

Qualidade dos food parks sob a ótica dos consumidores

Quality of food parks from the consumers' point of view

DOI:10.34119/bjhrv4n5-113

Recebimento dos originais: 05/08/2021

Aceitação para publicação: 22/09/2021

Alexsandra de Souza Mesquita

Discente do Curso de Nutrição da Universidade Federal de Sergipe
Departamento de Nutrição, Campus São Cristóvão – SE - Brasil
E-mail: alexsandra@academico.ufs.br

Michelle Garcêz de Carvalho

Michelle Garcêz de Carvalho- Doutora em Ciência de Alimentos
Professora do Curso de Nutrição da Universidade Federal de Sergipe
Departamento de Nutrição, Campus São Cristóvão – SE - Brasil
E-mail: michellegarcezpi@hotmail.com

RESUMO

Food parks são locais fixos de reunião das operações do segmento, com funcionamento regular, que abrigam produtos e culinárias diferentes, bem como oferecem outros atrativos para além da comida, em um único espaço. Sendo assim, é importante a participação ativa dos clientes de serviços de alimentação junto a vigilância sanitária com o intuito de aumentar a segurança de alimentos. Objetivou-se identificar a percepção dos clientes, no que se referem aos atributos de qualidade de food parks localizados na cidade de Aracaju, Sergipe. Participaram food parks cadastrados na vigilância sanitária de Aracaju, e os frequentadores desses estabelecimentos. Após a identificação dos food parks foi elaborado um formulário online via google forms com questões objetivas. Foram identificados 8 food parks cadastrados na vigilância sanitária de Aracaju e responderam ao formulário 228 clientes. Os food parks localizaram-se na zona sul nos bairros jardins, treze de julho, Inácio Barbosa, atalaia, coroa do meio e aruana. Observou-se que a maioria dos frequentadores eram mulheres (149), com maior faixa de idade entre 22 e 40 anos (72 a 59), solteiros (146), escolaridade predominante o ensino superior incompleto (121), assim como, predominou o público com renda familiar > 1 até 6 salários-mínimos, frequentam eventualmente (119) os food parks, com principais motivações o cardápio ofertado (136) e à comodidade (129). Todos os critérios de qualidade avaliados, obtiveram a maioria das respostas na escala 10 (muito importantes), como higiene dos alimentos (177), sabor (159), condições adequadas para alimentar-se (145), uso de utensílios adequados para se servir (125), apresentação (102), temperatura (101), cardápio variado (100), preço (98), higiene pessoal dos atendentes (162), higiene da praça de alimentação (148), higiene do local de compra do alimento (144), cortesia no atendimento (114), receptividade do atendimento (111), higiene do banheiro/lavabo (108) e tempo para receber o pedido (82). Acima de 60 pessoas afirmaram que só retornariam aos food parks após 6 meses da COVID-19, retornaria imediatamente e não sabem se retornariam a frequentar para evitar aglomeração. O retorno dos clientes com segurança aos food parks só ocorreria se, principalmente, houver a higiene das mesas e cadeiras antes e após o uso (195), seguido do uso de máscara por clientes, funcionários e responsáveis (186). Além disso, destacou-se (148) que a fiscalização constante da

vigilância sanitária seja uma maneira que tornar os food parks mais seguros, e os clientes elegeram principalmente alimentos sem tratamento térmicos os que não voltariam a consumir nos food parks após a COVID-19. Os frequentadores estão em concordância com os critérios de biossegurança sanitária preconizados pelos órgãos responsáveis pela vigilância sanitária diante do cenário da pandemia de COVID-19, assim como, percebeu-se que a qualidade dos serviços de alimentação é tão importante quanto a fiscalização dos food parks pela vigilância sanitária.

Palavras-chave: food park, vigilância sanitária, opinião, serviço de alimentação, boas práticas de manipulação.

ABSTRACT

Food parks are fixed meeting places for the segment's operations, with regular operation, housing different products and cuisines, as well as offering other attractions besides food, in a single space. Therefore, the active participation of food service customers with health surveillance is important in order to increase food safety. The objective was to identify the perception of customers regarding the quality attributes of food parks located in the city of Aracaju, Sergipe. Food parks registered in the sanitary surveillance of Aracaju, and those who frequent these establishments participated. After identifying the food parks, an online form was created via google forms with objective questions. Eight food parks registered with the sanitary surveillance of Aracaju were identified and 228 customers responded to the form. The food parks were located on the south side in the Jardim, 13 de Julho, Inácio Barbosa, Atalaia, Corona do Meio and Aruana districts. It was observed that the majority of attendees were women (149), aged between 22 and 40 years old (72 to 59), single (146), predominantly incomplete higher education (121), as well as the predominance of public with family income > 1 to 6 minimum wages, occasionally attend (119) the food parks, with main motivations the menu offered (136) and convenience (129). All quality criteria evaluated, obtained most responses on scale 10 (very important), such as food hygiene (177), taste (159), adequate conditions for eating (145), use of proper utensils to serve oneself (125), presentation (102), temperature (101), varied menu (100), price (98), personal hygiene of the attendants (162), hygiene of the food court (148), hygiene of the place where the food is bought (144), courtesy in service (114), responsiveness in service (111), bathroom/toilet hygiene (108) and time to receive the order (82). Over 60 people stated that they would only return to food parks after 6 months of COVID-19, would return immediately and do not know if they would return to attend to avoid crowding. The return of customers safely to food parks would only occur if, mainly, there is hygiene of tables and chairs before and after use (195), followed by the use of masks by customers, employees and guardians (186). In addition, it was highlighted (148) that the constant inspection of health surveillance is a way to make food parks safer, and customers mainly chose foods without heat treatment that would not be consumed in food parks after COVID-19. The attendees are in agreement with the health biosafety criteria recommended by the agencies responsible for sanitary surveillance in view of the COVID-19 pandemic scenario, as well as, it was realized that the quality of food services is as important as the inspection of food parks by health surveillance.

