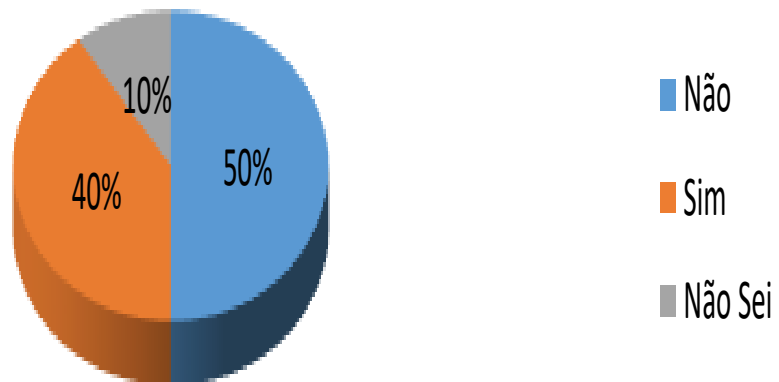
GRÁFICO 17: procedimentos relativos a ordem de preparação das diferentes refeições (clientes alérgicos e não alérgicos)



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 18 podemos observar que 50% dos indivíduos responderam que não, 40% que sim e 10% que não sabiam.

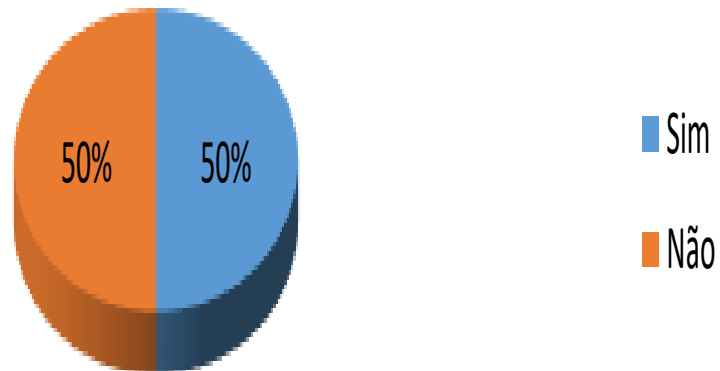
GRÁFICO 18: procedimentos relativos ao cliente alérgico



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 19 podemos observar que 50% dos indivíduos responderam que sim e 50% que não.

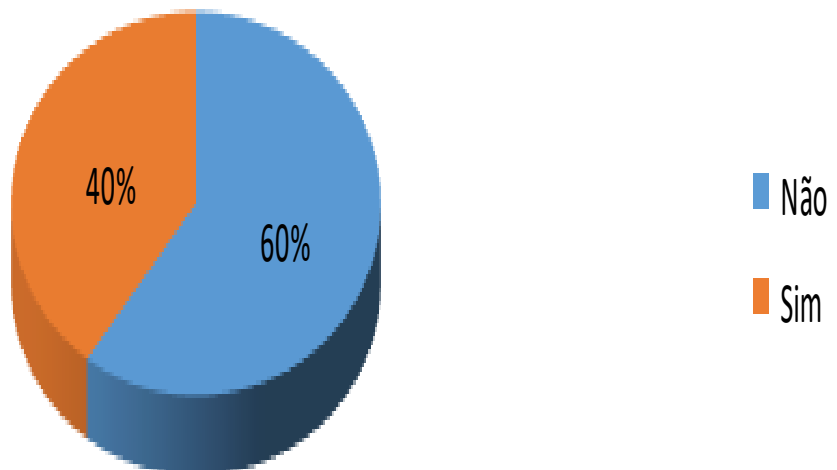
GRÁFICO 19: funcionário responsável por rever e confirmar conformidade do pedido antes de servir



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 20 podemos observar que 60% dos indivíduos responderam que não e 40% que sim.

