

## Caracterização dos cardápios de meios de hospedagem quanto à oferta de opções para pessoas com alergias e intolerâncias alimentares

*Characterization of the menus of lodging facilities regarding the offer of options for people with food allergies and intolerances*

*Caracterización de los menús de los establecimientos de alojamiento en cuanto a la oferta de opciones para personas con alergias e intolerancias alimentarias*

DOI: <https://doi.org/10.70051/mangt.v4i1.56078>

Elga Batista da Silva | [elga.silva@hotmail.com](mailto:elga.silva@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-6646-4682>

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), Seropédica, RJ, Brasil.

Anderson Campêlo Marques | [campelo.rj91@gmail.com](mailto:campelo.rj91@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0005-8195-5128>

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), Seropédica, RJ, Brasil.

Recebimento do artigo: 14-dezembro-2022

Aceite: 22-janeiro-2024

SILVA, E. B.; MARQUES, A. C. Caracterização dos cardápios de meios de hospedagem quanto à oferta de opções para pessoas com alergias e intolerâncias alimentares. **Revista Mangút: Conexões Gastronômicas**. ISSN 2763-9029. Rio de Janeiro, v. 4, n.1, p. 30-44, jun. 2024.



## RESUMO

O presente trabalho buscou investigar a disponibilidade de opções para pessoas com alergias alimentares e/ou intolerâncias alimentares nos cardápios dos meios de hospedagem em canais online. Foram encontrados 16 cardápios, por meio de busca remota nos principais sites de reservas. Sobre o número de opções de alimentos e bebidas presentes nesses menus verificou-se ampla variedade de alimentos e bebidas (1441 opções de alimentos e 1167 de bebidas), sendo 224 opções de alimentos e uma de bebida sem alérgenos; nove restaurantes inseriram ícones com informações para pessoas com alergias ou intolerâncias alimentares em seus cardápios. Tais conteúdos podem evitar a exposição do consumidor aos alimentos causadores de alergias ou intolerâncias alimentares, pois possibilitam a identificação de alérgenos nas opções do cardápio. Observou-se a necessidade de adequações nos serviços de alimentação para pessoas que demandam uma alimentação diferenciada, e a criação de processos para garantir a segurança do alimento desse público, bem como informá-lo sobre as composições dos pratos e bebidas.

**Palavras-chaves:** Gastronomia para fins especiais; Cardápios digitais; Segurança do alimento; Serviços de alimentação.

## ABSTRACT

This work studied the availability of options for people with food allergies and/or food intolerances in the menus of accommodation facilities. 16 menus were found through a remote search on the main online reservation sites. Regarding the number of food and beverage options present in these menus, there was a wide variety of food and beverage options (1441 food options and 1167 beverage options), with 224 food options and one beverage option without allergens; nine restaurants have included icons with information for people with food allergies and/or food intolerances on their menus and one restaurant does not mention this type of substance on its dishes. Regarding the options identified for people with food allergies and/or food intolerances, nine menus included such information, while seven did not identify them. Such information can prevent exposure to foods that cause food allergies and food intolerances, as it makes it possible to identify allergens in menu items. There was a need for adaptations in food services for people who demand a different diet, and the creation of processes to guarantee the food safety of this public and inform them about the composition of the dishes.

**Keywords:** Gastronomy for special purposes; Digital menus; Food safety; Food services.

## RESUMEN

El trabajo estudió la disponibilidad de opciones para personas con alergias alimentarias y/o intolerancias alimentarias en los menús de los establecimientos de alojamiento. Se encontraron 16 menús a través de búsqueda remota en los principales sitios de reserva en línea. En cuanto a la cantidad de opciones de alimentos y bebidas presentes en estos menús, hubo una amplia variedad de opciones (1441 alimentos y 1167 bebidas), 224 opciones de alimentos, una opción de bebidas sin alérgenos; nueve restaurantes han incluido en sus menús iconos con información para personas con alergias alimentarias y/o intolerancias alimentarias y un restaurante no

menciona este tipo de sustancias en sus platos. En cuanto a las opciones para personas con alergias alimentarias y/o intolerancias alimentarias AA y/o AI, nueve menús incluían dicha información, mientras que siete no las identificaban. Dicha información puede prevenir la exposición a alimentos que causan AA y AI, ya que permite identificar alérgenos en los elementos del menú. Existía la necesidad de adecuaciones en los servicios de alimentación para personas que demandan una alimentación diferente, y creación de procesos para garantizar la seguridad alimentaria de este público e informarles sobre la composición de los platos.

**Palabras claves:** Gastronomía para fines especiales; Menús digitales; Seguridad alimenticia; Servicios de comida.

## INTRODUÇÃO

As Alergias Alimentares (AA) e Intolerâncias Alimentares (IA) acarretam inconvenientes à manutenção da saúde de indivíduos de todas as faixas etárias. Além disso, também são responsáveis por afetar a sociabilidade, considerando que podem limitar as opções de refeições e, por conseguinte, de interações dessas pessoas podendo provocar prejuízos de ordens diversas, tanto nutricionais quanto psicossociais.

