

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE MEDICINA  
GRADUAÇÃO EM NUTRIÇÃO**

Júlia Diaz Bregolin

**CULTURA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS: CONCEITO E ELEMENTOS  
PARA A PRÁTICA DO NUTRICIONISTA**

Porto Alegre

2018

Júlia Diaz Bregolin

**CULTURA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS: CONCEITO E ELEMENTOS  
PARA A PRÁTICA DO NUTRICIONISTA**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Nutrição, à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Departamento de Nutrição.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Janaína Guimarães Venzke

Porto Alegre

2018

## CIP - Catalogação na Publicação

Bregolin, Júlia Diaz

Cultura de segurança dos alimentos: conceito e elementos para a prática do nutricionista / Júlia Diaz Bregolin. -- 2018.

38 f.

Orientadora: Janaína Guimarães Venzke.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade  
de Medicina, Curso de Nutrição, Porto Alegre, BR-RS,  
2018.

1. Inocuidade dos Alimentos. 2. Serviços de  
Alimentação. 3. Comunicação. 4. Liderança. I. Venzke,  
Janaína Guimarães, orient. II. Título.

## **CULTURA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS: CONCEITO E ELEMENTOS PARA A PRÁTICA DO NUTRICIONISTA**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Nutrição, à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Departamento de Nutrição.

**Porto Alegre, 10 de julho de 2018.**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova o Trabalho de Conclusão de Curso, elaborado por Júlia Diaz Bregolin, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Nutrição.

Comissão Examinadora:

---

Profª Drª Martine Elisabeth Kienzle Hagen (UFRGS)

---

Profª Drª Ana Lúcia de Freitas Saccol (UFN)

---

Orientadora: Profª Drª Janaína Guimarães Venzke (UFRGS)

## **AGRADECIMENTOS**

Durante quase 80 anos, um estudo de Harvard denominado Grant Study acompanhou mais de 700 homens e diversos aspectos de suas vidas foram relacionados com saúde e felicidade. Após esse período, a mensagem mais clara retirada da pesquisa é que bons relacionamentos nos mantêm mais felizes e saudáveis. Conexões sociais são muito boas para nós, a qualidade das relações mais próximas faz muita diferença e estas protegem não apenas nossos corpos, mas também nossos cérebros (HARVARD, 2017).

Dessa maneira, agradeço à melhor família que eu poderia ter, minha mãe Cláudia, meu pai Elvis e meus irmãos Gustavo e Arthur. Vocês são minha base, segurança e felicidade. Obrigada por estarem sempre presentes me auxiliando e compartilhando comigo minhas conquistas e meus aprendizados diários.

Às professoras Janaína, Laís e Elke, que me guiaram com muita dedicação e conhecimento, confiando em mim e me acompanhando nessa jornada final da graduação. Vocês são exemplos de nutricionistas que trabalham por amor à profissão.

Ao CEANUT e à UFRGS, por terem ampliado meus horizontes, me proporcionado experiências que me fizessem sair da zona de conforto e me apresentado caminhos que jamais imaginaria trilhar.

Aos amigos e amigas que partilharam comigo experiências, dúvidas e alegrias, desde o colégio à faculdade, e aos que estão presentes na minha vida diariamente, vocês me fazem mais feliz e parte do que sou é um pouco de cada um.

## RESUMO

Doenças transmitidas por alimentos (DTA) são preocupações mundiais de saúde pública e suas causas possuem relação direta com inconformidades em processos de boas práticas. A apropriação do conceito da cultura de segurança dos alimentos (CSA) e a modificação positiva da cultura de um determinado serviço de alimentação estão relacionadas com a possibilidade de diminuição do risco de DTA. O objetivo do estudo foi identificar, por meio de uma revisão narrativa, o conceito e os elementos da CSA e aproximar o tema à prática profissional dos responsáveis que atuam em serviços de alimentação. A pesquisa foi conduzida nas bases de dados científicas Google Acadêmico, *ScienceDirect*, *Web of Science*, *Scopus* e *Lilacs*. As seguintes palavras-chave foram utilizadas em inglês e português: *food safety culture*, *food safety*, *culture*, *systems management*, *communication*, *leadership* e *risk perception*. A CSA é o conjunto de atitudes, valores e crenças aprendidas e compartilhadas, que contribuem para os comportamentos de higiene em um ambiente de manipulação de alimentos. Seus principais elementos são: sistemas de gestão, liderança, comunicação, comprometimento, ambiente e percepção de risco. É consenso que a compreensão da CSA e dos seus elementos pode auxiliar positivamente na implementação e/ou no reforço das boas práticas. **Palavras-chave** DeCS: Inocuidade dos Alimentos. Serviços de Alimentação. Comunicação. Liderança.

## ABSTRACT

Foodborne diseases are a global public health concern and the causes are directly related to inappropriate food-handling practices. The understanding of food safety culture (FSC) concept and the positive culture modification of a given food service are related to the possibility of reducing the risk of foodborne diseases. The purpose of this study was to present through a narrative review the concept and elements of FSC and to approach the theme to the professional practice of people who are responsible for food services. The research was conducted in the databases of Google Scholar, ScienceDirect, Web of Science, Scopus and Lilacs. The keywords used were: food safety culture, food safety, culture, systems management, communication, leadership and risk perception. FSC is the aggregation of learned and shared attitudes, values and beliefs contributing to the hygiene behaviors in a particular food-handling environment. Its main elements are: management systems, leadership, communication, commitment, environment and risk perception. It is agreed that the comprehension of FSC and its elements can positively assist the implementation and/or reinforcement of food-handling practices. **Keywords** DeCS: Food Safety. Food Services. Communication. Leadership.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
BPM	Boas práticas de manipulação
CSA	Cultura de segurança dos alimentos
DTA	Doenças transmitidas por alimentos
RDC	Resolução da Diretoria Colegiada
SGSA	Sistema de gestão de segurança dos alimentos

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 OBJETIVOS .....</b>	<b>12</b>
2.1 OBJETIVO GERAL .....	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	12
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>13</b>
<b>3 ARTIGO CIENTÍFICO .....</b>	<b>14</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>37</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Doenças transmitidas por alimentos (DTA) estão relacionadas com a morte de cerca de duas milhões de pessoas no mundo, atingindo indivíduos de todas as idades, mas particularmente crianças menores de cinco anos de países em desenvolvimento (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2015). No Brasil, o Ministério da Saúde e a Secretaria de Vigilância em Saúde estimam que em 2017 houve 12503 surtos alimentares, ou seja, episódios em que duas ou mais pessoas apresentaram os mesmos sinais/sintomas após ingerir alimentos e/ou água da mesma origem. Cerca de 15287 pessoas foram expostas aos alimentos contaminados, 6559 ficaram doentes e oito indivíduos foram a óbito (BRASIL, 2018).

Sobre o perfil epidemiológico e a distribuição dos surtos de DTA por região entre 2000 e 2010, são as regiões sudeste e sul as áreas com mais notificações (BRASIL, 2018). Porém, tanto no âmbito mundial quanto nacional, dados relacionados a surtos alimentares são estimativas em função da subnotificação. Isso se deve ao fato de que apenas uma parte dos casos é relacionada com a ingestão de alimentos impróprios para consumo, relatada às autoridades de saúde pública e registrada nas estatísticas oficiais de doenças (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2015). Além disso, quando a distribuição foi analisada por local de ocorrência, as residências foram classificadas em primeiro lugar e restaurantes, padarias e similares em segundo (BRASIL, 2018).