Key-words: food park, health surveillance, opinion, food service, good handling practices.

1 INTRODUÇÃO

Com a globalização pôde-se conhecer a culinária de quase todos os países e, na extensão de uma avenida encontrar trailers comercializando uma comida tailandesa, japonesa, francesa com sabores, cores e aromas próprios. Além de trazer todas essas culinárias, é neste universo globalizado que surge um segmento de cozinha sobre rodas, conhecido como food truck cuja característica é apresentar uma gastronomia de alta qualidade buscando um público que correspondesse à suas expectativas (CAUSSI; SCHOLZ, 2017).

No Brasil, os empresários da área de alimentos perceberam que esta modalidade de comida de rua era promissora e, em São Paulo, surgiram os primeiros trucks, formando um novo público consumidor que procurava uma alimentação saudável e de qualidade com baixo custo (SEBRAE, 2015). Então, em 2014, foi regulamentada a comercialização desse sistema de cozinha itinerante, logo depois em outras capitais, como exemplo Curitiba, Porto Alegre, Brasília, Recife (VILAR, 2021). Seguindo a tendência, em Aracaju o Food Truck vem se expandindo, e com a lei municipal nº 4820 de 03 de agosto de 2017 foi possível regulamentar o seu funcionamento, e hoje é parte do entretenimento aracajuano (ARACAJU, 2017).

Em decorrência do desenvolvimento do food truck enquanto segmento de comida de rua, um novo empreendimento é derivado: o Food Park. Um ambiente fixo que acolhe vários serviços de alimentos (principalmente o food truck), com infraestrutura atendendo ao público consumidor que se atrai pela modalidade (comida sobre rodas), na expectativa de encontrar comida diferenciada, lazer, entretenimento, conforto e preço adequado à proposta de comida de rua. A partir desta nova ideia alguns proprietários instalam em food parks seus trucks para a comercialização de comida de rua que recebe tanto a modalidade food truck como food bike, trailers e outros (SILVA; LIMA; LOURENÇO, 2015; SEABRA, 2017).

Não só o conforto e praticidade que o frequentador de food park deseja em seus momentos de lazer, mas sobretudo a experiência de comer em um espaço que ofereça um excelente serviço de alimentação cuja condição higiênico-sanitária e segurança dos alimentos sejam prioridade. Este é o novo apreciador da comida de rua que, além de prezar por uma boa culinária, requer qualidade dos serviços que o segmento apresenta (FARIAS; SILVA; BRANDÃO, 2017).

A qualidade no serviço de alimentação propõe o conhecimento das boas práticas de higiene, por isso que Vilar et al (2021) afirma que é necessário que se estabeleça

diretrizes para manipulação de alimentos com a finalidade de contribuir na redução de contaminação por Doenças Transmitidas por Alimento (DTA). Por exemplo, o food park tem um papel significativo como atividade de comercialização de alimentos, pois ofertar alimentos seguros, em cozinhas comerciais, inclusive em cozinhas sobre rodas (food truck), devem atender aos protocolos higiênico-sanitários locais e nacionais (VILAR et al, 2021).

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) tem um papel crucial nesse cenário, cujo objetivo é promover a proteção e a saúde da população, exercendo as atividades de regulação, normatização, controle e fiscalização na área de vigilância sanitária (PESSOA et al., 2021). Vale acrescentar que a ANVISA instituiu medidas essenciais para a prevenção e enfrentamento no combate à COVID-19 por meio da nota técnica nº18, de 6 de abril de 2020 (BRASIL, 2020) dispõe a COVID-19 e as Boas Práticas de Fabricação e Manipulação de Alimentos, sendo que, essas práticas diminuem o risco de diversas doenças transmitidas pelos alimentos, pois têm como foco a higiene e a qualidade em toda a cadeia do processamento.

Considerando o conforto e o lazer, agregado a uma culinária sofisticada e a segurança de alimentos, é relevante questionar o nível de conhecimento dos frequentadores de food park sobre os serviços de alimentação dispostos nesses locais. A participação ativa desse público junto a vigilância sanitária como protagonistas na fiscalização das boas práticas de higiene ressalta a importância do protocolo de biossegurança sanitária no quesito comida de rua, inclusive, em tempos de COVID-19, ressaltando a importância do food park um atrativo para o lazer e entretenimento. Diante disso, objetivou-se identificar a percepção desses clientes, no que se referem aos atributos de qualidade de food parks localizados na cidade de Aracaju, Sergipe.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

2.1 DELINEAMENTO DO ESTUDO

A pesquisa desenvolvida neste estudo é de natureza exploratória, baseada em uma metodologia qualitativa e quantitativa descritiva, por meio de uma pesquisa de campo explicativa e transversal. A pesquisa foi realizada na cidade de Aracaju no estado de Sergipe, com frequentadores de food park de maneira remota, por meio do preenchimento de formulários on-line. A coleta dos dados ocorreu entre setembro de 2019 a outubro 2020.

Para isso, realizou-se uma reunião com um representante da vigilância sanitária (VISA) de Aracaju-SE, no intuito de obter informações dos food parks cadastrados na VISA e com alvará de funcionamento, com essas informações foi possível identificar os food parks para que assim pudessem ser incluídos nos formulários a serem respondidos por seus frequentadores. Os food parks que participaram da pesquisa incluem o seguimento de food truck, food bike e trailers.