Essa realidade que cerceia as possibilidades de pessoas nessas condições pode ser observada em variadas tipologias de serviços de alimentação, quando estes não dispõem de opções de alimentos e bebidas isentas de alérgenos, ou seja, capazes de atender às necessidades diferenciadas desse público. Tal limitação também pode ocorrer nos Departamentos de Alimentos e Bebidas (A&B), setores situados nos Meios de Hospedagem (MH) como as pousadas, hotéis e hostels que não oferecem em seus cardápios refeições voltadas aos indivíduos com o perfil em questão.

Essa lacuna no atendimento ao cliente, denominado especificamente como hóspede quando nos meios de hospedagem, fere a lógica da hospitalidade (Severini, 2013) pois, segundo Costa (2015), a comensalidade (o ato de comer) é um dos elementos importantes não apenas no que tange ao sucesso do segmento hoteleiro, mas também à vida social das pessoas. Ainda de acordo com Costa (2015, p.52) "a comensalidade traz uma simbologia de bem-estar e interação social à mesa que permeia as sociedades, e que agrega valor ao ser hospitaleiro e a hotelaria".

A presente investigação teve como marco uma pesquisa pregressa que estudou as percepções de gestores de Departamentos de Alimentos e Bebidas (A&B) e hóspedes recorrentes deste tipo de serviço que possuem alergias e/ou intolerâncias alimentares, que visou identificar suas dificuldades de atendimento e alimentação, respectivamente, em função das restrições alimentares supracitadas. A partir dessa pesquisa inicial, emergiu a seguinte questão: quais são as opções presentes em cardápios de meios de hospedagem voltadas para pessoas com AA e IA? Pesquisas *online* com os cardápios que os meios de hospedagem disponibilizam poderiam auxiliar o hóspede a selecionar um MH mais compatível com suas necessidades alimentares?

Com base nessas premissas, o presente trabalho buscou investigar a disponibilidade de opções para pessoas com alergias alimentares e/ou intolerâncias alimentares nos cardápios dos meios de hospedagem (MH) em canais *online*.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Nota-se, nos anos recentes, um crescimento na prevalência de doenças relacionadas à alimentação, um fenômeno que pode estar relacionado ao estilo de vida e a forma como alguns indivíduos se alimentam. Estes podem ser considerados fatores intrinsecamente ligados ao desenvolvimento de alergias e intolerâncias alimentares, que além disso estão relacionadas à etnia, genética e região demográfica (Ferrari, Meira, Soares, 2022).

Pesquisas recentes corroboram que essas doenças relacionadas à alimentação vêm aumentando ao longo dos anos. Segundo um estudo realizado por Silva (2022) estima-se que 8% das crianças e 2% dos adultos manifestam algum tipo de reação mediante o consumo de alimentos específicos, embora que ainda não haja dados oficiais no Brasil sobre a incidência das alergias e intolerâncias alimentares. Neste sentido, considera-se importante sensibilizar e esclarecer os consumidores sobre a diferenciação entre alergias e intolerâncias, capazes de afetar de forma marcante o consumo alimentar e a socialização de pessoas com essas condições envolvendo os produtos alimentares.

Quanto à Alergia Alimentar (AA), trata-se de uma reação adversa do sistema imunológico a uma determinada substância presente no alimento. De acordo com Lobo, Santos e Montes (2021) as reações adversas podem ser identificadas como imunológicas, reações de hipersensibilidade imediata mediadas pelo anticorpo imunoglobulina E (Ig E) ou não, reações tardias não mediadas por Ig E e distúrbios com contribuições de vias imunológicas mediadas e não por essa mesma imunoglobulina.

Quanto à intolerância alimentar (IA), trata-se de “[...] uma dificuldade do organismo no processo digestivo, podendo se desenvolver em qualquer fase da vida, e não envolvem o sistema imunológico (Figueiredo *et al.*, 2021, p. 117). “As reações adversas não imunológicas podem ser desencadeadas também pela fermentação e efeito osmótico de carboidratos ingeridos e não absorvidos. O exemplo clássico é a intolerância por má absorção de lactose” (Solé *et al.*, 2018, p.2).

Em vista disso, vale ressaltar a importância do atendimento aos clientes de serviços de alimentação com necessidades alimentares diferenciadas, visto que os restaurantes são obrigados por lei a fornecer as informações completas sobre os alimentos oferecidos em seus cardápios, garantindo os aspectos relacionados à qualidade e segurança. De acordo com o Art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 1990) é um direito básico do consumidor “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”.

Sendo assim, é possível observar que muitas vezes os serviços de alimentação não cumprem um requisito legal básico, uma vez que os consumidores necessitam de tais informações pois a não exposição aos ingredientes causadores dos quadros relacionados às AA e IA são a principal forma de prevenção dos sintomas desagradáveis pertinentes a esses quadros. Desse modo, é de responsabilidade das organizações que compõem a indústria de

alimentação e serviços elaborar e implementar ferramentas no processo de trabalho e gestão de tarefas com o objetivo de minimizar os riscos de contaminação, e assim garantir uma melhor qualidade de vida para os consumidores com alergias e intolerâncias alimentares (Fernandes *et al.*, 2017).