Considerando essas informações, as DTA são uma importante causa de morbidade e mortalidade, além de um impedimento significativo para o desenvolvimento socioeconômico em todo o mundo. Fatores como água insegura usada para a higienização e processamento de alimentos, ausência de infraestrutura adequada de armazenamento e processos impróprios de produção e manipulação de alimentos contribuem significativamente para um ambiente de alto risco de DTA (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2015).

Diariamente, mais de 20 milhões de refeições são oferecidas no Brasil (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE REFEIÇÕES COLETIVAS, 2018). Nesse contexto, é indispensável valorizar a importância das boas práticas de manipulação (BPM) e da educação continuada com manipuladores de alimentos visando a prática de processos para uma produção segura de alimentos.

A legislação (conjunto de leis) que embasa e determina os processos de BPM, mesmo abordando inúmeros fatores, nem sempre é suficiente para melhorar o desempenho da segurança dos alimentos em serviços de alimentação. Para isso, é necessário modificar a forma como as pessoas executam as atividades, ou seja, o comportamento delas, exigindo a compreensão da cultura organizacional e das dimensões humanas que impactam na segurança dos alimentos. Por isso, além de inspeções regulatórias e dos treinamentos, o objetivo dos responsáveis pela segurança dos alimentos é viabilizar a cultura de segurança dos alimentos (CSA), na qual outros fatores também são considerados, como a influência e mudança do comportamento humano (YIANNAS, 2009).

Em função de um significativo número de DTA em consequência de diversas inconformidades relacionadas às boas práticas, da necessidade de um olhar diferenciado aos serviços de alimentação e da CSA ser um tema recente quando se trata de segurança dos alimentos, é pertinente explorar os diferentes elementos que permeiam a CSA por meio de um exercício reflexivo na literatura científica a fim de subsidiar a diminuição do risco de DTA.

## 2 OBJETIVOS

Nesta seção são apresentados os objetivos geral e específicos da pesquisa.

### 2.1 OBJETIVO GERAL

Identificar, na literatura, os elementos da cultura de segurança dos alimentos e aproximar o tema da prática profissional dos responsáveis que atuam em serviços de alimentação.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar, na literatura, o conceito que permeia a cultura de segurança dos alimentos;
- b) relacionar os elementos da cultura de segurança dos alimentos com a prática profissional;
- c) identificar, na literatura, recomendações para a implementação da cultura de segurança dos alimentos em serviços de alimentação;
- d) promover a comunicação sobre o tema para o nutricionista.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE REFEIÇÕES COLETIVAS. **Mercado real**. [documento eletrônico]. 2018. Disponível em: <<http://www.aberc.com.br/mercadoreal.asp?IDMenu=21>>. Acesso em: 20 maio 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância das Doenças Transmissíveis. Coordenação Geral de Doenças Transmissíveis. **Surtos de doenças transmitidas por alimentos no Brasil**. [Brasília]: Ministério da Saúde, 2018. Disponível em: <<http://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2018/janeiro/17/Apresentacao-Surtos-DTA-2018.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2018.

HARVARD. **Good genes are nice, but joy is better**. [documento eletrônico]. 2017. Disponível em: <<https://news.harvard.edu/gazette/story/2017/04/over-nearly-80-years-harvard-study-has-been-showing-how-to-live-a-healthy-and-happy-life/>>. Acesso em: 14 abr 2018.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **WHO estimates of the global burden of foodborne diseases: foodborne disease burden epidemiology reference group 2007-2015**. 2015.

YIANNAS, F. **Food safety culture: creating a behaviour based food safety management system**. New York, NY.: Springer, 2009.

### 3 ARTIGO CIENTÍFICO

Artigo a ser submetido à revista Ciência e Saúde Coletiva - Associação Brasileira de Saúde Coletiva.

**Título:** Cultura de segurança dos alimentos: conceito e elementos para a prática do nutricionista

**Título (tradução livre):** Food safety culture: concept and elements for the nutritionist professional practice

**Autoras:**

Júlia Diaz Bregolin

Participou de todas as etapas da construção do trabalho, desde a concepção até a versão final do artigo.

Endereço eletrônico: [jdbregolin@hotmail.com](mailto:jdbregolin@hotmail.com)

Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Endereço: Rua Ramiro Barcelos, 2400 - CEP 90035-003 - Porto Alegre, RS - Brasil.

Telefone: (51) 99454-3714

Janaína Guimarães Venzke

Participou de todas as etapas da construção do trabalho, desde a concepção até a versão final do artigo.

Endereço eletrônico: [janaina.venzke@ufrgs.br](mailto:janaina.venzke@ufrgs.br)

Instituição: Departamento de Nutrição, Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Endereço: Rua Ramiro Barcelos, 2400 - CEP 90035-003 - Porto Alegre, RS - Brasil.

Telefone: (51) 98264-4901

Laís Mariano Zanin

Participou de todas as etapas da construção do trabalho, desde a concepção até a versão final do artigo.

Endereço eletrônico: [zanin.lais@gmail.com](mailto:zanin.lais@gmail.com)

Instituição: Programa de Pós-Graduação em Nutrição, Universidade Federal de São Paulo.

Endereço: Rua Botucatu, 862 - CEP 04023-062 - São Paulo, SP - Brasil.

Telefone: (13) 981190-2011

Elke Stedefeldt

Participou de todas as etapas da construção do trabalho, desde a concepção até a versão final do artigo.

Endereço eletrônico: [elkesnutri@gmail.com](mailto:elkesnutri@gmail.com)

Instituição: Centro de Desenvolvimento do Ensino Superior em Saúde, Universidade Federal de São Paulo.

Endereço: Rua Pedro de Toledo, 859 - CEP 04039-032 - São Paulo, SP - Brasil.

Telefone: (11) 98201-6468

## **TÍTULO:** CULTURA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS: CONCEITO E ELEMENTOS PARA A PRÁTICA DO NUTRICIONISTA

### **RESUMO**

Doenças transmitidas por alimentos (DTA) são preocupações mundiais de saúde pública e suas causas possuem relação direta com inconformidades em processos de boas práticas. A apropriação do conceito da cultura de segurança dos alimentos (CSA) e a modificação positiva da cultura de um determinado serviço de alimentação estão relacionadas com a possibilidade de diminuição do risco de DTA. O objetivo do estudo foi identificar, por meio de uma revisão narrativa, o conceito e os elementos da CSA e aproximar o tema à prática profissional dos responsáveis que atuam em serviços de alimentação. A pesquisa foi conduzida nas bases de dados científicas Google Acadêmico, *ScienceDirect*, *Web of Science*, *Scopus* e *Lilacs*. As seguintes palavras-chave foram utilizadas em inglês e português: *food safety culture*, *food safety*, *culture*, *systems management*, *communication*, *leadership* e *risk perception*. A CSA é o conjunto de atitudes, valores e crenças aprendidas e compartilhadas, que contribuem para os comportamentos de higiene em um ambiente de manipulação de alimentos. Seus principais elementos são: sistemas de gestão, liderança, comunicação, comprometimento, ambiente e percepção de risco. É consenso que a compreensão da CSA e dos seus elementos pode auxiliar positivamente na implementação e/ou no reforço das boas práticas. **Palavras-chave** DeCS: Inocuidade dos Alimentos. Serviços de Alimentação. Comunicação. Liderança.