2.2 PESQUISA DE OPINIÃO DOS FREQUENTADORES DE FOOD PARKS

Selecionados os food parks de Aracaju (SE), iniciou-se a elaboração do formulário autoexplicativo composto por 29 questões fechadas, ou seja, os questionamentos da pesquisa davam aos respondentes alternativas limitadas e específicas, para que eles selecionassem as respostas que mais se aproximavam ao seu ponto de vista (ZIKMUND, 2006). Essas questões foram divididas em quatro sessões: perfil do cliente, a sua constância no estabelecimento, a percepção no que concerne aos fatores de qualidade dos indicadores dos serviços de alimentação e as expectativas quanto ao acesso a serviços de alimentação diante da pandemia da COVID-19 (FARIAS, 2017), conforme Tabela 1.

Tabela 1 Formulário de Pesquisa de Opinião dos Frequentadores de Food Park sobre a Qualidade do Serviço de Alimentação

Perfil do cliente
Sexo biológico
Feminino
Masculino
Prefiro não declarar
Idade
Entre 18 e 21 anos
Entre 22 e 30 anos
Entre 31 e 40 anos
Entre 41 e 50 anos
Entre 51 e 60 anos
Acima dos 60 anos
Nível de escolaridade
Ensino fundamental incompleto
Ensino fundamental completo
Ensino médio incompleto
Ensino médio completo
Ensino superior incompleto
Ensino superior completo
Pós-graduação incompleta
Pós-graduação completa
Prefiro não declarar
Renda Familiar
Nenhuma Renda
Até 1 Salário Mínimo (até R\$ 1.045,00)

- De 1 a 3 Salários Mínimos (De R\$1045,00 a R\$3.135,00)
De 3 a 6 Salários Mínimos (De R\$3.135,00 a R\$6.270,00)
De 6 a 9 Salários Mínimos (De R\$6.270,00 a R\$9.405,00)
De 9 a 12 Salários Mínimos (De R\$9.405,00 a R\$12.540,00)
De 12 a 15 Salários Mínimos (De R\$12.540,00 a R\$15.675,00)
Acima de 15 Salários Mínimos (acima de 15.675,00)
Prefiro não declarar

Estado Civil

- Casada/ casado
Solteira/ solteiro
Viúva/ viúvo
Divorciada/ divorciado
União estável
Prefiro não declarar

Sobre o food park localizado em Aracaju (SE)**Frequência de consumo em food park antes da pandemia de COVID19.**

- Raramente
Eventualmente
Frequentemente
Sempre

Motivação para frequentar um food park (Você pode assinalar até duas alternativas)

- Cardápio
Preço
Indicação de amigo
Comodidade/praticidade
Outro

Grau de importância para os indicadores de qualidade de um food park (De 0 a 2 = Sem importância; 3 a 4 = pouco importante; 5 a 6 = indiferente; 7 a 8 = importante; 9 a 10 = muito importante)**Alimento**

- Apresentação
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Temperatura
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Cardápio variado
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Preço
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Higiene dos alimentos
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Cortesia no alimento
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Higiene pessoal dos atendentes
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Utensílios adequados (para alimentar-se)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Condições adequadas (para alimentar-se)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Falando sobre a nova realidade dos food parks devido a covid-19**Após a pandemia**

- Retornaria imediatamente a frequentar um food park
Retornaria após 6 meses de funcionamento
Retornaria após um ano de aberto.
Não sei se retornaria a frequentar locais de grandes aglomerações.
Não retornaria a frequentar um food park.
Prefiro não responder

O que o deixaria seguro de retornar a frequentar um food park? (você pode assinalar mais de uma alternativa)

O uso da máscara por clientes, funcionários e responsáveis pelo Food Park.
A instalação de dispenser com álcool gel 70%.
Higienização das mesas e cadeiras antes e após o uso por clientes.
Instalação de vidros entre as mesas.
Manipuladores devidamente paramentados (máscara, touca, avental, sapato) e com hábitos higiênicos.
Local frequentemente fiscalizado pela vigilância sanitária, para verificação das normas de higiene e manipulação de alimentos
Não me incomodo com aglomerações.
Verificar a temperatura de usuários e alimentos servidos no food park
Prefiro não opinar.

Em tempo de nova normalidade você acredita que (pode assinalar até 2 alternativas):

Será fácil adotar todas as medidas de segurança para um excelente serviço de alimentos.
Para que as medidas de segurança sejam cumpridas será necessário a fiscalização constante da vigilância sanitária.
O uso de máscara, álcool 70% e verificação da temperatura (usuários e alimentos servidos) são suficientes para dar segurança.
Cada um siga a conduta que achar melhor.
Prefiro não opinar

Que tipo de alimento deixaria de consumir: (você pode assinalar mais de uma alternativa).

Sushi
Drinks
Massas
Sorvete
Alimento sem tratamento térmico (exemplo: caldo de cana, sucos, sashimi)
Hamburguer
Produtos de confeitaria
Produtos artesanais
Outros
Não deixaria de consumir nada
Prefiro não opinar

Fonte: Elaborada pelas autoras

Os fatores de qualidade dos food parks foram elaborados utilizando-se uma escala de Likert, baseados nos indicadores de qualidade alimentar, estabelecidos por Morimoto e Palladini (2009) com a seguinte conformação: 0 a 2 - Não importante; 3 a 4 - Pouco importante; 5 a 6 - Indiferente; 7 a 8 - Importante; e 9 a 10 - Muito importante.

Elaborados os questionários, eles foram aplicados online na plataforma do GOOGLE FORMS, autoexplicativo e composto por questões objetivas referentes aos clientes e ao Food Park (Clientes: perfil; Food Park: motivação para frequentar, indicadores de qualidade, higiene, atendimento e perspectivas de acesso a Food Parks no cenário da COVID-19).

Toda a pesquisa foi realizada seguindo o código de ética dos pesquisadores de marketing, protegendo o público da deturpação e da exploração, respeitando a privacidade dos respondentes, informando-os o propósito da pesquisa e tratando com confidencialidade e honestidade os entrevistados (ZIKMUND, 2006). Antes de iniciarem

o preenchimento dos questionários os participantes concordaram por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) as condições de sua participação na pesquisa.