Também cabe destacar a importância dos canais digitais na divulgação de informações das organizações que ofertam serviços de alimentação, visto que essas mídias são os principais meios de busca de informação pelos consumidores na contemporaneidade. De acordo com Andreghetto (2019) as buscas nos meios digitais por parte do consumidor sobre informações nutricionais chegam a 18,6%, totalizando o maior percentual comparado a outras alternativas de fontes como a própria família e livros. Além disso, a evolução do *marketing* digital facilitou o compartilhamento e as formas de interação dos consumidores, desencadeando mudanças de comportamentos sociais e de consumo.

Também merece destaque o debate sobre a responsabilidade do negócio no que tange à garantia da manutenção da saúde dos seus clientes (Gularte, Cardoso, 2020), reforçando a importância do fornecimento de cardápios com opções diferenciadas para pessoas com restrições alimentares e a preocupação com a segurança do alimento.

## METODOLOGIA

### Caracterização da pesquisa

Para o presente trabalho foi realizada uma pesquisa de abordagem quali-quantitativa, que de acordo com Rangel, Rodrigues, Mocarzel (2018) serve para que o pesquisador realize uma argumentação construída a partir das análises realizadas sobre o seu objeto de estudo, assim como o referencial teórico sobre os achados durante a pesquisa. Além disso, utilizou-se uma metodologia de cunho descritivo e exploratório, sendo a primeira definida como aquela que

[...]tem como objetivo descrever um fenômeno ou situação em detalhe, permitindo abranger com clareza as características de um indivíduo, um grupo ou uma situação, bem como desvendar a relação entre os eventos. Tem por finalidade observar, registrar os fenômenos sem se aprofundar. Neste caso, a pesquisa deverá apenas descobrir a frequência que funciona o sistema, método, processo ou realidade operacional. Este modelo de pesquisa é usado quando a intenção do pesquisador é conhecer a comunidade, suas características, valores ou problemas relacionados à cultura. [...] (Pedroso; Silva; Santos, 2017, p.1).

Já a pesquisa exploratória foi mencionada por Richardson (2017, p.281) como aquela que “procura conhecer as características de um fenômeno para procurar explicações das causas e consequências do dito fenômeno”.

Utilizou-se também uma etapa de revisão de literatura, para efetuar uma busca por materiais científicos com temas correlatos ao do presente estudo. Essa etapa foi realizada em bases de dados nacionais e internacionais, como o Google Acadêmico®, Scielo® e Plataforma Capes®. Foram encontradas 19 referências correlatas ao tema central da presente pesquisa, a partir da utilização das palavras-chave: alergias e intolerâncias alimentares, cardápios digitais, segurança alimentar e serviços de alimentação.

## Coleta de dados

Para a coleta dos cardápios de restaurantes localizados em meios de hospedagem foi realizada uma busca remota de empreendimentos hoteleiros, durante o período compreendido entre junho e julho de 2022, em bases de *sites* de reservas *online*, como o Trivago® e Booking®. Além desses, a plataforma Google® e páginas virtuais dos próprios meios de hospedagem também foram consultados.

Os cardápios encontrados possibilitaram uma análise da disponibilidade de opções para pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares em cardápios de restaurantes em MH, através de um roteiro de *checklist* para a avaliação dos cardápios *online* disponibilizado ao final deste artigo (Apêndice A). Para elaborar o instrumento em questão foram utilizadas como base os trabalhos de Ferrari, Meira e Soares (2022) e Menezes e Silva (2018), que também estudaram questões relativas às medidas para lidar com a perspectiva do atendimento de pessoas com alergias e intolerâncias alimentares em serviços de alimentação.

## Análise dos resultados

Nesta etapa da pesquisa foram analisados os pontos levantados a partir dos conteúdos observados nos cardápios *online* selecionados, empregando-se uma análise descritiva básica através da tabulação dos dados coletados através da pesquisa remota. Para tanto, foi empregada a metodologia descrita por Sampieri, Collado e Lucio (2013).

## RESULTADOS

Após a coleta dos cardápios realizada através de pesquisas *online* estes foram avaliados e classificados para a elaboração de gráficos e tabelas para apresentar os resultados. Foram encontrados 16 cardápios dos quais 12 encontravam-se disponíveis nos *sites* dos meios de hospedagem e quatro foram encontrados nos *sites* dos restaurantes.

Sobre a localização geográfica dos meios de hospedagem, realizada com base nas pesquisas *online*, a figura 1 apresenta o quantitativo de cardápios encontrados em cada estado, ressaltando que a figura em questão considera apenas os restaurantes inseridos em meios de hospedagem que disponibilizam seus cardápios digitais.