**TITLE: FOOD SAFETY CULTURE: CONCEPT AND ELEMENTS FOR THE NUTRITIONIST PROFESSIONAL PRACTICE**

**ABSTRACT**

Foodborne diseases are a global public health concern and the causes are directly related to inappropriate food-handling practices. The understanding of food safety culture (FSC) concept and the positive culture modification of a given food service are related to the possibility of reducing the risk of foodborne diseases. The purpose of this study was to present through a narrative review the concept and elements of FSC and to approach the theme to the professional practice of people who are responsible for food services. The research was conducted in the databases of Google Scholar, ScienceDirect, Web of Science, Scopus and Lilacs. The keywords used were: food safety culture, food safety, culture, systems management, communication, leadership and risk perception. FSC is the aggregation of learned and shared attitudes, values and beliefs contributing to the hygiene behaviors in a particular food-handling environment. Its main elements are: management systems, leadership, communication, commitment, environment and risk perception. It is agreed that the comprehension of FSC and its elements can positively assist the implementation and/or reinforcement of food-handling practices. **Keywords** DeCS: Food Safety. Food Service. Communication. Leadership.

## INTRODUÇÃO

Doenças transmitidas por alimentos (DTA) estão relacionadas com a morte de cerca de duas milhões de pessoas no mundo, atingindo indivíduos de todas as idades, mas particularmente crianças menores de cinco anos de países em desenvolvimento<sup>1</sup>. No Brasil, o Ministério da Saúde e a Secretaria de Vigilância em Saúde estimam que em 2017 houve 12503 surtos alimentares, ou seja, episódios em que duas ou mais pessoas apresentaram os mesmos sinais/sintomas após ingerir alimentos e/ou água da mesma origem. Cerca de 15287 pessoas foram expostas aos alimentos contaminados, 6559 ficaram doentes e oito indivíduos foram a óbito<sup>2</sup>.

Sobre o perfil epidemiológico e a distribuição dos surtos de DTA por região entre 2000 e 2010, são as regiões sudeste e sul as áreas com mais notificações<sup>2</sup>. Porém, tanto no âmbito mundial quanto nacional, dados relacionados a surtos alimentares são estimativas em função da subnotificação. Isso se deve ao fato de que apenas uma parte dos casos é relacionada com a ingestão de alimentos impróprios para consumo, relatada às autoridades de saúde pública e registrada nas estatísticas oficiais de doenças<sup>1</sup>. Além disso, quando a distribuição é analisada por local de ocorrência, as residências ficam em primeiro lugar e restaurantes, padarias e similares em segundo<sup>2</sup>.

Considerando essas informações, as DTA são uma importante causa de morbidade e mortalidade, além de um impedimento significativo para o desenvolvimento socioeconômico em todo o mundo. Fatores como água insegura usada para a higienização e processamento de alimentos, ausência de infraestrutura adequada de armazenamento e processos impróprios de produção e manipulação de alimentos contribuem significativamente para um ambiente de alto risco de DTA<sup>1</sup>.

Diariamente, mais de 20 milhões de refeições são oferecidas no Brasil, segundo dados da Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas<sup>3</sup>. Nesse contexto, é indispensável valorizar a importância das boas práticas de manipulação (BPM) e da educação continuada com manipuladores de alimentos visando a prática de processos para uma produção segura de alimentos.

A legislação (conjunto de leis) que embasa e determina os processos de BPM, mesmo abordando inúmeros fatores, nem sempre é suficiente para melhorar o desempenho da segurança dos alimentos em serviços de alimentação. Para isso, é necessário modificar a forma como as pessoas executam as atividades, ou seja, o comportamento delas, exigindo a compreensão da cultura organizacional e das dimensões humanas que impactam na segurança dos alimentos. Dessa maneira, além de inspeções regulatórias e treinamentos, o objetivo dos responsáveis pela segurança dos alimentos é viabilizar a cultura de segurança dos alimentos (CSA), na qual outros fatores também são considerados, como a influência e mudança do comportamento humano<sup>4</sup>.

Em função de um significativo número de DTA em consequência de diversas inconformidades relacionadas às boas práticas, da necessidade de um olhar diferenciado aos serviços de alimentação e da CSA ser um tema recente quando se trata de segurança dos alimentos, é pertinente explorar os diferentes elementos que permeiam a CSA por meio de um exercício reflexivo na literatura científica a fim de subsidiar a diminuição do risco de DTA. Trata-se de uma tentativa de facilitar o entendimento do tema e aproximar o conceito aos profissionais que atuam em serviços de alimentação, por meio da descrição dos elementos que compõem a CSA e de maneiras práticas de implementação nesses serviços.

## MÉTODO

Artigos caracterizados como revisões narrativas são publicações que têm como objetivo discutir o desenvolvimento de um determinado assunto<sup>5</sup>. Nesse sentido, optou-se por tal delineamento de acordo com a possibilidade de uma discussão ampliada sobre o tema em questão.

A revisão foi realizada de forma não sistemática, no período de março a junho de 2018, utilizando as bases de dados científicas Google Acadêmico, *ScienceDirect*, *Web of Science*, *Scopus* e *Lilacs*. As buscas se basearam na pergunta de pesquisa: Como a apropriação da cultura de segurança dos alimentos e dos seus elementos pode auxiliar a realização de práticas seguras? As seguintes palavras-chave foram utilizadas em inglês e português: *food safety culture*, *food safety*, *culture*, *systems management*, *communication*, *leadership* e *risk perception*. Além disso, não houve limitação de data, país do estudo ou área de conhecimento. Foram incluídos na pesquisa artigos originais, de revisão e livros nos idiomas português e inglês.

A revisão narrativa tem significativa importância para o ensino, pois permite adquirir e atualizar o conhecimento sobre uma temática específica em um curto espaço de tempo<sup>5</sup>.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao longo do período de formação do nutricionista, o tema segurança dos alimentos é comumente abordado na área da alimentação para coletividades, tendo principalmente como foco processos que viabilizam uma produção de alimentos que não ofereça riscos para a população. Nesse contexto, materiais desenvolvidos pela

