



SENSIBILIDADE À HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR NO SETOR DA RESTAURAÇÃO

Natércia Santos, Cecília Baptista, Luís Mota Figueira



**POLITÉCNICO
DE TOMAR**
CONSTRÓI O TEU FUTURO

**Techn
& Art**

FCT

Fundação para a Ciência e a Tecnologia
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR



**IX CONGRESO INTERNACIONAL
CIENTÍFICO PROFESIONAL
DE TURISMO CULTURAL**

La identidad cultural como factor de progreso humano

Córdoba, 23 y 24 de Febrero de 2023

Sumário

Enquadramento

Objetivo

Abordagem experimental

Hipóteses formuladas

Resultados e Discussão

Conclusões



Enquadramento

- A identidade de um destino turístico é feita de elementos históricos e contemporâneos – gastronomia e vinhos são dois deles.
- Importância da percepção do turista na experiência turística: confiança, alegria, ansiedade, atratividade e segurança.
- Os turistas escolhem o destino considerando vários aspetos..... redescoberta das culinárias tradicionais associada a preocupações com segurança alimentar.
- A percepção de higiene e segurança alimentar pode influenciar as escolhas dos turistas e criar singularidade nos destinos turísticos.

Objetivo



- A avaliação da sensibilidade dos fornecedores e consumidores relativamente à segurança alimentar no domínio da restauração foi o objetivo principal deste estudo.

O público-alvo integra turistas de diversos segmentos, nomeadamente, turismo cultural, turismo gastronómico e turismo de natureza.



Abordagem experimental:

- **Área de influência da Reserva da Biosfera do Paul do Boquilobo (Centro de Portugal)**
- **Dois inquéritos orientados a clientes e funcionários de restaurantes**
- **Amostra aleatória de 120 *stakeholders***

Hipóteses Formuladas



Com o objetivo de avaliar qualitativa e quantitativamente a percepção, tanto do *staff* dos restaurantes como dos seus clientes, sobre a relevância da higiene e segurança alimentar para elaborar o inquérito formularam-se as seguintes hipóteses:



H1 - Os clientes consideram a questão da higiene e segurança alimentar na escolha do restaurante.



H2 - A higiene e segurança alimentar são parâmetros relevantes na avaliação de um restaurante.