A divulgação dos formulários ocorreu eletronicamente, contou com o auxílio da COPAC (Coordenação de Planejamento e Avaliação Acadêmica da Universidade Federal de Sergipe), redes sociais (WhatsApp, Instagram e facebook) e correio eletrônico, com preenchimento via link digital. O acesso ao formulário foi via GOOGLE FORMS. Para construção do banco de dados, foi feita a digitação e tabulação utilizando o software Microsoft Excel®, versão 2019, a partir de planilha elaborada pelos autores, contendo os seguintes campos: Perfil do frequentador; Grau de importância dos indicadores de qualidade do food park; Higiene ambiental; Atendimento e Perspectivas de retorno ao food park no cenário da COVID-19.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa 8 food parks da zona sul de Aracaju (SE), dos seguintes bairros: jardins, treze de julho, Inácio Barbosa, atalaia, coroa do meio e aruana. 265 pessoas acessaram os formulários, dessas, 228 faziam parte do público-alvo (afirmaram frequentar e conhecer algum dos food parks de Aracaju), e 37 pessoas alegaram nunca ter frequentado algum food park de Aracaju. Sendo assim essas foram excluídas da pesquisa, pois não estavam dentro do público-alvo proposto para o estudo.

3.1 PERFIL DOS CLIENTES DOS FOOD PARKS

Na Tabela 2 estão as informações referentes ao perfil dos frequentadores dos food parks de Aracaju (SE). Observou-se que a maioria dos frequentadores eram mulheres (149), com maior faixa de idade entre 22 e 40 anos (72 a 59), solteiros (146), escolaridade predominante o ensino superior incompleto (121), assim como, predominou o público com renda familiar > 1 até 6 salários-mínimos.

Tabela 2 Perfil de frequentadores de food parks de Aracaju - SE

Parâmetros		Parâmetros	
Sexo biológico	Respondentes	Escolaridade	Respondentes
Feminino	149	Fundamental incompleto	0
Masculino	79	Fundamental completo	0
		Ensino médio incompleto	1
Idade		Ensino médio completo	9
18-21	47	Superior incompleto	121
22-30	72	Superior completo	28

31-40	59	Pós-graduação incompleta	80
41-50	37	Pós-graduação completa	8
51-60	10		
> 60 anos	3		
Estado civil		Renda familiar	
Casado(a)	52	1 salário	27
Solteiro(a)	146	>1 a 3 salários	51
Viúvo(a)	1	> 3 a 6 salários	51
União Estável	8	> 6 a 9 salários	24
Prefiro não declarar	21	> 9 a 12 salários	26
		> 12 a 15 salários	12
		> 15 salários	15
		Prefiro não declarar	22

Fonte: Elaborada pelas autoras

O público que frequenta os food parks de Aracaju (Tabela 2), como todo consumidor que busca alimentação fora de casa, em sua maioria, estão dispostos a conhecer outros tipos de gastronomia, uma vez que, nesses locais há a possibilidade desses consumidores desfrutarem não somente da gastronomia regional, como da gastronomia de outras regiões do Brasil, assim como, a gastronomia internacional. Em pesquisa realizada na cidade de Natal (RN) a respeito de uma nova geração de comida de rua, Seabra (2017) descreve uma gastronomia que mescla o apelo de influência regionalistas como internacionais. Um tanto sofisticada no preparo e na apresentação dos alimentos. Todavia, um dos fatores determinantes para ida de consumidores aos food parks está associado ao nível socioeconômico, uma vez que os alimentos que são servidos nesses locais têm atrelados ao seu preço as técnicas gastronômicas que tornam os pratos tão valorizados comercialmente. Complementando, Seabra (2017), afirma que as mudanças que ocorrem na sociedade moderna associado ao nível socioeconômico, geram transformações nos hábitos e nos significados do consumo, lazer e diversão das pessoas, criando diversas maneiras de comércio atendendo à essas necessidades.

Talvez, este público percebeu que esse segmento de comida de rua pode ser mais uma opção de divertimento em Aracaju. Avalia-se que estar em um espaço cujo serviço de alimentação é considerado muito importante, esse público se sinta contemplado, usufruindo de seus momentos de lazer e descontração, encontrando em um só lugar a variedade de sabores.

3.2 FREQUÊNCIA E MOTIVAÇÃO PARA FREQUENTAR FOOD PARKS

No que se refere à frequência, percebeu-se que os clientes (114) frequentam eventualmente os food parks, seguido de raramente (89), frequentemente (22) e sempre (3). As principais motivações dos consumidores irem aos food parks de Aracaju, estavam associados ao cardápio ofertado (136) e à comodidade (129). Diante disso, é possível identificar que podem ser criadas estratégias para aumentar a frequência dos consumidores aos food parks, já que a maioria deles buscam esses locais pela gastronomia (cardápio ofertado) e comodidade de ter em um único local vários serviços.

Estar em um food park é usufruir de um espaço aberto, ao ar livre, e ao mesmo tempo encontra-se conforto, segurança e entretenimento. O food park vem conquistando um público ávido por novidades, diversidade e divertimento. Seabra (2017), afirma que com a chegada do food park em Natal (RN) a sociedade percebeu que havia um diferencial naquele segmento de comida de rua. O consumo ao ar livre, os eventos que eram realizados tornavam o espaço cada vez mais atraente ao frequentador daquela cidade.