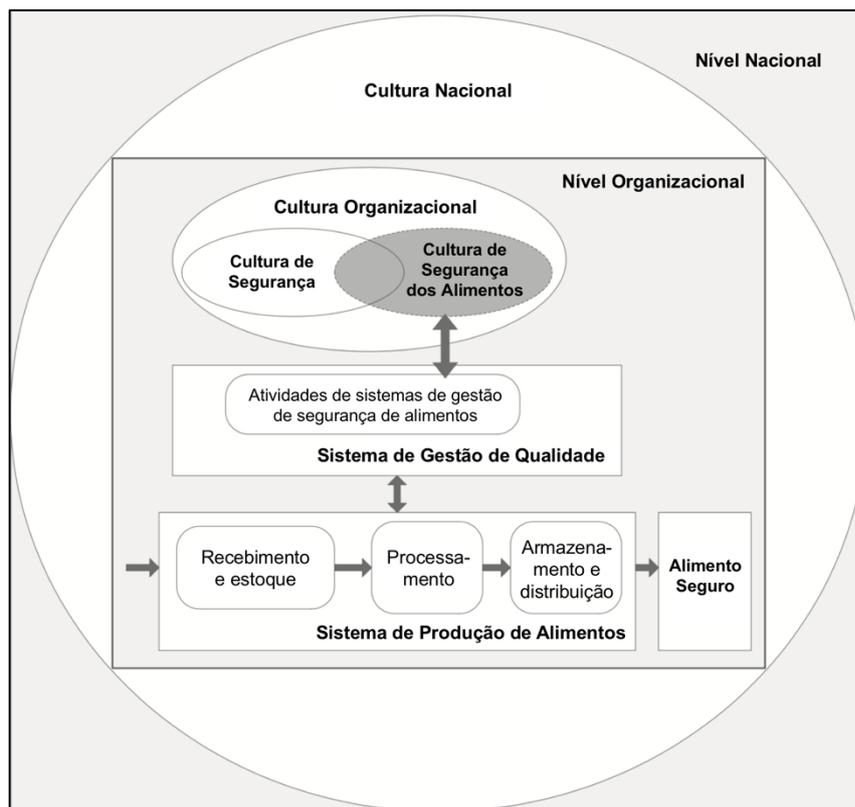
Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e a legislação vigente muitas vezes são a base do aprendizado, a exemplo a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) N° 216, de 15 de setembro de 2004<sup>6</sup>. Em função do conhecimento e da prática estarem muito mais direcionados a estes processos e não tanto à cultura organizacional e atividades voltadas aos colaboradores de um serviço de alimentação, é necessário expor alguns conceitos prévios que irão auxiliar a compreensão do tema do artigo em questão.

A cultura por si só, dentre suas inúmeras definições conforme determinado contexto, pode ser descrita como um conjunto de pensamentos e comportamentos semelhantes que caracterizam um grupo social, sendo capaz de ser aprendida por meio da socialização e perdurar ao longo do tempo<sup>7</sup>. Aliado a isso, um dos conceitos-chave, segundo Joanne Taylor<sup>8</sup>, é o de uma “experiência compartilhada”, na qual as pessoas se reúnem a partir destas ideias e experiências em comum, havendo a possibilidade de ser desenvolvida de forma consciente ou não, mas que de qualquer forma irá caracterizar certo grupo.

Considerando a cultura no contexto de uma organização, Edgar Schein, um dos pioneiros da dimensionalização da cultura organizacional, aborda esse tema como o resultado de um conjunto de aprendizagens adquiridas em momentos destinados à resolução bem sucedida de problemas. Nesse sentido, os colaboradores do empreendimento acreditam que tais abordagens são o direcionamento correto e repassam a maneira de pensar, sentir e agir a todos os membros<sup>9, 10</sup>. Além disso, outros autores como Deal e Kennedy<sup>11</sup>, Cooper<sup>12</sup> e Dodsworth<sup>13</sup> também buscaram definir o termo cultura organizacional, enfatizando combinações diversas de fatores de uma organização, como tradição, filosofias compartilhadas, regras, comunicação e sistemas de controle<sup>14</sup>.

Dentro da cultura organizacional, segundo o modelo de proposta de posicionamento com base em uma perspectiva sistêmica (Figura 1), estão incorporados os termos cultura de segurança e cultura de segurança dos alimentos. A cultura de segurança dos alimentos está diretamente relacionada com o sistema de gestão de qualidade do local, refletindo em todo o fluxo do sistema de produção dos alimentos, desde o recebimento dos insumos ao resultado final, que é um alimento seguro<sup>15</sup>.

**Figura 1 – Proposta de posicionamento da CSA a partir de uma perspectiva sistêmica**



Fonte: adaptado de Nyarugwe *et al.* (2016).

Foi em 1986, após o acidente nuclear em Chernobyl, que o conceito de cultura de segurança passou a ganhar enfoque<sup>16</sup>. Novamente, existem diferentes definições

para o termo dependendo de cada autor. Estas diferenças se dão em função de alguns acreditarem que a cultura de segurança existe quando esta é vista como alta prioridade, enquanto outros acreditam na existência de culturas de segurança negativas e positivas<sup>14</sup>.

O *Study Group on Human Factors do Advisory Committee on Safety of Nuclear Installations* (ACSNI) do Reino Unido<sup>17</sup>, citado por Sue Cox e Rhona Flin<sup>18</sup>, afirma: “A cultura de segurança de uma organização é o produto dos valores, atitudes, competências e padrões individuais e de grupo que determinam o compromisso a programas de saúde e segurança de uma organização”.

Por esse ângulo, a cultura de uma organização tem grande influência na maneira em que os indivíduos pensam, veem e agem em relação à segurança. Ademais, tal ponto pode ser diretamente aplicável no contexto de segurança dos alimentos, visto que a CSA também está relacionada com pensamentos, atitudes e comportamentos de um indivíduo e de um grupo<sup>4</sup>.

No mundo, bilhões de pessoas estão em risco e milhões adoecem a cada ano como resultado do consumo de alimentos inapropriados, havendo também muitas mortes. Mesmo que as DTA sejam mais recorrentes em países em desenvolvimento e de menor renda média da população, na atualidade a segurança dos alimentos tem preocupado até as sociedades de maior poder aquisitivo<sup>1</sup>. A partir disso, dificilmente esse cenário será modificado resultando na diminuição da carga global de DTA se não houver foco em melhorar questões relacionadas com a influência e a mudança do comportamento humano<sup>4</sup>.

Visando tal desenvolvimento, a CSA, assunto recente se for considerado que os primeiros estudos abordando diretamente o tema surgiram entre 2008 e 2009, tem papel fundamental na atuação dos responsáveis por uma produção de alimentos

segura. Segundo Griffith<sup>14</sup>, a definição de CSA pode ser descrita como “a agregação das atitudes, dos valores e das crenças comuns, relativamente constantes, aprendidas e compartilhadas, contribuindo para os comportamentos de higiene utilizados em um ambiente específico de manipulação de alimentos”.

O autor também reconhece alguns elementos-chave, como: todos os serviços de alimentação têm uma CSA, seja ela conhecida ou desconhecida; a cultura pode ser positiva, favorecendo a implementação das BPM, neutra, quando não se tem conhecimento sobre ela, ou negativa, na qual ela não é considerada importante e é substituída por outras demandas, como questões financeiras. A CSA, se compartilhada dentro de um grupo, absorve aspectos individuais; quando um novo funcionário é admitido, mesmo que suas crenças sobre segurança dos alimentos sejam diferentes, este pode se adaptar e adquirir as práticas do novo local de trabalho<sup>19</sup>.

Inseridos à CSA, existem alguns elementos que auxiliam no entendimento, na avaliação e na sua posterior implementação. Griffith<sup>20</sup> indica que a CSA é composta por seis elementos principais, sendo eles: sistemas de gestão, liderança, comunicação, comprometimento, ambiente e percepção de risco. Além da liderança, Yiannas<sup>4</sup> também aborda a confiança dos funcionários, o suporte ao gerenciamento, a responsabilidade e o compartilhamento de conhecimento e informação.