Considerando a tipologia dos meios de hospedagem nos quais os restaurantes encontrados estão inseridos, observou-se que do total de 16 estabelecimentos estudados, 15 deles se enquadram na tipologia hotel (93,7% dos *menus*). Quanto às demais tipologias verificou-se quase que ausência de cardápios disponibilizados de forma digital, constando apenas uma pousada.

A tabela 1 mostra os resultados quantitativos pertinentes ao número de opções de alimentos e bebidas fornecidos pelos restaurantes em seus cardápios. Observou-se que alguns estabelecimentos não oferecem nenhum tipo de bebida. Por questões éticas os nomes dos estabelecimentos foram suprimidos, sendo identificados apenas com letras (de "A" a "P").

**Figura 1.** Distribuição geográfica dos cardápios online de restaurantes encontrados no Brasil por estado



Fonte: Os autores (2022).

**Tabela 1.** Distribuição do número de opções presentes nos cardápios digitais de serviços de alimentação disponíveis *online*.

Restaurante	Opções de alimentos	Opções de bebidas
A	80	15
B	54	0
C	16	0
D	40	24
E	114	36
F	109	87
G	133	329
H	145	8
I	237	267
J	29	13
K	46	206
L	105	32
M	48	50
N	60	42
O	51	31
P	174	27
<b>Total</b>	<b>1441</b>	<b>1167</b>

Fonte: Os autores (2022).

Em relação às opções identificadas para pessoas com IA e/ou AA (Tabela 2), nove (56,25%, dos quais 37,5% encontravam-se no Rio de Janeiro) dos cardápios analisados contemplam tais alternativas, enquanto sete (43,75%) não identificam as opções diferenciadas para o consumo de pessoas com o perfil em questão.

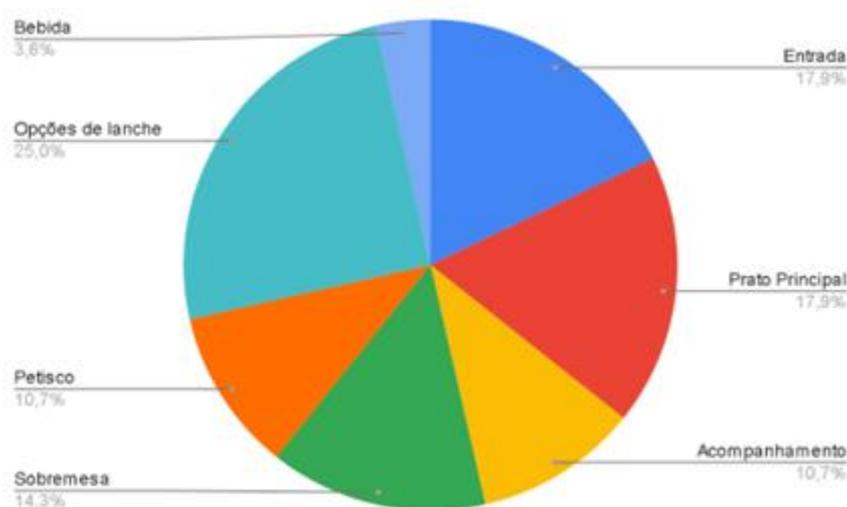
**Tabela 2.** Distribuição do número de opções de alimentos e bebidas identificadas para pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares presentes nos cardápios digitais de serviços de alimentação disponíveis *online*.

Restaurante	Opções de alimentos	Opções de bebidas
A	60	0
B	10	0
F	29	0
G	29	0
H	47	1
I	22	0
J	18	0
O	2	0
P	7	0

Fonte: Os autores (2022).

No gráfico 1 observam-se as categorias das opções identificadas para pessoas com AA e/ou IA que os cardápios apresentam. Nota-se que as opções de lanche, entrada e prato principal correspondem à maior oferta de opções diferenciadas, nesse sentido, percebe-se que a maior oferta desses alimentos se encontra nas principais refeições do dia da população brasileira, ou seja, almoço e jantar (comumente denominadas como grandes refeições).

**Gráfico 1.** Categorias identificadas para pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares que os cardápios analisados apresentam

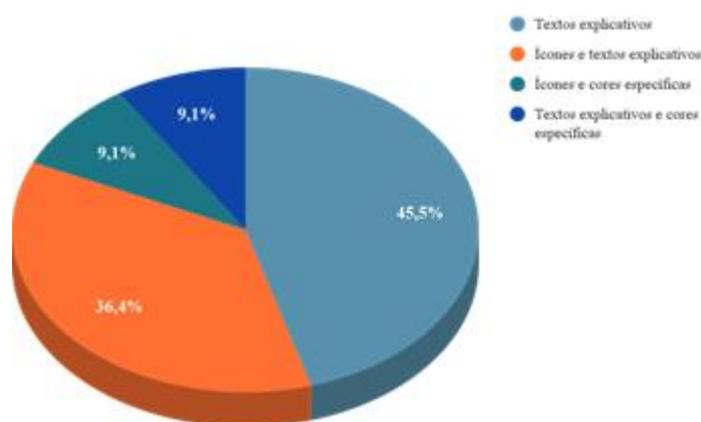


Fonte: Os autores (2022).