Vale ressaltar que mesmo com a baixa fidelidade na frequência ao food park, o cliente sabe que a qualquer momento pode encontrar um alimento saboroso e com cardápio variado. Quando se fala de food park, naturalmente o hambúrguer é o mais lembrado. Entretanto, o cliente que frequenta um food park vai a procura da comodidade de um restaurante convencional, mas com cardápio que apresente uma culinária diversificada agradando o amante do hambúrguer até o vegano, dentre outras culinárias. Complementando, Caussi e Scholz (2017) analisam o mercado empreendedor de food truck em Porto Alegre (RS), e afirmam que a inovação é um fator preponderante para qualquer área de negócio, inclusive em comida de rua sobre rodas. Portanto, o frequentador retorna ao food park sabendo que encontrará um cardápio variado junto a comodidade do conforto, segurança e entretenimento.

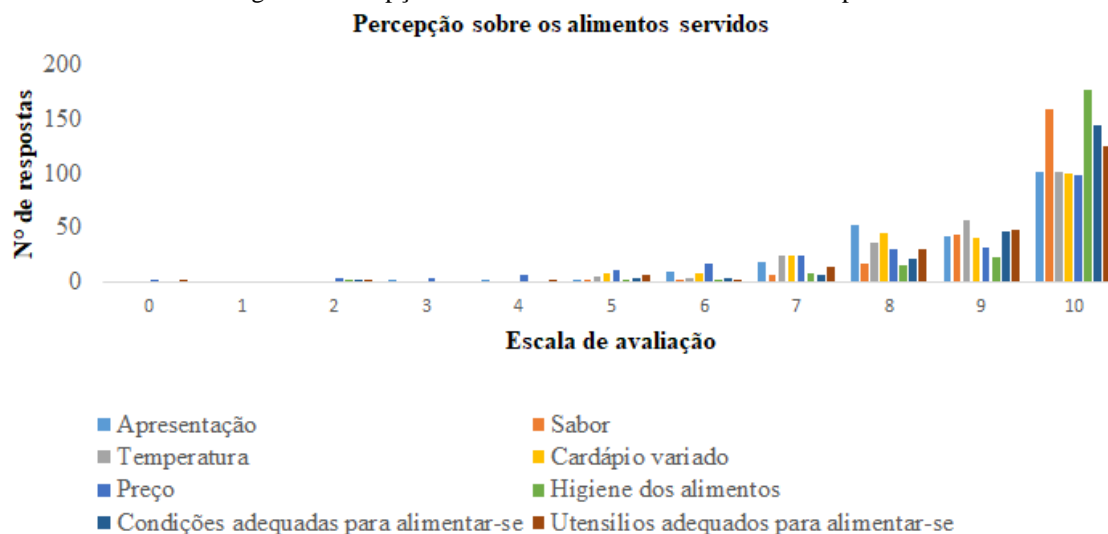
3.3 NÍVEL DE PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO: INDICADORES DE QUALIDADE DOS FOOD PARKS

Nas Figuras 1 e 2, estão dispostas a percepção dos clientes sobre a qualidade dos alimentos servidos, atendimento e higiene dos food parks. Diante disso, evidenciou-se que todos os critérios que foram avaliados, obtiveram a maioria das respostas na escala 10, o que indica que os consumidores apontam que tais critérios são muito importantes para a qualidade dos serviços de alimentação presentes nos food parks de Aracaju-SE.

Dos critérios avaliados na Figura 1, indicados como muito importantes destacam-se: higiene dos alimentos (177), sabor (159), condições adequadas para alimentar-se (145), uso de utensílios adequados para se servir (125), apresentação (102), temperatura (101), cardápio variado (100) e preço (98).

Conforme os resultados observados, as barras estão agrupadas na escala máxima dos alimentos servidos em food park. Resultado muito positivo, pois os frequentadores percebem o risco que podem correr em consumir alimentos contaminados. Portanto, consumir uma comida bonita deve vir acompanhada principalmente de higiene, sabor e condições de alimentar-se, acredita o frequentador de food park de Aracaju (Figura 1). Muito mais do que preço e cardápio variado, que foram os menos cogitados na visão dos frequentadores, higiene foi a mais indicada no seu grau de importância alusivo à segurança alimentar. Sendo assim, somente a apresentação não atende a demanda dos frequentadores de food park de Aracaju.