A partir da compreensão desses elementos, existem ações que podem ser direcionadas tendo em vista a atuação de nutricionistas e demais profissionais responsáveis pelas BPM, objetivando implementar uma cultura de segurança dos alimentos positiva no local de interesse.

## Sistemas de Gestão

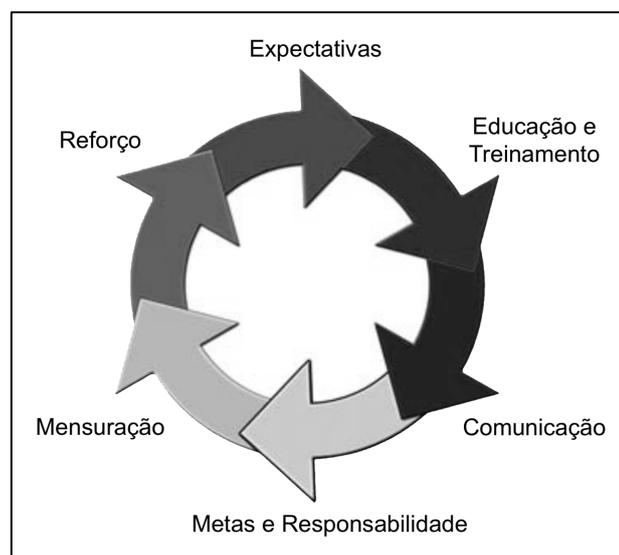
Os sistemas de gestão definem como o trabalho de uma organização deve ser realizado e a gestão visa atingir metas por meio do planejamento, da organização, do pessoal e da direção dos recursos<sup>21</sup>. O sistema de gestão de segurança dos alimentos (SGSA) pertence à gestão de qualidade<sup>15</sup>, que busca garantir e controlar que todos os processos necessários sejam executados de maneira efetiva<sup>22</sup>. Compreender de forma geral um determinado serviço de alimentação, quais cargos e funções que compõem e como este está estruturado são atividades essenciais que envolvem a CSA.

Dependendo da abordagem sobre esse tema, diferentes enfoques são observados e identificam-se dois cenários. Um deles mais direcionado aos processos que envolvem a prevenção de surtos de DTA, como desenvolvimento de manual de BPM, procedimentos operacionais padrão e um plano de análise de perigos e pontos críticos de controle, ferramentas importantes para uma produção alimentícia segura e confiável<sup>15, 20</sup>. No outro cenário, Yiannas<sup>4</sup>, além de reconhecer que os processos do primeiro cenário são indispensáveis, expõe que focar apenas neles pode não ser efetivo, porque mesmo que todos os processos estejam descritos e documentados, estes dependem das pessoas para funcionarem. Dessa maneira, em adição ao conhecimento científico da segurança dos alimentos, o sistema também deve considerar as dimensões da estrutura organizacional e do comportamento humano, pois, em suma, melhorar o desempenho da segurança dos alimentos de uma organização é equivalente a modificar o comportamento das pessoas que fazem parte dela.

Devido à especificidade das legislações nacionais, estaduais e municipais, os SGSA podem ser elaborados de maneira distinta, resultando também em um desempenho variável<sup>23, 24</sup>. Por isso, dificilmente haverá um modelo que se adeque a todos os serviços de alimentação<sup>20</sup>. Um SGSA deve conter uma política geral de funcionamento clara e definida, composta por objetivos que irão guiar a organização à visão almejada<sup>25</sup>. Como meta, o nutricionista em conjunto com os gestores do local pode desenvolver com a equipe indicadores de controle que expressem a realidade das BPM. Esta abordagem oferece um direcionamento mais claro e pode ser melhor entendida pela equipe, auxiliando a comunicação e a liderança<sup>20</sup>.

Outra característica importante para o SGSA é a compreensão de que cada pessoa e processo interagem e influenciam outras pessoas e outros processos. Esse pensamento sistêmico contribui para a aplicação da sugestão de modelo de melhoria contínua de sistemas baseados em comportamentos, conforme a Figura 2<sup>4</sup>.

**Figura 2 – Modelo de melhoria contínua do sistema de gestão de segurança alimentar baseado no comportamento**



Fonte: Yiannas (2009)

Por sugerir que o nutricionista realize uma organização prévia, estimule a comunicação por meio de momentos de orientação e reuniões, mensure e controle metas e reforce constantemente as orientações nas atividades de treinamento e educação, este modelo diferencia-se da gestão tradicional da segurança dos alimentos, concentrada nos processos, visto que a gestão se concentra nas pessoas<sup>4</sup>. Sua efetividade real é refletida em colaboradores motivados e capazes de uma produção de alimentos segura e confiável<sup>26, 27</sup>.

## **Liderança**

A partir de um SGSA estruturado e organizado, lideranças proativas são o alicerce para a sua realização<sup>20, 28</sup>. O envolvimento de gerentes e supervisores com atividades diárias relacionadas à segurança dos alimentos afeta diretamente a importância que os colaboradores dão a ela<sup>20</sup>. Conseqüentemente, a positividade da CSA de uma organização é o reflexo direto da relevância da segurança dos alimentos para os seus líderes. A CSA é uma responsabilidade compartilhada, mas são os líderes os maiores responsáveis por fortalecer e sustentar esta cultura de forma positiva, estando o nutricionista diretamente ligado a essa função<sup>4</sup>.

De maneira geral, todos os serviços de alimentação necessitam de bons líderes. As organizações melhor lideradas são mais produtivas, competitivas e receptivas, pois os funcionários possuem uma visão clara dos seus objetivos, estando mais engajados e motivados<sup>20</sup>. É importante destacar que gerir é diferente de liderar. Gestores organizam e controlam sistemas e processos, porém, concomitantemente,

estes também podem exercer função de líderes, focando em influenciar e desenvolver pessoas<sup>20</sup>.

Na prática, qualquer colaborador pode ser um líder. A liderança surge do conhecimento atualizado, da confiança, das habilidades interpessoais e não de um cargo específico. Líderes, por meio de uma visão sistêmica, dos seus valores e do respeito às diferenças individuais, são capazes de conduzir a equipe, promover diálogos por meio de questionamentos e superar conflitos. Para isso, é necessário trabalhar algumas questões pessoais, como tolerância ao estresse, autoconfiança, autocontrole, estabilidade emocional e motivação gerencial<sup>29, 30</sup>.

A chave para a liderança é ter uma visão de segurança dos alimentos combinada com metas e padrões<sup>20</sup>. De forma prática, é essencial que líderes, como o nutricionista, exponham com clareza os objetivos e as expectativas em relação à segurança dos alimentos; motivem a equipe para seguir as atividades; ouçam as considerações e opiniões dos colaboradores por meio de conversas construtivas e respeitadas e busquem o contínuo desenvolvimento do grupo e da CSA<sup>28</sup>. Nesse contexto, estar presente no dia a dia da organização e ser próximo dos manipuladores de alimentos faz diferença para que as ações sejam efetivas.

## **Comunicação**

A comunicação, vista concomitantemente como a causa de diversas inconformidades relacionadas à segurança dos alimentos e como a base para a resolução de conflitos, também deve ser levada em consideração na CSA. Em um serviço de alimentação, ao passo que as metas e práticas são definidas, estas

precisam ser comunicadas pelos nutricionistas de forma eficiente para haver total compreensão da equipe<sup>31</sup>.