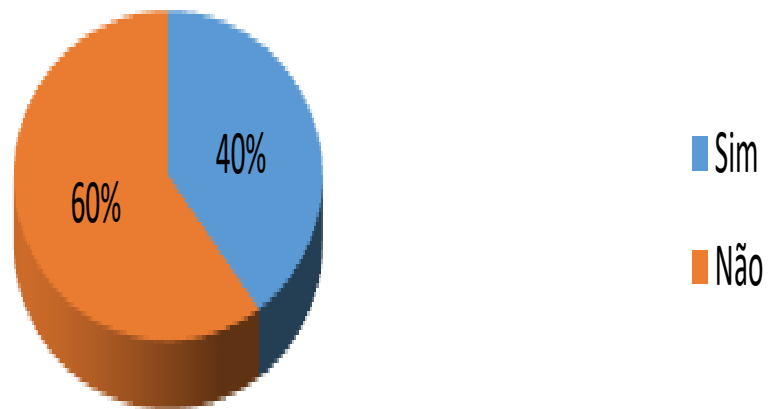
GRÁFICO 20: procedimentos de preparação das diferentes refeições (clientes alérgicos)



Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 21 podemos observar que 60% respondeu que não e 40% que sim.

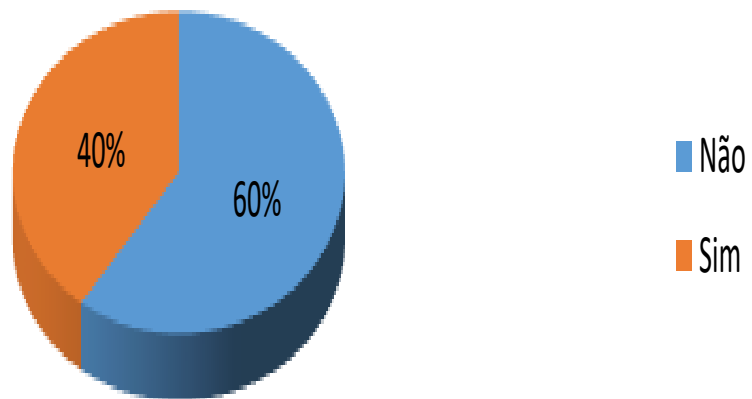
GRÁFICO 21: formação para a leitura e interpretação da rotulagem alimentar



Fonte: *Google Forms* (2021).

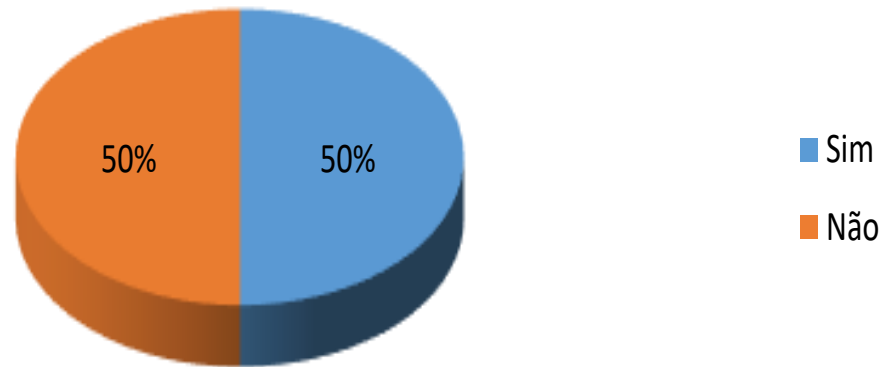
No gráfico 22 podemos observar que 60% responderam que não e 40% que sim.

GRÁFICO 22: plano de emergência para situações de exposições acidentais e reações alérgicas a alimentos



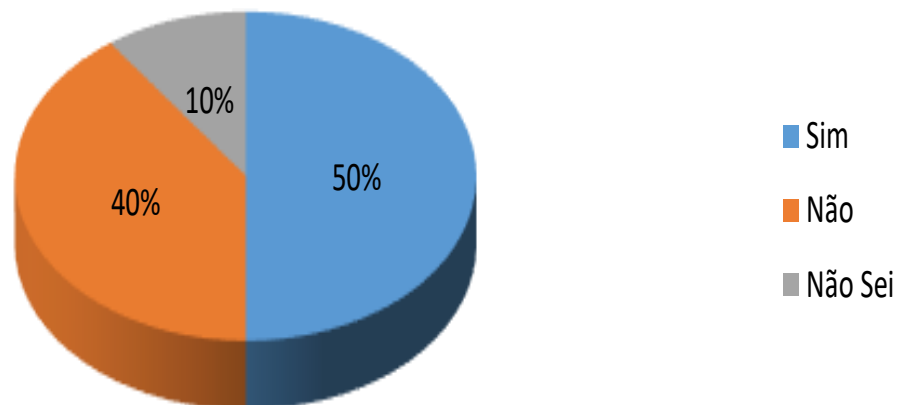
Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 23 podemos observar que 50% dos indivíduos responderam que sim e 50% que não.

