

## O atendimento aos hóspedes portadores de alergias e intolerâncias alimentares: quais são os papéis dos meios de hospedagem?

Profa. Dra. Elga Batista – UFRRJ Área de Alimentos e Bebidas

Há tempos os Departamentos de Alimentos e Bebidas (A&B) dos meios de hospedagem (MH) vem abraçando tendências diversas da área de alimentação coletiva, no que tange aos assuntos relacionados à gestão de operações, novas tecnologias e gastronomia. Dentro desse cenário, uma das tendências da área é a oferta de refeições adequadas para hóspedes com quadros de alergias e intolerâncias alimentares.

Segundo o Consenso Brasileiro sobre Alergia Alimentar (Solé et al., 2018), “as reações adversas aos alimentos são representadas por qualquer reação anormal à ingestão dos mesmos”. Uma intolerância, como, por exemplo, a intolerância à lactose (um açúcar presente no leite), ocorre pela deficiência de uma enzima: nesse caso, a lactase, que não é produzida adequadamente pelo organismo do portador do problema. Já a alergia alimentar resulta de reações dependentes ou não de mecanismos imunológicos, estes popularmente conhecidos como “mecanismos de defesa” do organismo humano. As substâncias apontadas como causadoras desses quadros são chamadas, de maneira genérica, de alergênicas ou alérgenos.

A legislação brasileira (Brasil, 2015) determina que os seguintes alimentos com perfil alergênico devem ser declarados para a comercialização (como ingredientes de alimentos processados ou prontos para o consumo), em função dessa propriedade:

1. Trigo;
2. Centeio;



3. Cevada;
4. Aveia;
5. Crustáceos;
6. Ovos;
7. Peixes;
8. Amendoim;
9. Soja;
10. Leites de todos os mamíferos;
11. Amêndoa;
12. Avelã;
13. Castanha de caju;
14. Castanha do Pará;
15. Macadâmia;
16. Nozes;
17. Pecã;
18. Pistaches;
19. Pinoli.

Tanto a alergia quanto a intolerância alimentar demandam a exclusão de alimentos específicos da dieta dos portadores desses quadros, fato que acarreta a necessidade de ofertar a esses hóspedes cardápios com opções que aliem características sensoriais satisfatórias (aparência, aroma, sabor, textura) à qualidade nutricional. Cabe ressaltar que, em geral, os sintomas decorrentes de crises relacionadas a esses quadros podem envolver sintomas como diarreia, hêmese (vômito), náusea, prurido (urticária), ou seja, condições que atrapalham de forma marcante a estadia do hóspede. Já em casos mais graves, como o choque anafilático, o cliente pode falecer em um curto intervalo de tempo.

Esse tema, que têm relação direta com a segurança do alimento (ou seja, a oferta de alimentos sãos, próprios para o consumo humano, que não veiculam doenças), tem despertando cada vez mais o interesse dos consumidores, que têm o direito à informação nutricional em restaurantes (Hana et al., *in press*; Kwon, Lee e Wen, 2020; Liu e Lee,

2018; Oliveira, Proença e Salles, 2012).

Um dos fatores apontado como mais relevante pelas pesquisas sobre manejo de substâncias alergênicas em serviços de alimentação é a gestão de pessoas. Vários trabalhos têm abordado essa necessidade nos anos recentes, a partir de estudos sobre o nível de conhecimento, em especial dos manipuladores de alimentos, sobre o tema (Barnetta, Vasileiou e Lucas, 2020; Góis et al., 2017; Lee, Sozen, 2016). Nesse contexto, enfatiza-se que muitas ações para manejar substâncias alergênicas demandam o engajamento dos colaboradores para alcançar sucesso.

Como medidas para o manejo de alérgenos em serviços de alimentação, cita-se a implementação do sistema denominado Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC), que tem como objetivo estudar possíveis riscos de contaminação em todos os fluxos de produção de alimentos e bebidas ofertados em um serviço de alimentação, no que tange à potencial contaminação com microrganismos, substâncias alergênicas e outros contaminantes. Além disso, citam-se ainda medidas como a criação de protocolos específicos para a estocagem de alimentos que contêm alérgenos em sua composição, separando-os daqueles que não têm esse perfil. Para possíveis casos extremos, recomenda-se ainda o treinamento da brigada do restaurante para contatar socorro especializado em caso de choque anafilático (Dupuis et al., 2016).

Uma outra estratégia é declarar, no próprio cardápio, quais alimentos e bebidas apresentam substâncias alergênicas, visando um maior nível de informação ao consumidor alérgico e/ou intolerante (Aufieri et al., 2019). Cabe ressaltar que, segundo o artigo 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 1990), que dispõe sobre a proteção do consumidor, é um direito deste “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos



incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

Vale destacar que, além dos cuidados a serem tomados pelo Departamento de A&B, o Departamento de Reservas de meios de hospedagem (especialmente aqueles que incluem o café da manhã na diária) também pode contribuir para um melhor atendimento do hóspede portador de alergias ou intolerâncias alimentares. Para tanto, deve-se incluir, no formulário para a efetivação da reserva, o questionamento sobre esse tipo de condição, e, em caso afirmativo, encaminhar tal informação ao Departamento de A&B para que sejam providenciadas opções específicas no cardápio.

Receber os hóspedes da melhor maneira possível, de acordo com os princípios da hospitalidade, é uma das atividades essenciais de quaisquer meios de hospedagem. Assim sendo, os gestores dos serviços de alimentação dos MH devem atentar para aspectos variados sobre as necessidades dietéticas especiais, de forma a proporcionar opções no *menu* para os hóspedes com essas condições.

### **Referências**

- Aufieri, M. C. et al. Análise dos alérgenos declarados em cardápios de restaurantes em shoppings. **Revista Univap**, 2019, v. 25, n. 48, p.1 – 11.
- Barnetta, J.; Vasileiou, K.; Lucas, J. S. Conversations about food allergy risk with restaurant staff when eating out: a customer perspective. **Food Control**, 2020, v.108, p.106 - 858.
- Brasil. Ministério da SAÚDE. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC n.26, de 02 de julho de 2015. Requisitos para a rotulagem obrigatória dos principais alimentos que causam alergias alimentares. **Diário Oficial da União**, de 03 de julho de 2015.
- Brasil. Constituição Federal de. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990: Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, de 12 de setembro de 1990.
- Dupuis, R. et al. Food allergy management among restaurant workers in a large U. S. city. **Food Control**, 2016, v.63, p.147 - 157.
- Góis, A. et al. Conhecimentos de manipuladores de alimentos sobre segurança dos alimentos e alergias. **Higiene Alimentar**, 2017, v.31, n.264 –



265, p.38 – 44. Kwon, J.; Lee, Y. M.; Wen, H. Knowledge, attitudes, and behaviors about dining out with food allergies: A cross-sectional survey of restaurant customers in the United States. **Food Control**, 2020, v.107, p.106 - 776.

Lee, Y. M.; Sozen, E. Food allergy knowledge and training among restaurant employees. **International Journal of Hospitality Management**, 2016, v.57, p.52–59.

Liu, P.; Lee, Y. M. An investigation of consumers' perception of food safety in the restaurants. **International Journal of Hospitality Management**, 2018, n.73, p.29 – 35.

Oliveira, R. C.; Proença, R. P. C.; Salles, R. K. O direito à informação alimentar e nutricional em restaurantes: uma revisão. **Demetra**, 2012, v.7, n.1, p.47 – 58. Solé, D. et al. Consenso Brasileiro sobre Alergia Alimentar: 2018 – Parte I – Etiopatogenia, clínica e diagnóstico. **Arquivos de Asma, Alergia e Imunologia**, 2018, v.2, n.1, p.07 – 38.

Hana, W. et al. Exploring user-generated content related to dining experiences of consumers with food allergies. **International Journal of Hospitality Management**, *in press*.

\*8888