Quanto aos destaques nos cardápios sobre a oferta de opções para pessoas com AA e/ou IA, observou-se que dos nove restaurantes que oferecem opções de alimentos e bebidas para pessoas com essas necessidades alimentares envolvendo alergias e intolerâncias todos disponibilizam visualmente em seus cardápios tais informações.

Com relação à maneira de apresentar a identificação das substâncias com potencial alergênico nos cardápios pesquisados, o gráfico 2 demonstra que esses destaques estão disponibilizados em quatro categorias, principalmente com a utilização de textos explicativos.

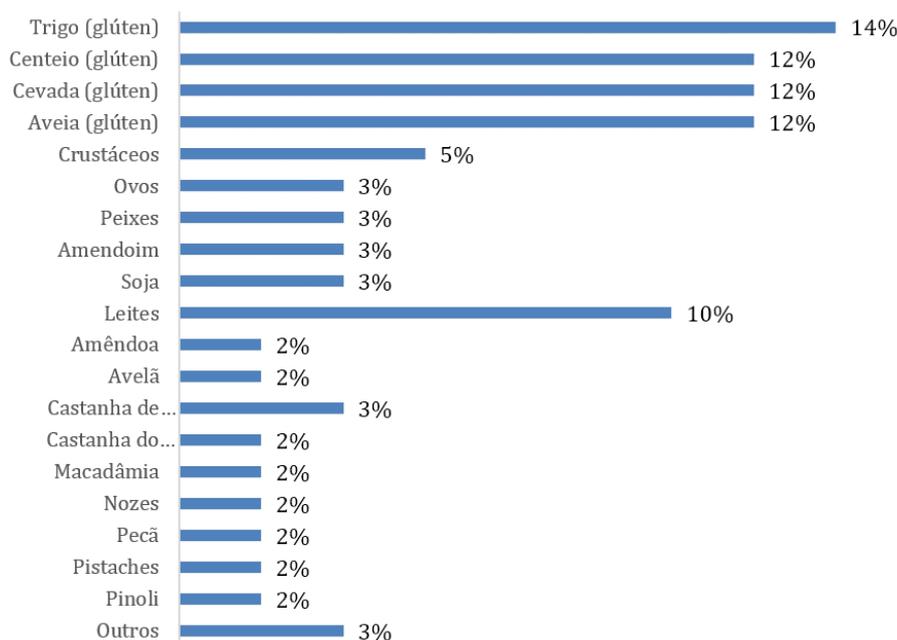
**Gráfico 2.** Disposição da identificação dos recursos empregados para identificar opções de alimentos e bebidas em cardápios para informação de pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares.



Fonte: Os autores (2022).

Observa-se no gráfico 3 a distribuição dos alimentos e/ou restrições alimentares identificadas nos cardápios na composição dos pratos oferecidos.

**Gráfico 3.** Distribuição dos alimentos e/ou restrições alimentares nos cardápios analisados.



Fonte: Os autores (2022).

Dentre os cardápios que fornecem opções de alimentos e/ou bebidas para pessoas com AA e/ou IA, quatro estabelecimentos apresentam algum canal para que esse público possa sanar eventuais dúvidas, enquanto cinco cardápios não oferecem nenhum canal para esse tipo de informação alternativa. Sendo assim, o principal veículo observado nos quatro estabelecimentos para que as pessoas com AA e/ou IA tirem suas dúvidas sobre as opções voltadas para esse público é a orientação do garçom ou outro funcionário do salão.

## DISCUSSÃO

Com base nos materiais analisados foi possível observar que vários meios de hospedagem e seus restaurantes não disponibilizam os cardápios de forma digital e/ou *online*, dificultando a busca por estes arquivos e, por conseguinte, a análise desse tipo de conteúdo em pesquisas como a presente. Além disso, o público com AA e IA também pode sofrer o mesmo tipo de privação de informações, fato que pode impactar a decisão por escolher um MH que melhor se adequa às suas necessidades alimentares.

Segundo Monarim (2012) os estabelecimentos que fornecem de forma digital o seu cardápio possuem automação comercial, pois esse recurso possibilita a sua atualização em tempo real, diminuição de erros de ortografia, melhoria no atendimento e a redução de custos causados pelo uso de impressões e papéis. Sobre este último ponto ressalta-se ainda a questão da contribuição com as práticas voltadas à sustentabilidade ambiental: considerando-se a necessidade de substituições periódicas dos cardápios físicos em função de alterações diversas no *menu* há uma menor geração de lixo com o uso de cardápios digitais, visto que as versões impressas desse tipo de documento são descartadas quando ocorrem as alterações supracitadas.

Percebe-se que os estabelecimentos que não identificam os alimentos oferecidos como dotados de substâncias potencialmente causadoras de quadros de alergias e intolerâncias necessitam se ajustar à Lei nº 8.078 (op. cit.), conforme já destacado pelo trabalho de Aufieri *et al.* (2019) para garantir a segurança de seus consumidores no que tange ao consumo alimentar isento de substâncias que possam acarretar perturbações à saúde dos clientes.