GRÁFICO 23: kit de primeiros socorros

Fonte: *Google Forms* (2021).

No gráfico 24 podemos observar que 50% dos indivíduos responderam que sim, 40% que não e 10% não sabem.

GRÁFICO 24: proceder caso haja uma emergência

Fonte: *Google Forms* (2021).

Na sequência segue o capítulo referente a discussão dos achados na pesquisa realizada junto aos estabelecimentos comerciais voltado a padarias e delicatesses.

5 DISCUSSÃO

É certo que o tema estudado no presente trabalho é de suma importância não somente aos estudantes de gastronomia como também para o mercado alimentício local que tem um potencial de crescimento e evolução enorme na área.

Pois, é uma área de estudo ainda pouco explorada dada sua importância e relevância, a intolerância a lactose é um tema extenso e repleto de particularidades que precisam ser estudadas a fundo pelos profissionais pertinentes da área, como: os nutricionistas, endocrinologistas, chefes de cozinha, cozinheiros, ajudantes de cozinha, planejadores de cardápios e afins.

Porque quando o profissional possui o conhecimento adequado dessa e de outras patologias ele consegue ofertar com qualidade e segurança o serviço ao cliente. Existe uma ineficiência de mercado em relação à oferta de serviços alimentícios aos intolerantes e alérgicos que vai desde a falta de transparência em relação ao preparo dos alimentos, a falta de preparo e conhecimento para lidar com a situação, a falta de oferta de opções substitutas e a falta de um mercado voltado para o conceito de cozinha alternativa.

O presente trabalho atingiu o objetivo geral proposto que foi analisar os estabelecimentos alimentícios da cidade de Vitória de Santo Antão/PE, se possuem preparo e alimentos para atender o consumidor de intolerância a lactose. Bem como os objetivos específicos que foram: analisar o padrão de atendimento dos estabelecimentos da Cidade; identificar se existe orientação em relação a alimentação para intolerantes, e analisar as dificuldades enfrentadas pelos proprietários dos estabelecimentos foram atendimentos através da realização da pesquisa de campo.

Diante dos dados coletados na pesquisa realizada nos principais estabelecimentos alimentícios da cidade de Vitória de Santo Antão/PE pode-se observar vários pontos de mudanças e melhorias para o melhor atendimento desse público como: estrutura, organização, inovação na

elaboração dos pratos, treinamento dos colaboradores, cardápio planejado exclusivo para esses clientes, análise de mercado e investimento no conceito de cozinha alternativa (CORREA, 2017).

De acordo com os resultados obtidos na pesquisa realizada, observou-se que: o padrão de atendimento dos estabelecimentos alimentícios da cidade está bem abaixo do esperado diante da demanda de clientes que possuem essa patologia, os correspondentes afirmaram que 60% dos colaboradores não recebem formação para interpretar a rotulagem alimentar nos estabelecimentos e isso impacta negativamente no atendimento ao público intolerante (NSC, 2017).

Conforme os achados na pesquisa realizada com os respondentes 50% dos estabelecimentos não possuem um colaborador responsável por confirmar a conformidade do pedido antes de servir ao cliente o que facilita que haja alguma confusão na hora de servir e um cliente intolerante venha a ingerir o alimento errado ocasionando assim algum mal-estar (CORREA, 2017).

A pesquisa afirma que 70% dos estabelecimentos pesquisados não possuem uma zona de trabalho com equipamentos e utensílios reservados para a preparação de pratos para os clientes intolerantes e não intolerantes isso faz com que o risco de contaminação seja altíssimo, comprometendo o bem estar e segurança do cliente (NSC, 2017).

Por meio dos resultados obtidos na pesquisa realizada observou-se que: que a orientação em relação para alimentação intolerante é bastante inexplorada e ineficiente. Nesse contexto, 30% dos colaboradores dos estabelecimentos trabalham no ramo de alimentação a 30 anos e 20% a 15 anos, ou seja, apesar de serem profissionais experientes na área eles não receberam treinamento nem orientação necessária para atender com excelência esse tipo de público (BASHO; BIN, 2010).