Figura 1 Percepção sobre os alimentos servidos nos food parks



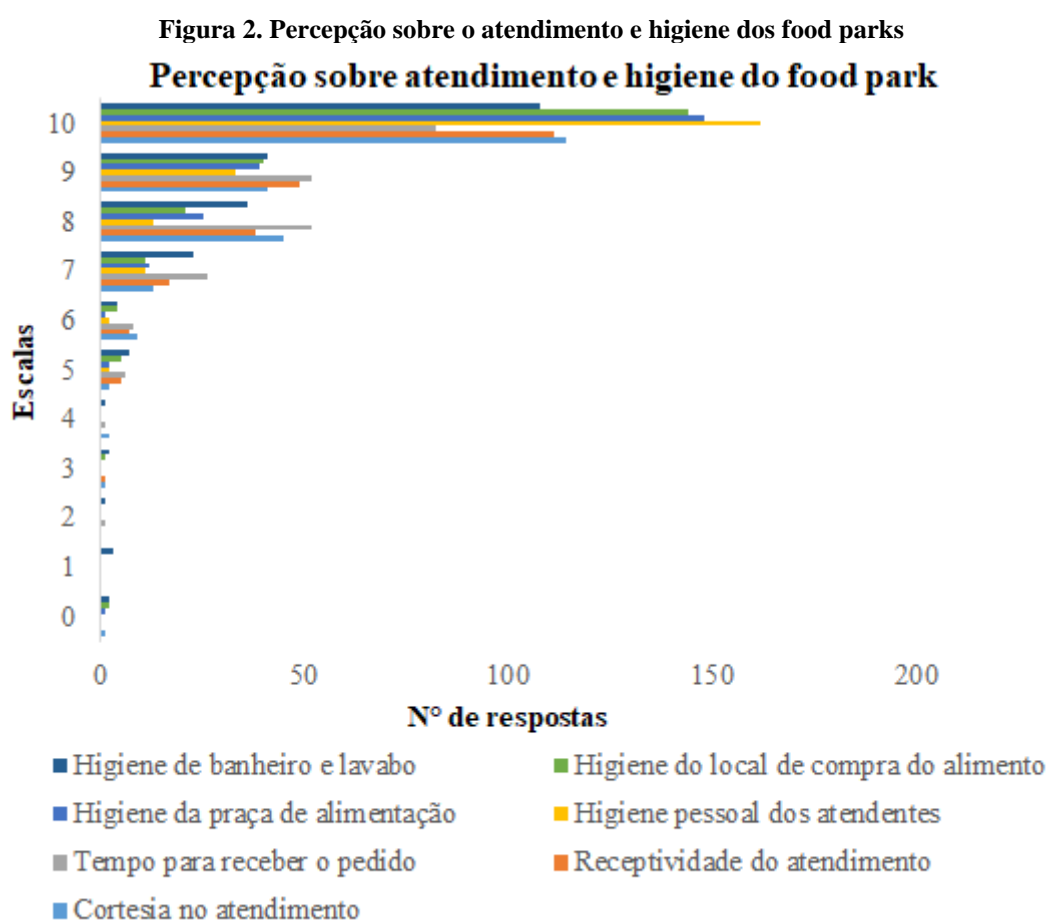
Fonte: Elaborada pelas autoras

Os resultados apresentados vão em concordância com Morimoto e Palladini (2009) que em pesquisa feita em dois hospitais de Curitiba (PR) relatam a opinião, dos pacientes internados, sobre o grau de importância de nove características de qualidade dos serviços de alimentação. Eles destacam que a qualidade higiênica dos alimentos deve estar inserida no conceito de segurança alimentar se considerar o risco para o usuário em caso de contaminação do alimento.

Dos critérios avaliados na Figura 2, indicados como muito importante, verifica-se a seguinte ordem de percepção quanto ao atendimento e higiene dos food parks, como a higiene pessoal dos atendentes (162), higiene da praça de alimentação (148) e higiene do local de compra do alimento (144), seguido da cortesia no atendimento (114),

receptividade do atendimento (111), higiene do banheiro/lavabo (108) e tempo para receber o pedido (82).

Nesta análise, observa-se que os frequentadores sabem da importância da higiene no serviço de alimentação, seja higiene pessoal dos atendentes, a higiene da praça de alimentação e a higiene dos locais de preparação dos pratos (Figura 2). A higiene é um requisito importante para se frequentar um ambiente que comercializa alimentos. O que o cliente deseja quando chega a um food park é um ambiente limpo onde possa desfrutar de um bom atendimento e uma comida segura. Assim, complementando a análise, Morimoto e Palladini (2009) afirmam que a higiene pessoal dos funcionários é o quesito primordial para a segurança dos alimentos, assim como a capacitação dos envolvidos no processo de distribuição dos alimentos.



Fonte: Elaborada pelas autoras

A incidência de surto alimentar relacionada a contaminação de alimentos nos serviços de alimentação vem crescendo, isso exige maior inspeção quanto ao processo de preparação dos alimentos (ALMEIDA JÚNIOR et al., 2017). Entre tantos fatores que podem levar a uma contaminação do alimento destacam-se a manipulação, o armazenamento, o transporte, a distribuição inadequada; fatores que podem ocasionar doenças transmitidas por alimentos (DTAs) através dos microrganismos patogênicos. As

DTAs podem ser evitadas com a prática da lavagem das mãos no preparo das refeições, por exemplo; um procedimento simples e eficaz que diminui os casos de surtos relacionados a contaminação de alimentos (SOUZA et al., 2015).

3.4 FOOD PARKS NO CENÁRIO DE PANDEMIA DA COVID-19

Na Tabela 3, encontram-se os dados referentes ao retorno dos clientes aos food parks alusivo à “nova normalidade” relacionada à COVID-19. Quando perguntados (228 entrevistados) se retornariam a frequentar os food parks após a COVID-19, (65) retornaria imediatamente, (74) após 6 meses, (60) não sabem se retornariam a frequentar para evitar aglomeração. Todavia, o retorno dos clientes com segurança aos food parks só ocorreria se, principalmente, houver a higiene das mesas e cadeiras antes e após o uso (195), seguido do uso de máscara por clientes, funcionários e responsáveis (186).

Tabela 3 Retorno aos food parks diante do cenário de pandemia da COVID-19

Parâmetros	Respondentes
Retornariam a frequentar os food parks após a COVID-19?	
O uso de máscara por clientes, funcionários e responsáveis	186
A instalação de dispenser com álcool gel à 70%	177
Higienização das mesas e cadeiras antes e após o uso	195
Instalação de barreira física entre as mesas	73
As boas práticas de higiene e o uso do EPI pelos manipuladores	179
A fiscalização frequente da VISA	175
Não me incomodo com aglomerações	8
Aferição de temperatura de usuários e alimentos	87
Prefiro não opinar	11
Em tempo de nova normalidade você acredita que:	
Seja fácil adotar todas as medidas de segurança para um excelente serviço de alimentos	22
Fiscalização constante da VISA para que todas as medidas sejam cumpridas	148
Uso correto do protocolo sanitário por usuários e funcionários é suficiente	45
Cada um siga a conduta que achar melhor	4
Prefiro não opinar	4
Que tipo de alimento deixaria de consumir? *	
Sushi	83
Drinks	20
Massas	9
Sorvete	10
Alimento sem tratamento térmico	94
Produto de confeitaria	12
Produto artesanal	21
Hamburguer	15
Outros	15
Não deixaria de consumir nada	92
Prefiro não opinar	10

Fonte: Elaborada pelas autoras
*Até duas opções para resposta

Vale destacar que (148) respondentes acreditam na fiscalização constante da VISA para que todas as medidas sejam cumpridas, (45) uso correto do protocolo sanitário por usuários e funcionários é suficiente e (22) acreditam que seja fácil adotar todas as medidas de segurança para um excelente serviço de alimentos. Por último e não menos importante, foi perguntado aos entrevistados qual seria o alimento que eles deixariam de consumir. (94) responderam alimento sem tratamento térmico, (92) não deixaria de comer nada e (83) sushi. Demonstra-se que os frequentadores de food park de Aracaju, tem no mínimo um conhecimento básico sobre medidas que possam ser adotadas em serviços de alimentação para tornar sua permanência mais segura diante da COVID-19 (Tabela 3).