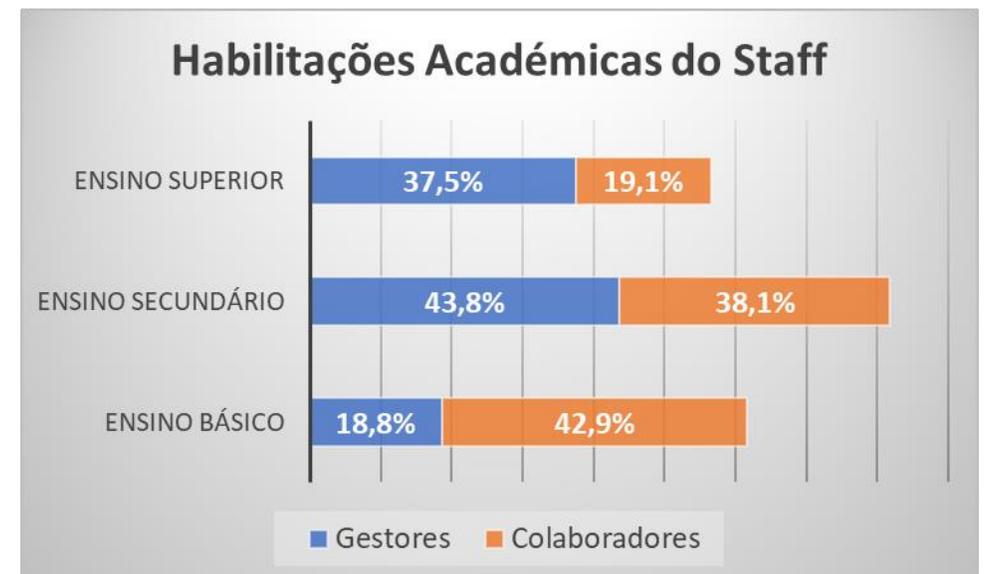
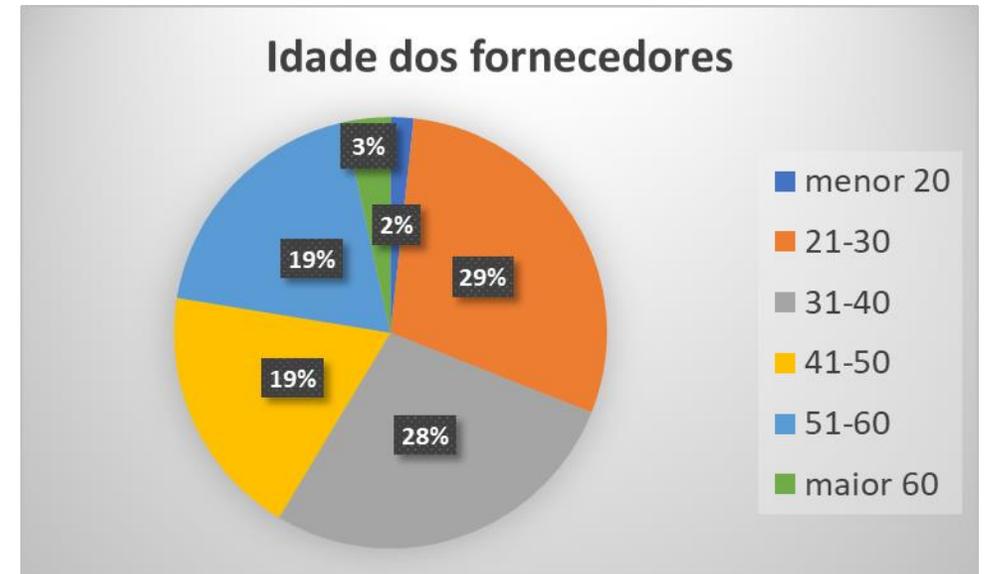
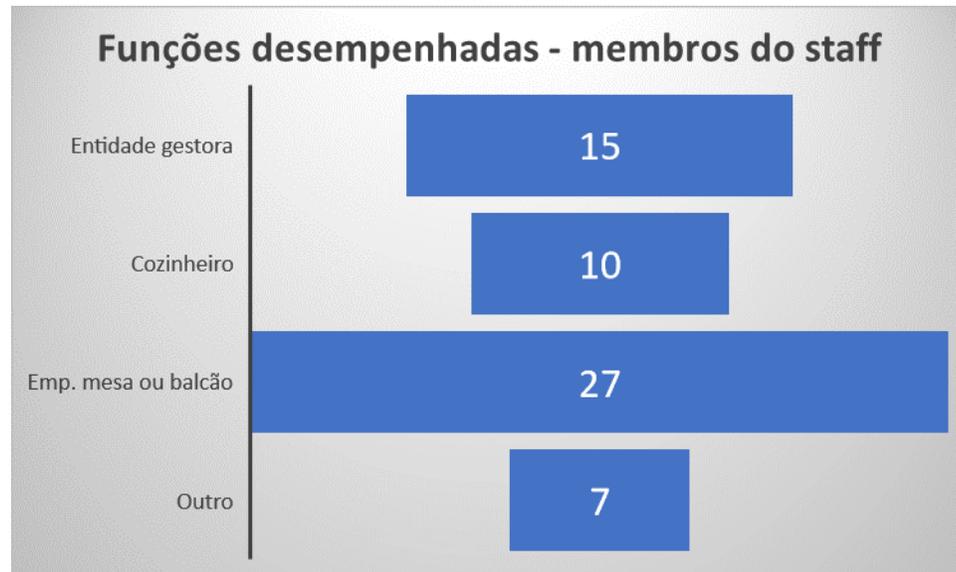
H3 - O sistema HACCP dá um contributo importante na garantia da higiene e segurança alimentar.



H4 - Clientes e *staff* dos restaurantes valorizam de igual modo a importância da higiene e a segurança alimentar.