Em relação às dificuldades enfrentadas pelos donos dos estabelecimentos pesquisados podemos destacar: a falta de mão de obra especializada em intolerâncias e alergias, o valor dos insumos *lacfree* que geralmente possui um custo mais elevado. O pouco conhecimento

que os clientes possuem sobre o conceito de cozinha alternativa e por fim o investimento um pouco mais elevado que o habitual para tornar os estabelecimentos realmente preparados e especializados para atender a este público específico (BASHO; BIN, 2010).

Diante de toda a discussão apresentada nesse estudo, vale ressaltar sobre a hipótese (H1) criada para nortear as pesquisas, em que os estabelecimentos alimentícios da Vitória de Santo Antão, possui grau de concordância referente ao conhecimento para atender o consumidor portador de intolerância a lactose. Dessa forma, H1, foi refutada, não atingindo de com êxito o grau de excelência a todos os tipos de consumidores, o que torna excludente uma parcela de pessoas que consomem alimentos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se com esse trabalho que o mercado de alimentício cresceu muito nos últimos anos e a tendência é crescer ainda mais. As pessoas além de estarem mudando seus hábitos estão ainda mais atentas as suas necessidades especiais, no caso dos intolerantes ou alérgicos, a fim de terem uma melhor qualidade de vida com isso abrindo as portas da inovação gastronômica.

É necessário mais estudo sobre o tema, pois em muitos casos, o acesso a uma alimentação funcional se torna inviável. A gastronomia faz seu papel levando a arte da alimentação ao mercado, mas não tem como garantir o acesso da grande massa da população recursos para garantir esse tipo de alimentação alternativa.

A contribuição deste trabalho é de suma importância para o meio acadêmico em todos os níveis de instituições, bem como para o mercado gastronômico da cidade de Vitória de Santo Antão/PE e para os estabelecimentos alimentícios, pois, explana detalhadamente uma necessidade de mercado que tem sido pouco explorada na cidade e que se as ideias e conceitos contidos no presente trabalho forem postas em prática irá gerar uma melhoria positiva no cenário atual.

REFERÊNCIAS

ALIMENTOS FUNCIONAIS. Jornal Eletrônico, 2008. Disponível em: Acesso em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/220_alimentos_funcionais.html> 29/11/2021.

BASHO, Sirley Massako; BIN, Márcia Crestani. **Propriedades dos alimentos funcionais e seu papel na prevenção e controle da hipertensão e diabetes.** Interbio v.4 n.1 2010 - ISSN 1981-3775.

BRANCO, M. S. C.; DIAS, N. R.; FERNANDES, L. G. R.; BERRO, E.; SIMIONI, P. U. **Classificação da intolerância à lactose: uma visão geral sobre causas e tratamentos.** Revista de Ciências Médicas, Campinas, v. 26, n. 3, p. 117-125, 2017.

BURGAIN, J; GAIANI, C; JEANDEL, C; CAILLIEZ-GRIMAL, C; REVOL, A-M; SCHER, J. **Maldigestion Du lactose: formes cliniques et solutions thérapeutiques.** Cahiers de nutrition et de diététique, v.47, p. 201-209, 2012.

CARNEIRO, I. F. C. **Desenvolvimento de filme proteico reutilizável para hidrólise de lactose em leite.** 2015. 11 f. Dissertação (Mestrado em Ciência e Tecnologia do Leite) - Universidade Norte do Paraná, Unopar, Londrina, 2015. Cap. 2. Disponível em: Acesso em: 20/10 /2021.

CORREA, Leonardo (Org.). **Direito à alimentação, políticas públicas e restrições alimentares: entre a invisibilidade e o reconhecimento.** Juiz de fora: Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora, 2017. Disponível em: <https://chefcarlamaia.com/wp-content/uploads/2019/08/livro-direito-humano.pdf>

DIEHL, A; TATIM, D. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas.** São Paulo: Pretence Hall, 2004.

Fiesp; Ital. **Brasil Food Trend 2020,** São Paulo, 2010.

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** Revista de Administração de Empresas da EAESP/FGV, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar. /Abr. 1995.

GOMES, A; PINTADO, M, E; MALCATA, Xavier. **LACTICINIOS FUNCIONAIS UMA REVISAO SUCINTA.** Escola Superior de Biotecnologia – Universidade Católica Portuguesa/Porto, 2008.