Quanto ao risco de contaminação do alimento por coronavírus, os resultados mostram que houve um equilíbrio de percepção entre os entrevistados referente a ingestão de alimentos no food park. Os frequentadores da pesquisa responderam que não deixariam de comer nada, assim como, deixariam de comer, principalmente, alimentos sem tratamento térmico, como o sushi que foi a opção mais escolhida (Tabela 3). Estas percepções de que consumir um alimento com tratamento térmico podem contribuir na ingestão de uma comida livre de microrganismos patogênicos. Vilar *et al* (2021), em sua pesquisa, na cidade de Natal (RN), sobre a comercialização de alimentos em food trucks, afirma que é necessário que se estabeleça diretrizes para manipulação de alimentos com a finalidade de contribuir na redução de contaminação por Doenças Transmitidas por Alimento (DTA), corroborando os protocolos higiênico-sanitários locais e nacionais.

As boas práticas de higiene e o uso de EPI pelos manipuladores são fatores determinantes para os entrevistados (Tabela 3). Em 2020, levantou-se a hipótese de que haveria a possibilidade da COVID-19 ser transmitida por alimentos. Segundo Oliveira, Lucas, Iquiapaza (2020) que narram sobre a possibilidade de transmissão do coronavírus através dos alimentos, afirma que as boas práticas de higienização das mãos antes e após o contato com superfícies supostamente contaminadas pelo Sars-CoV-2 ainda é uma boa medida de segurança. Portanto, isto confirma que o público frequentador de estabelecimentos de comida de rua, como um food park, percebe a importância em adotar os protocolos de biossegurança (Tabela 3).

Importante destacar que os frequentadores consideraram a instalação de dispenser com álcool gel à 70% uma medida importante (Tabela 3), todavia, chama a atenção que o hábito de higienizar as mãos não torna mais importante que a higienização do espaço físico, no que tange a proteção contra a transmissão de doenças. Lavar as mãos é um hábito negligenciado por muitas pessoas. Oliveira, Lucas, Iquiapaza (2020) afirmam que

este hábito pode estar relacionado ao comportamento humano, assim como a falsa percepção de um risco invisível.

No que se refere às medidas de segurança, os entrevistados acreditam que para serem cumpridas é necessário a fiscalização constante da VISA (Tabela 3). Portanto, observa-se que o cliente do food park percebe a importância de um órgão fiscalizador e orientador de medidas de prevenção e controle de doenças dos serviços de alimentação (Tabela 3). Assim, Fiscalizar e orientar de forma constante os responsáveis pelos estabelecimentos e seus funcionários, adotando medidas preventivas, como, o distanciamento das mesas, reduzindo o número de usuários evitará a disseminação do coronavírus. Diante disso, a ANVISA, por meio da nota técnica nº18, de 6 de abril de 2020 dispõe a COVID-19 e as Boas Práticas de Fabricação e Manipulação de Alimentos, recomendando que as empresas da área de alimentos garantam as exigências constantes na legislação sanitária de boas Práticas (BRASIL, 2020).

A contaminação de alimentos é diretamente influenciada por falhas comportamentais e procedimentais cometidas por manipuladores de alimentos, principalmente relacionadas a sua higiene pessoal, a adequada realização da higienização de mãos, equipamentos e utensílios e práticas inadequadas de manipulação. Serviços de alimentação, revelam, em sua maioria, a presença de patógenos em manipuladores, equipamentos e utensílios, representando inadequadas condições higiênico-sanitárias, sendo assim, necessário que sejam adotadas as boas práticas de manipulação de alimentos e os padrões microbiológicos para que os alimentos ofertados ao consumidor sejam seguros (COELHO; ANDRADE; MOURA, 2021).

4 CONCLUSÃO

A opinião do frequentador de food park em Aracaju sobre a qualidade do serviço de alimentação estabelece reflexão sobre os indicadores adotados nesta pesquisa. Sua percepção foi positiva no que concerne à higiene como segurança alimentar. O sabor, a higiene e as condições adequadas para alimentar-se foram os critérios prioritários pelos frequentadores, assim como, a higiene foi um requisito muito importante para se frequentar um ambiente que comercializa alimentos. Por último, mas não menos importante, é destacar que os frequentadores estão em concordância com os critérios de biossegurança sanitária preconizados pelos órgãos responsáveis pela vigilância sanitária diante do cenário da pandemia de COVID-19. O conhecimento desses critérios deve ser aplicados por todos os envolvidos na execução de um serviço de alimentação de

qualidade buscando estratégias para aumentar a frequência dos consumidores aos food parks, já que a maioria deles buscam esses locais pela gastronomia (cardápio ofertado) e comodidade de ter em um único local vários serviços.

Todavia, esta percepção precisa ser burilada, pois é necessário que o frequentador da comida de rua, neste caso o food park, reconheça que não somente o sabor, o conforto, e a qualidade do serviço sejam prerrogativas de estar em um ambiente considerado seguro, mas que se reconheça como figura principal na melhoria do serviço de alimentação, cobrando dos órgãos sanitários o seu papel de fiscalizador (no cumprimento da lei) e orientador na prevenção de doenças transmitidas por alimentos e outras enfermidades.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, W. L. G.; SOUZA, J. V.; FREIRE, N. B.; MIRANDA, F. B.; CARRIJO, K. F.; DIAS, F. S. Verification of good practices in food establishments in Petrolina, semi-arid region of Pernambuco, *Bioscience Journal*, v. 33, n. 4, 2017. Disponível em: <<http://www.seer.ufu.br/index.php/biosciencejournal/article/view/34762/20670>> Acesso em: dezembro/2019.

ARACAJU. EMSURB e associação discutem regulamentação de food truck em Aracaju, 2017. Disponível em: <https://www.f5news.com.br/cotidiano/emsurb-e-associacao-discutem-regulamentacao-de-food-truck-em-aracaju_39893/> Acesso em: dezembro/2019.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Nota técnica nº 18, de 6 de abril de 2020. Contempla “Covid-19 e as Boas Práticas de Fabricação e Manipulação de Alimentos”. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+18.2020+-+Boas+Pr%C3%A1ticas+e+Covid+19/78300ec1-ab80-47fc-ae0a-4d929306e38b>> Acesso em maio/2020.

CAUSSI, L. S.; SCHOLZ, R. H. Mercado de Food Truck sob uma perspectiva de inovação e empreendedorismo. *Revista Brasileira de Gestão e Inovação – Brazilian Journal of Management & Innovation* v.4, n.3, mai/ago. 2017. Disponível em: <<http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/RBGI/article/view/4431/2890>> Acesso em: janeiro/2021.

COELHO, R. H.; ANDRADE, V. O. A.; MOURA, G. S. Contaminação de alimentos e seus fatores predisponentes: uma revisão integrativa. *Brazilian Journal of Health Review*, Curitiba, v.4, n.3, p. 10071-10087 may./jun. 2021.

FARIAS, P. P.; SILVA, J. F.; BRANDÃO, J. M. F. Qualidade sobre rodas: o nível de satisfação de consumidores sobre os serviços de alimentação em Food Trucks. *R. Intellig. Compet.*, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 43-71, jan./mar. 2017. Disponível em: <<http://www.inteligenciacompetitivarev.com.br/ojs/index.php/rev/article/view/199>> Acesso em: outubro/2020.

SILVA, G. L.; LIMA, L. F.; LOURENÇO, N. S. Food Truck na cidade de São Paulo e a influência do perfil do consumidor em sua longevidade: aspectos socioculturais. *Revista FATEC Zona Sul*, v. 2, n.1, 2015. Disponível em: <<http://www.revistarefas.com.br/index.php/RevFATECZS/article/view/31>> Acesso em: fevereiro/2021.

MORIMOTO, I. M. I., PALADINI, E. P. Determinantes da qualidade da alimentação na visão de pacientes hospitalizados. *O Mundo da saúde*, v. 3 p. 329-334, 2009. Disponível em: <http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/69/329a334.pdf> Acesso em: março/2020.

OLIVEIRA, A.C.; LUCAS, T.C.; IQUIAPAZA, R.A. O que a pandemia da Covid-19 tem nos ensinado sobre adoção de medidas de precaução? *Texto & Contexto Enfermagem*, v. 29, 2020. Disponível em: <

<https://www.scielo.br/j/tce/a/cgMnvhg95jVqV5QnnzfZwSQ/abstract/?lang=pt>> Acesso em: maio/2021.

PESSOA, R. L.; LIMA, R. E. P.; ROLIM, P. M.; SEABRA, L. M.; SOARES, S. Avaliação das autuações da Vigilância Sanitária municipal em serviços de alimentação em uma capital no nordeste do Brasil. *Vigilância Sanitária em Debate*, v. 9, 2021. Disponível em: <<https://visaemdebate.incqs.fiocruz.br/index.php/visaemdebate/article/view/1743>> Acesso em: junho/2021.

SEABRA, A. L. C. Lazer, comida na rua e Food Parks: ressignificação dos espaços urbanos da cidade de Natal/RN. *Revista Brasileira de Estudos do Lazer*. Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 57-79, mai./ago, 2017. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/326620115_LAZER_COMIDA_NA_RUA_E_FOOD_PARKS_reassignificacao_dos_espacos_urbanos_da_cidade_de_NatalRN> Acesso em: abril/2021.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Food Truck: modelo de negócio e sua regulamentação, p 4 -7, 2015. Disponível em: <[https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/32748b6a9b2d815bb459a3574ca39872/\\$File/5335a.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/32748b6a9b2d815bb459a3574ca39872/$File/5335a.pdf)> Acesso em: julho/2020.

SOUZA, G. C.; SANTOS, C. T. B.; ANDRADE, A. A.; ALVES, L. Comida de rua: avaliação das condições higiênico-sanitárias de manipuladores de alimentos. *Ciênc. saúde coletiva*, v. 20, n. 8, 2015. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/KTrfq5WSpZSTjVvnnTrT7Nn/abstract/?lang=pt>> Acesso em: novembro/2020.

VILAR, M. D. C.; NABAS, R. C.; ROLIM, P. M.; DA CUNHA, H. M.; DE ALMEIDA, L. M. S. M.; SEABRA, L. M. J. Comercialização de alimentos em food trucks na cidade de Natal (RN) sob a ótica da qualidade higiênico-sanitária. *Vigilância Sanitária em Debate*, v. 9, n. 2, p. 88-97, 2021. Disponível em: <<https://visaemdebate.incqs.fiocruz.br/index.php/visaemdebate/article/view/1417>> Acesso em: junho/2021.

ZIKMUND, W. G. *Princípios da pesquisa de marketing*. São Paulo: Thomson, 2006.