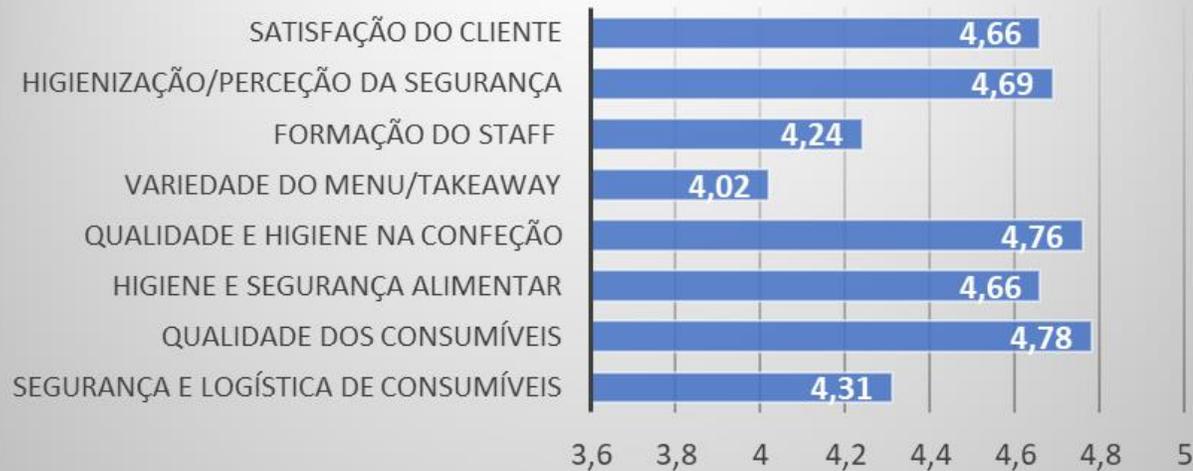
Resultados e Discussão

Caracterização do *Staff*

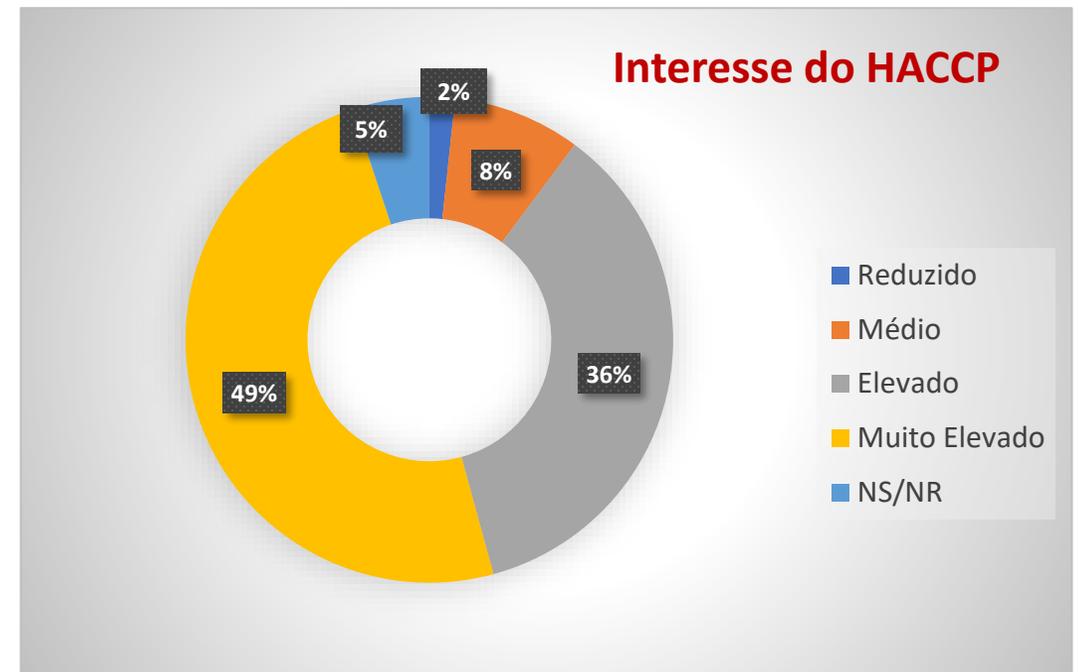


Resultados e Discussão – *Staff*

Valorização dos Aspectos Funcionais do Estabelecimento

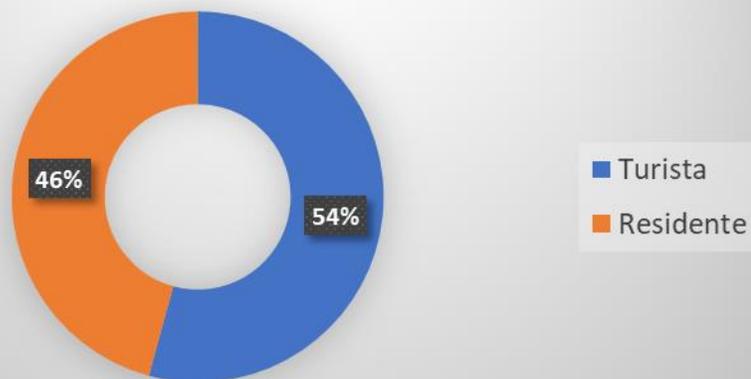


Interesse do HACCP

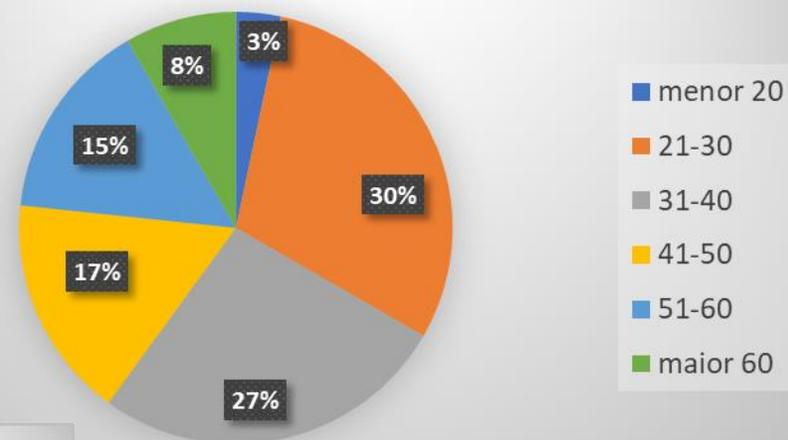


Resultados e Discussão - Caracterização dos clientes