Foi possível observar nos cardápios analisados que apenas um restaurante identificava uma de suas bebidas como própria para o consumo do público da presente pesquisa, fato que pode limitar as possibilidades de harmonização com as opções de alimentos, podendo comprometer a experiência gastronômica do cliente com AA e/ou IA. Nesse sentido vale ressaltar a importância da harmonização entre os diferentes tipos de alimentos e bebidas visto que tal combinação pode propiciar uma valorização da experiência supracitada para o consumidor. Além disso, há uma recente discussão sobre como os ingredientes com as mesmas substâncias de sabor tendem a harmonizar melhor do que outros ingredientes que compartilham diferenças (Southgate, Gslluzzo, Amaral, 2018).

Para que os consumidores com AA e/ou IA possam desfrutar de uma alimentação fora do ambiente caseiro torna-se necessário o comprometimento dos estabelecimentos produtores de refeições no sentido de fornecerem informações que tornem seus cardápios acessíveis a essas pessoas. De acordo com Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), agência reguladora do Ministério da Saúde, através da Resolução RDC 26/2015 (Brasil, 2015) de 02 de julho de 2015, estabelece os requisitos para rotulagem obrigatória dos principais alimentos causadores de alergias e intolerâncias alimentares recebidos pelos serviços de

alimentação para a elaboração dos itens de seus menus. Por outro lado, esse tipo de estabelecimento não é obrigado a declarar os componentes causadores da AA e/ou IA em documentos que acompanham o produto. Nesse contexto, considerando as operações em restaurantes, o cardápio pode ser destacado como um documento essencial para a comunicação do estabelecimento com o cliente. É de responsabilidade do restaurante garantir que essas informações pertinentes aos pratos capazes de causar perturbações à saúde dos clientes estejam em destaque nos *menus* para prevenir a exposição aos alérgenos.

Adicionalmente, para a verificação de todos os pratos e/ou bebidas como opções para pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares, verificou-se que oito estabelecimentos dispõem de identificações compatíveis com as respectivas composições (presença de substâncias alergênicas) e um restaurante não menciona a composição de seus pratos. Como citado na Resolução RDC 26/2015 (op. cit.) o restaurante pode dispor de tais informações em seus cardápios, considerando a relevância desse tipo de conteúdo para que o direito à alimentação seja corporificado, tendo em vista as especificidades e condições pessoais, não apenas para saciar a fome, mas para garantir a segurança alimentar, considerando os grandes transtornos e, por conseguinte, riscos à saúde dos clientes com AA e/ou IA (Laitano, 2021). Cabe ainda mencionar, também segundo o Art. 30. da Resolução RDC 26/2015 (op. cit.), item III, que os serviços de alimentação devem zelar pela prevenção da contaminação cruzada, que é definida como

presença de qualquer alérgeno alimentar não adicionado intencionalmente ao alimento como consequência do cultivo, produção, manipulação, processamento, preparação, tratamento, armazenamento, embalagem, transporte ou conservação de alimentos, ou como resultado da contaminação ambiental (Brasil, 2015, p.2).

Não obstante, ressalta-se também o conceito de direito humano à alimentação, que fala sobre o acesso, tanto físico quanto econômico, em qualidade e quantidade, à alimentação ou aos meios para permitir a obtenção dos alimentos saudáveis, reverberando na ausência da fome e da desnutrição. Tal direito humano consta nos artigos 6º e 227º da Constituição Federal, definidos pela Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional (Brasil, 2011).

Já na pesquisa de Aufieri *et al.* (op. cit), que também analisou a presença de alérgenos em cardápios de serviços de alimentação, foi possível perceber que símbolos e textos foram os principais recursos empregados para apontar esse tipo de substância. Destaca-se que para Fernandes *et al.* (2017, p.01) a identificação de alérgenos em cardápios pode ser considerada “um avanço social para escolhas alimentares de alérgicos em serviços de alimentação”, tendo em vista a utilidade desse recurso para a orientação dos clientes nessa condição clínica.

Segundo um estudo realizado por Menezes e Silva (2018), caso o restaurante não apresente informações identificadas sobre a composição de seus pratos nos cardápios, o único canal através do qual o consumidor poderá obter essas informações será a equipe do estabelecimento, sendo assim, é necessário dispor de profissionais treinados sobre os pratos servidos. Para tanto, os colaboradores devem ser qualificados acerca de conhecimentos sobre legislação sanitária de alimentos sobre o tema e a presença de documentação dos ingredientes utilizados para evitar o compartilhamento de informações equivocadas com os comensais. Também os profissionais envolvidos com a produção das refeições devem ser treinados no sentido de saber reconhecer os ingredientes que acarretam alergias e intolerâncias, e ainda sobre o conceito de contaminação cruzada.