Além disso, deve-se ter um entendimento quanto à variação dos canais de comunicação e o nível de formalidade das conversas. Diálogos mais informais, como conversas no trabalho, podem ter um maior impacto no comportamento quando comparados com comunicações formais, a exemplo e-mails<sup>20</sup>. Se o objetivo for manter a equipe sempre informada sobre as BPM, utilizar meios variados de comunicação aumenta a adesão e passa a fazer parte da cultura do local. Nesse sentido, pôsteres, símbolos e slogans devem conter mensagens específicas, simples, claras, objetivas e no local adequado para que façam sentido. Também é necessário modificar os informativos rotineiramente, para que os colaboradores não deixem de notá-los depois de certo período por já estarem acostumados com as orientações<sup>4</sup>.

Se a ideia for produzir materiais audiovisuais para a equipe, como vídeos educativos, a presença de pessoas com características semelhantes às de quem irá assistir aumenta as chances de conexão, levando a uma maior influência sobre os pensamentos, atitudes e comportamentos de outra pessoa. Com relação a acordos sobre mudanças de comportamentos, estudos demonstram que acordos escritos quando comparados com verbais tendem a ser mais efetivos, pelo simples fato de que estes estarão registrados, tornando mais fácil a cobrança do que foi exatamente combinado<sup>32</sup>.

A comunicação não-violenta, cujo objetivo é “estabelecer um relacionamento baseado na sinceridade e na empatia”, pode auxiliar o nutricionista na condução de conversas. Seu conceito envolve expressar-se honestamente por meio de fatos, sentimentos, necessidades e pedidos e, ao ouvir alguém, receber o que está sendo

dito com empatia<sup>33</sup>. Perguntas sinceras, com respeito e genuínas também ajudam no entendimento de acontecimentos e problemas.

Em suma, conversas recorrentes com propósitos, como encontros semanais e momentos de feedback, aumentam as chances de a mensagem ser entendida e melhoram a relação entre as pessoas, uma vez que não é feito apenas um repasse unilateral de informações. Isso possibilita que todos os colaboradores envolvidos tenham a oportunidade de compartilhar pensamentos e opiniões, estimulando a conexão interpessoal<sup>4</sup>.

### **Comprometimento**

Se a CSA é o reflexo dos valores de uma organização, ter uma CSA positiva é uma escolha<sup>4, 34</sup>. Nesse contexto, os líderes têm papel fundamental na manutenção dessa cultura e são vistos como exemplos para os demais colaboradores. É o que eles fazem e não o que dizem que de fato irá influenciar a equipe, refletindo diretamente no comprometimento e na motivação dos manipuladores de alimentos<sup>35</sup>.

Como a CSA é considerada responsabilidade de todos, sua manifestação é resultado de um trabalho em conjunto no qual gestores, nutricionistas e todos os manipuladores de alimentos devem estar reunidos nas diferentes etapas do processo. Dessa maneira, os colaboradores possuem a opção de contribuírem com suas vivências e opiniões, o que pode propiciar maior confiança e comprometimento<sup>20</sup>.

Para que a realização dos processos de BPM se torne mais dinâmica e interativa, o nutricionista pode desenvolver uma estratégia de comprometimento que envolva desafios e sistemas de recompensa, buscando maior engajamento dos manipuladores de alimentos. Ainda, é imprescindível que os colaboradores

compreendam o real significado e a importância destes processos para que não os executem apenas em função das bonificações.

## **Ambiente**

Um ambiente de trabalho adequado refere-se à oferta de estrutura e equipamentos em condições apropriadas para as atividades exigidas, além de planejamento adequado para que os manipuladores de alimentos não sofram a pressão normativa e de trabalho. Nesse contexto, além de focar nas relações interpessoais e no modo como a segurança dos alimentos é abordada, também é primordial investir em fatores ambientais e físicos, como layout das instalações, equipamentos, utensílios e quadro de funcionários em número suficiente<sup>4, 20, 28</sup>. Quando não existem instalações suficientes, a segurança dos alimentos não é percebida pelos colaboradores como importante, refletindo no seu desempenho<sup>20</sup>, pois neste cenário o ambiente de trabalho impossibilita a realização de práticas seguras.

Se não for possível realizar estes investimentos por questões financeiras, é essencial que o nutricionista e os demais gestores estejam alinhados em relação aos planos de ação, sejam transparentes com a equipe e façam o possível para melhorar as condições de trabalho, demonstrando interesse e preocupação com os manipuladores de alimentos.

## Percepção de Risco

Segundo Griffith<sup>20</sup>, a percepção de risco compreende “os processos de julgamento e tomada de decisão que permitem aos indivíduos avaliar as chances de serem afetados por determinado risco”. Diversas variáveis interferem na percepção de risco da população em geral, como crenças e convicções individuais sobre um risco em questão, sendo esta distinta quando comparada com a visão de profissionais e especialistas, que tem como base fatos e dados<sup>36</sup>.

Considerando os serviços de alimentação, a compreensão dos fatores que influenciam a avaliação popular sobre os riscos e as informações sobre as percepções, crenças e conhecimentos do público-alvo específico que está sendo trabalhado ajuda o nutricionista a direcionar o diálogo sobre prevenção de DTA e diminuição de riscos<sup>37</sup>.

É essencial compreender que também há diferenças individuais na percepção de risco dos manipuladores de alimentos. Estas podem estar relacionadas a distinções regionais, étnicas, socioeconômicas ou de gênero e têm implicações importantes para a prática de comunicação de risco. Em relação ao gênero, de maneira geral, as mulheres tendem a perceber mais risco de um perigo do que os homens. Por meio da comunicação, a informação deve ser adaptada e direcionada para atender a esses diferentes requisitos<sup>38</sup>.

Com fundamento em tais contextos, a partir do conhecimento sobre as crenças e convicções individuais e gerais do seu público-alvo, é necessário que o nutricionista promova estratégias de educação para manipuladores de alimentos<sup>39, 40</sup>. Sugere-se utilizar exemplos de situações reais em serviços de alimentação similares ao local<sup>4, 40</sup>; não utilizar exemplos clichês e já rotulados; orientar o colaborador constantemente e

não apenas em momentos destinados à educação; estimular a autorreflexão e reforçar as BPM de maneira positiva<sup>40</sup>.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A compreensão da CSA e dos seus elementos pode auxiliar positivamente na implementação e/ou no reforço das BPM, estando isso em consenso entre os autores. Infere-se que mudanças não acontecem repentinamente e podem levar até anos, mesmo assim ainda é possível realizá-las. Fortalecer uma CSA exige a sinergia de todos os elementos descritos e é um processo acompanhado por muita determinação, comprometimento e dedicação, o qual nutricionistas são capazes de executar por estarem rotineiramente em contato com os colaboradores.

De maneira prática, há que se priorizar o trabalho em equipe e a comunicação, a escolha das palavras está relacionada com a forma com que as pessoas praticam o que escutam e sentem, sendo a comunicação não-violenta uma metodologia para mediar as relações de trabalho. Essa investigação apoia a necessidade de formação do nutricionista para atuar em serviços de alimentação tendo em vista a CSA, sendo a comunicação e a mudança de comportamentos exercícios diários primordiais.

É importante destacar que não se teve a pretensão de abordar nesse artigo todos os possíveis aspectos relacionados aos elementos da CSA e sua aplicação nos serviços de alimentação, mas sim iniciar uma aproximação ao tema.

## REFERÊNCIAS

1. World Health Organization. WHO estimates of the global burden of foodborne diseases: foodborne disease burden epidemiology reference group 2007-2015. 2015.
2. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância das Doenças Transmissíveis. Coordenação Geral de Doenças Transmissíveis. Surtos de doenças transmitidas por alimentos no Brasil. Brasília: Ministério da Saúde, 2018.
3. Associação Brasileira de Empresas de Refeições Coletivas [documento eletrônico]. Mercado real [acesso em 27 maio 2018]. Disponível em: <http://www.aberc.com.br/mercadoreal.asp?IDMenu=21>
4. Yiannas F. Food Safety Culture: Creating A Behaviour Based Food Safety Management System. New York, NY.: Springer; 2009.
5. Rother ET. Systematic literature review X narrative review. Acta paul enferm [periódicos na Internet]. 2007 [acesso em 10 mar 2018];20(2). Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-21002007000200001&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002007000200001&lng=pt&tlng=pt)
6. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Brasil). Resolução nº 216, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Diário Oficial da União 16 set 2004; Seção 1.
7. Coreil J, Bryant C, Henderson JN, Forthofer MS, Quinn GP. Social and Behavioral Foundations of Public Health: SAGE Publications; 2001.
8. Taylor J. An exploration of food safety culture in a multi-cultural environment: next steps? Worldwide Hospitality and Tourism Themes [periódicos na Internet]. 2011 [acesso em 05 abr 2018];3(5):455-66. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/17554211111185836>
9. Jespersen L, Griffiths M, Maclaurin T, Chapman B, Wallace CA. Measurement of food safety culture using survey and maturity profiling tools. Food Control [periódicos na Internet]. 2016 [acesso em 05 abr 2018];66:174-82. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0956713516300317?via%3Dihub>
10. Schein EH. Organizational Culture and Leadership: Wiley; 2004.
11. Deal TE, Kennedy AA. Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life: Addison-Wesley Publishing Company; 1982.
12. Cooper D. Improving Safety Culture: A Practical Guide: Wiley; 1998.
13. Dodsworth M, Connelly KE, Ellett CJ, Sharratt P. Organizational Climate Metrics as Safety, Health and Environment Performance Indicators and an Aid to

Relative Risk Ranking within Industry. *Process Safety and Environmental Protection* [periódicos na Internet]. 2007 [acesso em 05 abr 2018];85(1): 59-69. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0957582007713873?via%3Dihub>

14. Griffith CJ, Livesey KM, Clayton DA. Food safety culture: the evolution of an emerging risk factor? *British Food Journal*. 2010 [acesso em 05 abr 2018];112(4):426-38. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00070701011034439>

15. Nyarugwe SP, Linnemann A, Hofstede GJ, Fogliano V, Luning PA. Determinants for conducting food safety culture research. *Trends in Food Science & Technology* [periódicos na Internet]. 2016 [acesso em 12 abr 2018];56:77-87. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0924224416300747>

16. Wiegmann DA, Zhang H, Thaden TV, Sharma G, Mitchell A. A synthesis of safety culture and safety climate research. 2002.

17. Advisory Committee on the Safety of Nuclear Installations (ACSNI). ACSNI Study Group on Human Factors. Third Report: Organising for Safety. United Kingdom: HM Stationery Office; 1993.

18. Cox S, Flin R. Safety culture: Philosopher's stone or man of straw? *Work & Stress* [periódicos na Internet]. 1998 [acesso em 28 abr 2018];12(3):189-201. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02678379808256861>

19. Griffith CJ. *Developing and Maintaining a Positive Food Safety Culture*. Doncaster.: Highfield.co.uk.; 2014.

20. Griffith CJ, Livesey KM, Clayton D. The assessment of food safety culture. *British Food Journal* [periódicos na Internet]. 2010 [acesso em 05 abr 2018];112(4):439-56. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00070701011034448>

21. Daft RL. *Administração*: Cengage Learning; 2010.

22. Jacxsens L, Uyttendaele M, Devlieghere F, Rovira J, Gomez SO, Luning PA. Food safety performance indicators to benchmark food safety output of food safety management systems. *Int J Food Microbiol* [periódicos na Internet]. 2010 [acesso em 28 abr 2018];141 Suppl 1:S180-7. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0168160510002618?via%3Dihub>

23. Sampers I, Toyofuku H, Luning PA, Uyttendaele M, Jacxsens L. Semi-quantitative study to evaluate the performance of a HACCP-based food safety management system in Japanese milk processing plants. *Food Control* [periódicos na Internet]. 2012 [acesso em 28 abr 2018];23(1):227-33. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S095671351100291X?via%3Dihub>

24. Kirezieva K, Jacxsens L, Hagelaar GJLF, van Boekel MAJS, Uyttendaele M, Luning PA. Exploring the influence of context on food safety management: Case

studies of leafy greens production in Europe. *Food Policy* [periódicos na Internet]. 2015 [acesso em 28 abr 2018];51:158-70. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306919215000068?via%3Dihub>

25. Griffith CJ, Redmond E. Good practice for food handlers and consumers. In: Blackburn CdW, McClure PJ, editors. *Foodborne Pathogens Hazards, Risk Analysis and Control*. Cambridge: Woodhead Publishing; 2009. p. 518-43.

26. Sampers I, Jacxsens L, Luning PA, Marcelis WJ, Dumoulin A, Uyttendaele M. Performance of food safety management systems in poultry meat preparation processing plants in relation to *Campylobacter* spp. contamination. *J Food Prot* [periódicos na Internet]. 2010 [acesso em 05 maio 2018];73(8):1447-57. Disponível em: <http://jfoodprotection.org/doi/abs/10.4315/0362-028X-73.8.1447>

27. Luning PA, Jacxsens L, Rovira J, Osés SM, Uyttendaele M, Marcelis WJ. A concurrent diagnosis of microbiological food safety output and food safety management system performance: Cases from meat processing industries. *Food Control* [periódicos na Internet]. 2011 [acesso em 05 maio 2018];22(3):555-65. Disponível em:

Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S095671351000335X?via%3Dihub>

28. De Boeck E, Jacxsens L, Bollaerts M, Vlerick P. Food safety climate in food processing organizations: Development and validation of a self-assessment tool. *Trends in Food Science & Technology* [periódicos na Internet]. 2015 [acesso 05 maio 2018];46(2, Part A):242-51. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0924224415002150>

29. Isosaki M, Nakasato M. *Gestão de serviço de nutrição hospitalar*. São Paulo: Elsevier; 2011.

30. Isosaki M, Cardoso E, Perazzolo E, Omaki CN. *Liderança para gestores de nutrição*. São Paulo: Atheneu; 2013.

31. Griffith CJ, Jackson LM, Lues R. The food safety culture in a large South African food service complex: Perspectives on a case study. *British Food Journal* [periódicos na Internet]. 2017 [acesso em 08 maio 2018];119(4):729-43. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/BFJ-11-2016-0533>

32. Yiannas F. *Food Safety = Behavior: 30 Proven Techniques to Enhance Employee Compliance*: Springer New York; 2015.

33. Rosenberg MB. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Ágora.; 2006.

34. Geller ES. Behavior-Based Safety and Occupational Risk Management. *Behavior Modification* [periódicos na Internet]. 2005 [acesso em 15 maio 2018];29(3):539-61. Disponível em: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0145445504273287>

35. Kane K, Taylor JZ. Integrating culture and management control: is it oil and water or salad dressing? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* [periódicos na Internet]. 2018 [acesso em 15 maio 2018]. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/WHATT-02-2018-0014>
36. Slovic P. Perception of risk. *Science* [periódicos na Internet]. 1987 [acesso em 23 jun 2018];236(4799):280-5. Disponível em: <http://science.sciencemag.org/content/236/4799/280/tab-pdf>
37. Dubugras MTB, Pérez-Gutiérrez E. Perspectiva sobre a análise de risco na segurança dos alimentos. Curso de sensibilização. Rio de Janeiro: Área de Vigilância Sanitária, Prevenção e Controle de Doenças - OPAS/OMS; 2008.
38. Lynn F. Risk perception and risk communication about food safety issues. *Nutrition Bulletin* [periódicos na Internet]. 2000 [acesso em 25 jun 2018];25(1):31-3. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1046/j.1467-3010.2000.00015.x>
39. Rossi MdSC, Stedefeldt E, da Cunha DT, de Rosso VV. Food safety knowledge, optimistic bias and risk perception among food handlers in institutional food services. *Food Control* [periódicos na Internet]. 2017 [acesso em 03 jun 2018];73:681-8. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0956713516305084?via%3Dihub>
40. Da Cunha DT, Cipullo MAT, Stedefeldt E, De Rosso VV. Food safety knowledge and training participation are associated with lower stress and anxiety levels of Brazilian food handlers. *Food Control* [periódicos na Internet]. 2015 [acesso em 03 jun 2018];50:684-9. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0956713514005945?via%3Dihub>

## **APÊNDICES**

### **APÊNDICE A – COMUNICAÇÃO SOBRE CSA PARA NUTRICIONISTAS**

Em função da CSA ser um tema recente e ainda pouco conhecido pela maioria dos nutricionistas que atuam em serviços de alimentação, foi desenvolvido um material visando promover a comunicação sobre o tema. Como sugestão de publicação, indica-se a Revista do Conselho Federal de Nutricionistas.

# CULTURA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS

Por Júlia Bregolin, Janaína Venzke, Laís Zanin e Elke Stedefeldt

**Doenças transmitidas por alimentos (DTA) estão relacionadas com a morte de cerca de duas milhões de pessoas no mundo (WHO, 2015). No Brasil, estima-se que em 2017 houve 12503 surtos alimentares (BRASIL, 2018). Diariamente, mais de 20 milhões de refeições são oferecidas no país (ABERC, 2018). Dessa maneira, é indispensável valorizar a importância das boas práticas de alimentação e da educação continuada visando a prática de processos para uma produção segura de alimentos.**

**Além do desenvolvimento desses processos de acordo com as legislações vigentes de cada região, a atuação dos responsáveis pela segurança dos alimentos, como o nutricionista, exige um olhar diferenciado aos serviços de alimentação. Essa proposta tem como objetivo viabilizar a cultura de segurança dos alimentos (CSA), que envolve fatores como a influência e mudança do comportamento dos colaboradores.**

## MAS AFINAL, O QUE É A CSA?

**A CSA é o conjunto de atitudes, valores e crenças aprendidas e compartilhadas, que contribuem para os comportamentos de higiene em um ambiente de manipulação de alimentos. Todos os serviços de alimentação têm uma CSA, seja ela conhecida ou desconhecida, positiva, neutra ou negativa. Inseridos à CSA, existem alguns elementos que auxiliam no entendimento, na avaliação e na sua posterior implementação, descritos a seguir.**

## Sistemas de Gestão

Os sistemas de gestão de segurança de alimentos (SGSA) definem como o trabalho de uma organização deve ser feito e a gestão visa atingir metas. É necessário compreender de forma geral um determinado serviço de alimentação, quais cargos e funções que compõem e como este está estruturado. Um SGSA deve conter uma política geral de funcionamento clara e definida, composta por objetivos que irão guiar a organização à visão almejada. Além disso, cada pessoa e processo interagem e influenciam outras pessoas e outros processos, conforme o modelo de melhoria contínua baseado no comportamento apresentado na figura.

**NA PRÁTICA:** organização, estímulo da comunicação por meio de reuniões e conversas, mensuração e controle de metas e reforço constante das orientações contribuem para um sistema de gestão concentrado nas pessoas.



Fonte:  
Yiannas, 2009

## Liderança

Qualquer colaborador pode ser um líder. A liderança surge do conhecimento atualizado, da confiança, das habilidades interpessoais e não de um cargo específico. Líderes, por meio de uma visão sistêmica, dos seus valores e do respeito às diferenças individuais, são capazes de conduzir a equipe, promover diálogos por meio de questionamentos e superar conflitos.

**NA PRÁTICA:** comunicar-se com clareza e objetividade, motivar a equipe, ouvir os colaboradores e buscar o contínuo desenvolvimento do grupo e da CSA.

## Comunicação

Ao passo que as metas e práticas são definidas, estas precisam ser comunicadas pelos nutricionistas de forma eficiente para haver total compreensão da equipe.

**NA PRÁTICA:** realizar encontros semanais e momentos de feedback, utilizar pôsteres, símbolos e slogans com mensagens específicas, simples, claras, objetivas e no local adequado.

## Comprometimento

A CSA é o reflexo dos valores de uma organização e esta ser positiva é uma escolha. É o que o nutricionista faz e não o que diz que de fato irá influenciar a equipe, refletindo diretamente no comprometimento e na motivação dos manipuladores de alimentos.

**NA PRÁTICA:** estimular o trabalho em conjunto, a participação dos colaboradores e ser sempre um modelo a ser seguido. Exemplo: se for preciso educar os colaboradores sobre a higienização de mãos, ser a primeira pessoa a higienizá-las ao entrar na cozinha e realizar o procedimento sempre que necessário.

## Ambiente

Um ambiente de trabalho adequado oferece estrutura e equipamentos em condições apropriadas para as atividades exigidas.

**NA PRÁTICA:** investir no layout das instalações, equipamentos, utensílios e quadro de funcionários em número suficiente. Se não for possível, ser transparente, demonstrar preocupação e determinar planos de ação para melhorias futuras.

## Percepção de risco

A percepção de risco envolve os processos de tomada de decisão que permitem aos indivíduos avaliar as chances de serem afetados por determinado risco. Diversas variáveis interferem na percepção de risco da população em geral, como crenças e convicções individuais, distinções regionais, étnicas, socioeconômicas ou de gênero.

**NA PRÁTICA:** conhecer o público-alvo e promover estratégias de comunicação, como utilizar exemplos de situações reais, não utilizar exemplos clichês e já rotulados e estimular a auto-reflexão.

De modo geral, mudanças não ocorrem repentinamente e podem levar até anos, mas é possível realizá-las. A compreensão da CSA e dos seus elementos pode auxiliar positivamente o nutricionista com as boas práticas, havendo muito potencial por estarem rotineiramente em contato com os colaboradores.

## Referências

Griffith, 2010; Griffith, 2010b; Yiannas, 2009