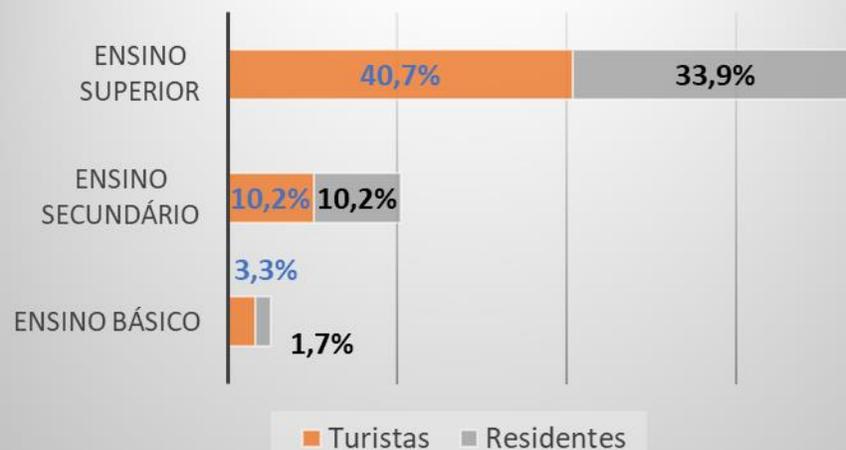
Condição de respondente



Idade



Habilitações Académicas (%)

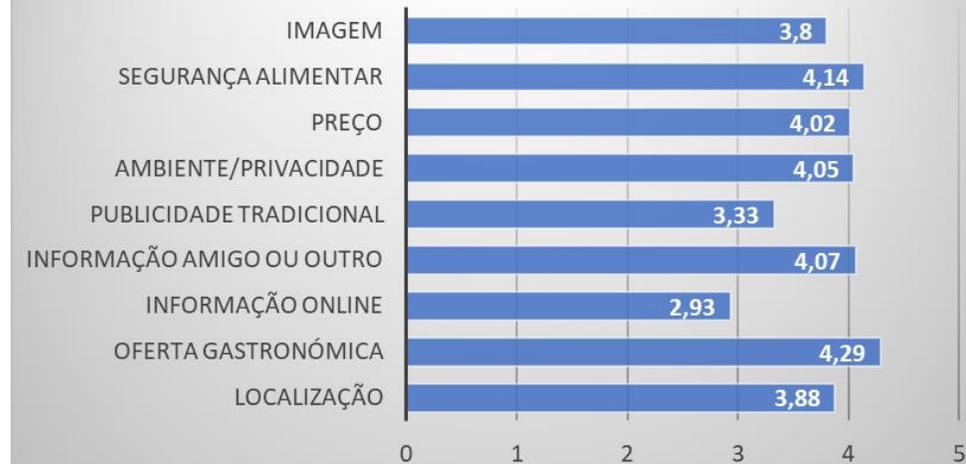


Resultados e Discussão - Clientes

Tipo de restaurante preferido



Motivação da escolha



Valorização do ambiente



Resultados e Discussão

Comparação da sensibilidade de clientes e *staff* dos restaurantes sobre condições determinantes da higiene e segurança alimentar