De acordo com Foltran *et al.* (2012) o treinamento é fundamental para que o colaborador possa se desenvolver e conseqüentemente desenvolver a empresa, e atingir o nível de eficiência exigido para cada tarefa que precise realizar. Ainda segundo os referidos autores, a empresa deve capacitar seus colaboradores por meio de treinamentos para que eles tenham informações relevantes sobre procedimentos específicos, e, eventualmente, melhorarem os resultados do trabalho que eles exercem.

Por fim, destaca-se que são necessárias ações como o desenvolvimento de fichas técnicas de preparação culinária isentas de alérgenos variados para ofertar entradas, pratos principais e sobremesas, além de opções para lanches e café da manhã, bem como bebidas. Cita-se ainda a demanda pela implementação de Boas Práticas para a redução do risco de ocorrência de pontos críticos envolvendo situações que envolvam contaminação cruzada. Considerando todas essas colocações, é possível perceber que o adequado atendimento ao comensal com AA e/ou IA envolve vários colaboradores do serviço de alimentação, pois contempla atividades inerentes às rotinas de profissionais dos segmentos de gestão, produção e serviço.

## CONCLUSÕES

Apesar das AA e IA serem consideradas temas atuais e relevantes para a saúde pública, que também estão atrelados ao estilo de vida dos indivíduos nessas condições, observaram-se poucos estudos sobre o assunto no Brasil.

Observou-se que há um número considerável dentre os estabelecimentos pesquisados que não oferecem nenhuma alternativa alimentar para as pessoas com esses perfis, expondo esse público ao risco ou impossibilitando seu atendimento segundo suas restrições alimentares. Ressalta-se ainda a importância da disponibilidade de *menus* digitais *online*, visto que este é um recurso contemporâneo para propiciar uma melhor informação das pessoas com alergias e intolerâncias alimentares.

Como limitação deste trabalho cita-se o número restrito de cardápios utilizados como objetos de pesquisa, entretanto, este entrave pode ser justificado pela indisponibilidade de *menus* nos canais pesquisados, considerando que a metodologia remota foi empregada para a coleta de dados.

## AGRADECIMENTO

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pela concessão da bolsa de iniciação científica concedida ao primeiro autor.

## REFERÊNCIAS

- ANDREGHETTO, Adriano. **A procura por informação sobre alimentação saudável nos Media Digitais**. Dissertação de M.Sc. Mestrado em Marketing Digital. Universidade Europeia. 2019.
- AUFIERI, Mariana Cerne *et al.* Análise dos alérgenos declarados em cardápios de restaurantes em shoppings. **Revista Univap**, v.25, n.48, p.13, 2019.
- BERZUINO, Miriã Benatti *et al.* Alergia alimentar e o cenário regulatório no Brasil. **Revista Eletrônica de Farmácia**, v. 14, n. 2, 18 set. 2017.
- BRASIL. Ministério da Justiça; Ministério da Economia, Fazenda e Planejamento; Ministério da Infra-estrutura. Dispõe sobre proteção do consumidor e dá outras providências, 1990. Acesso em: 14 de dezembro de 2022. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=8078&ano=1990&ato=376UTRq1keFpWTab7>
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Folder Direito Humano à Alimentação Adequada. 2011. Acesso em: 14 de dezembro de 2022. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/consea/conferencia/documentos/folder-direito-humano-a-alimentacao-adequada>
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 26, de 02 de julho de 2015. Dispõe sobre os requisitos para 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.
- COSTA, Eweton Reubens Coelho. Comensalidade: a dádiva da hospitalidade através da gastronomia. **Revista de Cultura e Turismo**, ano 9, n.2, p.52 – 72, 2015.
- FERNANDES, Rita de Cássia de Souza *et al.* Proposta educativa para o avanço nas escolhas alimentares de alérgicos em serviços de alimentação: relato de projeto. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v.15, n.1, p.842–850, 2017.
- FERRARI, Beatriz Lisboa; MEIRA, Kelly Cristina; SOARES, Maysa Pádua. **Alergias e intolerâncias alimentares: comportamento e perfil dos consumidores - uma revisão bibliográfica**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Universidade Federal de São Carlos. 2022.
- FIGUEIREDO, Danitielle Heloísa *et al.* Avaliação da prevalência de alergias e intolerâncias alimentares e do consumo alimentar de escolares matriculados em escolas municipais no interior de São Paulo. **Journal of Health Science Institute**, v.39, n.2, p.116 – 132, 2021.
- FOLTRAN, Cassia Uhler *et al.* Treinamento e desenvolvimento de pessoas: o sucesso das organizações. **Revista Alumni**, v.1, p.1, 2012.
- GULARTE, Cássio da Luz; CARDOSO, Jaqueline Fátima. Engenharia de Cardápio: aplicação do método Smith-Kasavana em um restaurante à la carte. **Revista Turismo em Análise**, v.31, n.1, p.133-158, 2020.

LAITANO, Isadora Camargo. **Direito à informação e segurança alimentar**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Curso de Bacharelado em Direito. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.

LOBO, Francine Albernaz Teixeira Fonseca; SANTOS, Mariana Alves dos; MONTES, Letícia Telles Pereira. Alergia alimentar: um problema crescente. **Saúde em Foco**, v. 8, n. 3, p. 39–53, 2021.