KIM, H.S.; GILLILAND, S.E. **Lactobacillus acidophilus as a dietary adjunct for milk to aid lactose digestion in humans.** J. Dairy Sci, v. 66, p. 959-966,1983.

LAKATOS, Eva Maria e MARKONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica.** 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LONGO, G., **Influência da adição de lactase na produção de iogurtes**. 2006. Dissertação (Mestrado em Tecnologia de Alimentos) - Universidade Federal do Paraná. Curitiba 2006.

MATTAR, Rejane; MAZO, Daniel Ferraz de Campos. **Intolerância à lactose: mudança de paradigmas com a biologia molecular**. Revista Associação de Medicina Brasileira, São Paulo, v. 2, n. 56, p.230-236, jan. 2010.

MILKPOINT. 2015. **O mercado de produtos sem lactose e tecnologias associadas**. Disponível em <https://www.milkpoint.com.br/industria/radar-tecnico/gestao-daqualidade-e-processos/o-mercado-de-produtos-sem-lactose-e-tecnologiasassociadas-94547n.aspx>. Acessado em: 28/11/2021.

MONTGOMERY, R. K. et al. **Lactose intolerance and the genetic regulation of intestinal lactase-phlorizin hydrolase**. The FASEB Journal, v. 5, p. 2824-2831, 1991.

MOTA, Elizabeth D. **Alimentação Natural: uma opção que faz a diferença**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

NSC, Redação. **Mercado de Alimentação para restrições alimentares cresce e ganha adeptos em Joinville**. 2017. Disponível em: <https://www.nsctotal.com.br/noticias/mercado-de-alimentacao-para-restricoes-alimentares-cresce-e-ganha-adeptos-em-joinville>. Acessado em: 06/11/2021.

ORTOLANI, Claudio. **Food allergies and food intolerances**. Best Practice & Research Clinical Gastroenterology. Vol. 20, No. 3. P. 467-483, 2006. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com>. Acessado em: 10/11/2021.

PADUA, I., A. MOREIRA, P. PADRAO, P. Moreira and R. Barros. **"Development of a web-based educative intervention for schools and restaurants: food allergy community program (FAC Program)"**. Allergy: 335. (2017).

PEREIRA FILHO, D.; FURLAN, S.A. **Prevalência de intolerância à lactose em função da faixa etária e do sexo: experiência do Laboratório D. Francisca de Joinville SC**. Revista Saúde e Ambiente, v. 5, p. 24-30, 2004.

PINTO, L. P. S.; ALMEIDA, P. C. de; BARACHO, M.; SIMIONI, P. U. **O uso de Probióticos para o tratamento do quadro de intolerância à lactose**. Revista Ciência & Inovação, Americana, v. 2, n. 1, p. 56-65, 2015.

PRAY, W.S. **Lactose intolerance: the norm among the worlds peoples**. American Journal of Pharmaceutical Education, v. 64, p. 205-206, 2000.

PRETTO, F.M. *et al.* **Má absorção de lactose em crianças e adolescentes: diagnóstico através do teste do hidrogênio expirado com o leite de vaca como substrato**. Jornal de Pediatria, v. 78, p. 213-218, 2002.

TUULA H. VESA, PhD... [et al]. **Key Word: lactose intolerance, gastrointestinal symptoms, review**. Foundation for Nutrition Research, Helsinki, FINLAND (T.H.V.,

R.K.) and Laennec Hospital, Paris FRANCE (P.M.) Journal of the American College of Nutrition, Vol.19, No. 2., 165S – 175S (2000).

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 12^a. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VOET, D. **Fundamentos de bioquímica: a vida em nível molecular**. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

WALSTRA, P. *et al.* **Dairy Science and technology**. New York: Taylor & Francis Group, 2006.

APENDICE A

Questionário aplicado com os proprietários dos estabelecimentos alimentares

Na Cidade da Vitória de Santo Antão-PE

Alimentos e Lactose

Olá! Bem-vindo (a). Esta pesquisa faz parte de um trabalho de Graduação em Turismo com ênfase em Gastronomia do Centro Universitário Facol - UNIFACOL/PE. Gostaríamos de contar com sua participação neste processo, respondendo ao questionário. A sua colaboração será importante para o conhecimento científico.

Desde já, agradecemos sua participação.

Seu nome:

O nosso organismo produz uma série de enzimas digestivas, uma delas é lactase, utilizada para quebrar e decompor as moléculas de lactose. Quando essa enzima não é produzida em quantidade suficiente, a lactose ingerida não se transforma em glucose ou galactose como deveria, então, uma série de reações negativas ocorrem no corpo. Essa condição impossibilita o consumo de alimentos com lactose.



Antes de seguir no questionário precisamos saber de você

Atenção! Se for responder pelo celular, vire-o na horizontal e passe a barra de rolagem para ver todas as opções de resposta.

Qual seu gênero?

Masculino

Feminino

Qual sua idade?**Grau de escolaridade**

Sem instrução

Ensino fundamental incompleto

Ensino fundamental completo

Ensino médio incompleto

Ensino médio completo

Graduação incompleta

Graduação completa

Pós-graduação incompleta

Pós-graduação completa

Estado civil

Solteiro (a)

Casado (a)

Divorciado (a)

Separado (a)

Viúvo (a)

Qual sua renda mensal (familiar)? *

Até R\$ 1.045,00

De R\$ 1.045,00 a R\$ 2.090,00

De R\$ 2.090,00 a R\$ 3.135,00

De R\$ 3.135,00 a R\$ 5.225,00

De R\$ 5.225,00 a R\$ 10.450,00

Acima de R\$ 10.450,00

Há quanto tempo trabalha com alimentação? ex: 15 anos

Quantos colaboradores/funcionários tem no estabelecimento? ex: 5

Avaliação do grau de concordância das boas práticas sobre alergia alimentar (intolerância a lactose) nos estabelecimentos.

Atenção! Se for responder pelo celular, vire-o na horizontal e passe a barra de rolagem para ver todas as opções de resposta.

O estabelecimento tem implementado um plano específico para produzir refeições/servir alimentos sem determinado insumo que provoque alergia quando solicitado?

Sim

Não

Não sei

O estabelecimento possui fichas técnicas atualizadas para tudo que é servido?

Sim

Não

Não sei

Os colaboradores responsáveis pelo serviço ao cliente recebem formação para informar e responder a questões relativas à alergia alimentar?

Sim

Não

Não sei

No estabelecimento existem procedimentos específicos para recolher/fornecer informações ao cliente com alergia alimentar?

Sim

Não

Não sei

No estabelecimento existem procedimentos para assegurar que os colaboradores que servem refeições/alimentos são informados quando há de alterações nas receitas?

Sim

Não

Não sei

Os colaboradores responsáveis pela preparação de alimentos recebem formação na área da alergia alimentar (intolerância à lactose)?

Sim

Não

Não sei

No estabelecimento existem instruções para prevenção da contaminação entre diferentes insumos visíveis ou facilmente acessíveis na área de preparação/confecção de alimentos?

Sim

Não

Não sei

No estabelecimento existe afixada na cozinha e salão de atendimento uma lista de ingredientes que podem causar reação alérgica?

Sim

Não

Não sei

No estabelecimento existe uma zona de trabalho, equipamentos/utensílios especialmente reservados a preparação de refeições para clientes com alergia alimentar?

Sim

Não

Não sei

No estabelecimento existem procedimentos relativos à ordem de preparação das diferentes refeições (clientes alérgicos e não alérgicos)?

Sim

Não

Não sei

No estabelecimento existem procedimentos relativos ao que fazer em caso de se verificar que o pedido do cliente alérgico não está conforme?

Sim

Não

Não sei

No estabelecimento existe um funcionário responsável por rever e confirmar a conformidade do pedido antes de servir?

Sim

Não

Não sei

No estabelecimento existem procedimentos de preparação das diferentes refeições (clientes alérgicos e não alérgicos) em caso de alteração nas receitas?

Sim

Não

Não sei

Os funcionários recebem formação para a leitura e interpretação da rotulagem alimentar?

Sim

Não

Não sei

O estabelecimento tem um plano de emergência com instruções claras para situações de exposições acidentais e reações alérgicas a alimentos?

Sim

Não

Não sei

O estabelecimento possui o kit de primeiros socorros?

Sim

Não

Não sei

Os funcionários sabem como proceder/o que dizer caso haja uma emergência?

Sim

Não

Não sei

Chegamos ao fim! Muito obrigada por participar desta pesquisa!