HOM - Higiene dos objetos da mesa

HSR - Higiene da sala de refeição

HIS - Higiene das instalações sanitárias

HEM - Higiene do empregado de mesa

QFA - Qualidade e frescura dos alimentos

UEC - Utilização exagerada de condimentos

CCA - Correta confeção dos alimentos

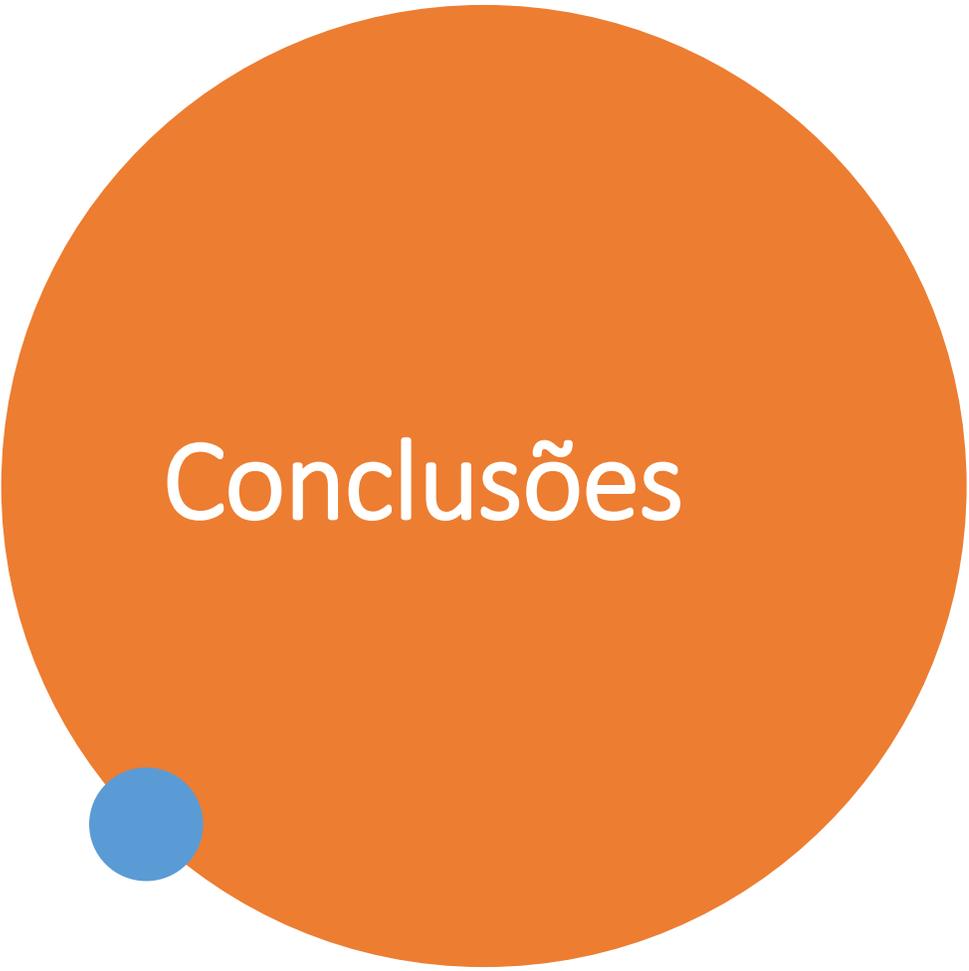
Conclusões

Os clientes consideram a higiene e a segurança alimentar ao escolher e avaliar o restaurante e seu índice de satisfação pós-refeição.

Os clientes e o *staff* dos restaurantes avaliam de forma semelhante a importância da higiene da sala de jantar, utensílios de mesa e instalações sanitárias.

Parâmetros como frescura, qualidade dos produtos e preparação correta são mais importantes para os prestadores de serviços.

Na região estudada a agricultura é o setor mais importante da economia; os produtos endógenos estão disponíveis e são cada vez mais valorizados.



Conclusões

- Um contributo importante para garantir a higiene e segurança alimentar é o sistema HACCP, sobretudo se os gestores e as suas equipas o reconhecerem para consolidar a confiança dos turistas e o desenvolvimento sustentável daquele negócio.
- Uma gestão cuidada levará a que cada Turista se aperceba das medidas tomadas do lado da Oferta para responder às suas expectativas enquanto Cliente, permitindo-lhe fruir aos mais altos padrões de qualidade, fidelizando-o àquele Destino.

Obrigada
pela
atenção!



Este trabalho foi financiado por fundos nacionais através da FCT –
Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto com a
ref.ª UID/05488/2020.”