MENEZES, Luisa Elena Alves de; SILVA, Maria Cláudia da. **Avaliação do preparo de restaurantes para atender clientes com alergias alimentares na Asa Sul, Brasília-Distrito Federal**. Monografia. Faculdade de Ciências da Educação e Saúde. Centro Universitário de Brasília. 2018.

MONARIM, Luis Henrique. Cardápio digital para restaurantes, bares e similares - MM+. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Desenvolvimento Web). Universidade Tecnológica Federal do Paraná. 2012.

PEDROSO, Júlia de Souza; SILVA, Kauana Soares da; SANTOS, Laiza Padilha. Pesquisa descritiva e pesquisa prescritiva. **IX Jicex**, v.9, n.9, 2017.

RANGEL, Mary; RODRIGUES, Jéssica do Nascimento; MOCARZEL, Marcelo. Fundamentos e princípios das opções metodológicas: Metodologias quantitativas e procedimentos quali-quantitativos de pesquisa. **Omnia**, v.8, n.2, p.05-11, 2018.

RICHARDSON, Roberto Jerry. *et al.* **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 4ª. edição. São Paulo: Atlas, 2017.

SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. Porto Alegre: Penso, 2013.

SEVERINI, Valéria Ferraz. Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. **Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR**, v.3, n.2, p.84-99, 2013.

SILVA, Marciana Siqueira da. Práticas informacionais no cotidiano de pessoas com restrições decorrentes de alergias e intolerâncias alimentares. **Informação em Pauta**, [S. l.], v. 7, n. 00, p. 1–3, 2022.

SOLÉ, Dirceu et al. Consenso Brasileiro sobre Alergia Alimentar: 2018 - Parte 1 - Etiopatogenia, clínica e diagnóstico. Documento conjunto elaborado pela Sociedade Brasileira de Pediatria e Associação Brasileira de Alergia e Imunologia. **Arquivos de Asma, Alergia e Imunologia**, v.2, n.1, 2018.

SOUTHGATE, Alice Nogueira Novaes; GALLUZZO, Ana Clara Dias; AMARAL, Fabiana Mortimer. **Chocolate e goiaba serrana: estudo preliminar sobre harmonização**. 2018. Disponível em: <https://downloads.editoracientifica.org/articles/210203381.pdf>. Acesso em: 23 set. 2022.

## APÊNDICE A

### ROTEIRO DE *CHECKLIST* PARA ANÁLISE DE CARDÁPIOS *ONLINE*

1. A partir de qual ferramenta digital o cardápio foi coletado?  
( ) Site de busca ( ) Site do meio de hospedagem ( ) Redes sociais ( ) Outro:
2. Em qual estado localiza-se o meio de hospedagem (MH) pesquisado?
3. Qual é a tipologia do MH?  
( ) hotel ( ) pousada ( ) hostel ( ) resort ( ) navio de cruzeiro marítimo ( ) navio de cruzeiro pluvial
4. Quantas opções (considerando alimentos e bebidas) o cardápio disponibiliza?
5. O cardápio contempla opções identificadas para pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares?  
( ) sim ( ) não
6. Se o cardápio contemplar opções com essa identificação de alimentos e/ou bebidas para pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares, quantas são (considerando alimentos e bebidas)?
7. Quais são as categorias das opções identificadas para pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares que o cardápio apresenta?  
( ) entrada ( ) prato principal ( ) acompanhamento ( ) sobremesa ( ) petisco ( ) opção de lanche ( ) bebida
8. Há algum destaque no cardápio sobre a oferta de opções para pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares?  
( ) sim ( ) não
9. Com qual recurso as opções para pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares estão identificadas no cardápio?  
( ) ícones ( ) textos explicativos ( ) cores específicas ( ) ícones e textos explicativos ( ) ícones e cores específicas ( ) textos explicativos e cores específicas
10. A identificação de todos os pratos e/ou bebidas como opções para pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares são compatíveis com as respectivas composições desses itens?  
( ) sim ( ) não
11. Qual(is) alimento(s) e/ou restrição(ões) alimentar(es) estão assinalados no cardápio?  
( ) Trigo (glúten) ( ) Centeio (glúten) ( ) Cevada (glúten) ( ) Aveia (glúten) ( ) Crustáceos ( ) Ovos ( ) Peixes ( ) Amendoim ( ) Soja ( ) Leites ( ) Amêndoa ( ) Avelã ( ) Castanha de caju ( ) Castanha do Pará ( ) Macadâmia ( ) Nozes ( ) Pecã ( ) Pistaches ( ) Pinoli ( ) Outro(s)
12. O cardápio apresenta algum canal para que as pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares tirem eventuais dúvidas sobre as opções voltadas a esse público?  
( ) sim ( ) não
13. Caso a resposta da questão anterior seja positiva, que canal(is) é(são) esse(s)?  
( ) Orientação com o garçom ou outro funcionário do salão ( ) Telefone ( ) E-mail ( ) Outro: