



CATÓLICA

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA | PORTO
Escola Superior de Biotecnologia

A PERCEÇÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR NO CONTEXTO DA RESTAURAÇÃO

por

Emílio Manuel Araújo Machado

Setembro de 2011



CATÓLICA

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA | PORTO
Escola Superior de Biotecnologia

THE PERCEPTION OF FOOD SECURITY IN THE CONTEXT OF FOOD
RESTAURANTS

by

Emílio Manuel Araújo Machado

September 2011



CATÓLICA

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA | PORTO

Escola Superior de Biotecnologia

A PERCEÇÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR NO CONTEXTO DA RESTAURAÇÃO

Tese apresentada à Escola Superior de Biotecnologia da Universidade Católica
Portuguesa para obtenção do grau de Mestre em Inovação Alimentar

Thesis presented to *Escola Superior de Biotecnologia* of the *Universidade Católica
Portuguesa* to fulfill the requirements of Master of Science degree in Food Innovation

Emílio Manuel Araújo Machado

Setembro de 2011



CATÓLICA

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA | PORTO
Escola Superior de Biotecnologia

A PERCEÇÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR NO CONTEXTO DA RESTAURAÇÃO

Tese apresentada à Escola Superior de Biotecnologia da Universidade Católica
Portuguesa para obtenção do grau de Mestre em Inovação Alimentar

Thesis presented to *Escola Superior de Biotecnologia* of the *Universidade Católica
Portuguesa* to fulfill the requirements of Master of Science degree in Food Innovation

Emílio Manuel Araújo Machado

Orientação: Professora Doutora Paula Cristina Maia Teixeira

Co-Orientação: Mestre Manuel Au-Yong Oliveira

Setembro de 2011

RESUMO

Numa sociedade cada vez mais exigente com os vectores da qualidade, a área alimentar não constitui excepção. Esses parâmetros inerentes à segurança alimentar tornam-se cada vez mais restritos e exigentes, formando balizas facilmente reconhecidas pelo consumidor em geral.

Assim o presente estudo visa compreender como o consumidor português percepção o actual estado da segurança alimentar em Portugal na restauração e quais os mecanismos ou atitudes que utiliza para se certificar, que está perante um alimento seguro. Neste contexto foi elaborado um inquérito disseminado on-line, através de consumidores com presença nas redes sociais e emitentes da sua percepção em perfis na área da restauração, com o intuito de aferir a percepção dos mesmos em relação ao consumo na restauração.

Pela análise de 110 respostas válidas, verifica-se que o consumidor se sente confiante quando se desloca a um espaço de restauração, contudo a maioria dos consumidores reconhece o risco de intoxicação alimentar. Um factor a realçar neste estudo é que a segurança alimentar constitui um factor de escolha, superiorizando-se mesmo em relação ao preço. Averigua ainda a propensão do consumidor estar disposto a pagar um valor adicional para obter segurança num restaurante e como hierarquiza a segurança alimentar em relação a outros factores de atracção referentes a um determinado restaurante. Constata-se ainda uma amostra informada, capaz de classificar alimentos que possam ser susceptíveis de provocar intoxicações, mas que ainda demonstra dúvidas sobretudo em relação a critérios de conservação dos alimentos bem como à actuação das organizações institucionais de fiscalização preventiva.

PALAVRAS-CHAVE

Segurança Alimentar, Alimento seguro, Boas práticas alimentares, Risco alimentar, Perigo, Consumidor, Percepção do Risco

ABSTRACT

In an ever more demanding society as concerns quality, the food area is no exception. The parameters relative to food safety are becoming increasingly restricted and demanding, providing limits easily recognised by consumers in general.

Thus, the present study seeks to understand how the Portuguese consumer perceives the current state of food safety in Portugal in restaurants and which are the mechanisms or attitudes used to certify that they are dealing with safe food. In this context an online survey was performed, leveraging social networks and shared perceptions on profiles related to restaurants, with the objective to ascertain the consumer's perception in relation to consumption in restaurants.

From analyzing 110 valid responses one can see that the consumer feels confident in going to a restaurant, however the risk of food intoxication is present in the majority of the respondents. A factor deserving attention in this study is that food safety constitutes a factor of choice, up and above, even, that of price. The survey also questioned the propension of the consumer to pay an additional fee to obtain safety in a restaurant, and how food safety is hierarchically organized in relation to other factors of attraction referring to a particular restaurant. One can verify that the sample is well informed, capable of classifying food which can be susceptible of provoking intoxications, but that still has some doubts mainly in relation to food conservation criteria as well as concerning how institutions preventively fiscalizing restaurants should act.

KEY WORDS

Food safety, safe food, good food practice, food risk, danger, consumer, risk perception.

Agradecimentos

A dissertação pela sua finalidade académica corresponde a um trabalho individual. Contudo existem contributos diferenciados que não podem e nem devem deixar de ser realçados. Por essa razão, é minha vontade tornar expresso os meus sinceros agradecimentos e o meu profundo bem-haja:

À Senhora Professora Doutora Paula Teixeira, minha Orientadora neste projecto, pela magnífica e inestimável cooperação, pela constante disponibilidade na apreciação manifestada ao longo da elaboração da dissertação, no que concerne à valiosa partilha do saber, especialmente no seu pelouro de investigação.

Ao Senhor Mestre Manuel Luís Au-Yong Oliveira, meu Co-orientador, pela mestria douta, pela elevada disponibilidade e magnificência mostrada ao longo do desenvolvimento do trabalho, bem como pelas críticas, correcções e sugestões relevantes para a obtenção do resultado final.

Por fim a todos que directa e indirectamente contribuíram e me apoiaram incessantemente, fundamentalmente a minha família que prava comigo de forma mais directa.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| GLOSSÁRIO..... | 8 |
| 1. Introdução | 10 |
| 1.1. Motivação e contextualização do estudo | 10 |
| 1.2. Estrutura do trabalho | 10 |
| 2. Apresentação do Estado da Arte | 11 |
| 2.1. Comportamento do Consumidor e o Processo de Compra | 11 |
| 2.2. O Risco e a Segurança Alimentar | 13 |
| 2.3. A Percepção na Escolha Alimentar..... | 15 |
| 2.4. A importância da Segurança Alimentar para os Consumidores | 20 |
| 2.5. Educação e Formação na Prevenção do Risco Alimentar nos Consumidores | 23 |
| 2.6. Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar: A Confiança dos Consumidores | 24 |
| 3. Apresentação do Estudo..... | 26 |
| 3.1. Objectivo do Estudo..... | 26 |
| 3.2. Apresentação da Metodologia Utilizada | 26 |
| 3.3. Enquadramento da Amostra em Estudo..... | 28 |
| 4. Apresentação do Estudo..... | 29 |
| 4.1. Apresentação e Análise dos Dados | 29 |
| 4.2. Avaliação e Análise de Resultados | 41 |
| 5. Conclusões e Perspectivas de Trabalho Futuro | 46 |
| Referências Bibliográficas..... | 48 |
| ANEXO A: O Inquérito..... | 56 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Factores de influência no processo – Decisão de compra (adaptado de Kotler, 1998 p. 163)..... | 12 |
| Figura 2 – Processo de Compra – Etapas na tomada de decisão (adaptado de Engel et al (2000) e Etzel et al (2001))..... | 13 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 – Distribuição da amostra por género..... | 29 |
| Gráfico 2 – Distribuição da amostra por idade..... | 30 |
| Gráfico 3 – Distribuição da amostra de acordo com as habilitações literárias..... | 30 |
| Gráfico 4 – Distribuição da amostra por actividade profissional | 31 |
| Gráfico 5 – Base de alimentação diária da Amostra | 32 |
| Gráfico 6 – Segurança Alimentar em Portugal..... | 32 |
| Gráfico 7 – Principal atributo na escolha de um restaurante..... | 33 |
| Gráfico 8 – Escala de importância de um sistema HACCP | 33 |
| Gráfico 9 – Consciência do risco alimentar..... | 34 |
| Gráfico 10 – Ocorrência de intoxicações alimentares | 34 |
| Gráfico 11 – Consequências de uma intoxicação alimentar..... | 35 |
| Gráfico 12 – Conhecimento de critérios de conservação alimentar | 35 |
| Gráfico 13 – O valor da Segurança Alimentar | 36 |
| Gráfico 14 – O preço da segurança Alimentar | 36 |
| Gráfico 15 – Procura de informação prévia na escolha de um restaurante | 37 |
| Gráfico 16 – Locais de procura de informação | 37 |
| Gráfico 17 – Custo diário com a refeição..... | 38 |

| | |
|---|----|
| Gráfico 18 – Adopção de cuidados especiais com os alimentos | 38 |
| Gráfico 19 – Alimentos que representam maior risco alimentar..... | 39 |
| Gráfico 20 – Critérios de contaminação | 40 |
| Gráfico 21 – Intervenção da ASAE..... | 40 |
| Gráfico 22 – Sentimento de confiança alimentar em Portugal..... | 41 |

GLOSSÁRIO

Análise dos Perigos e Pontos Críticos de Controlo (HACCP) – Consiste numa abordagem de cariz preventivo para a segurança alimentar, tendo como objectivo determinar e localizar eventuais riscos durante o fabrico ou preparação dos alimentos, equacionando medidas de controlo e eliminação nos diferentes pontos críticos.

Avaliação do Risco - Trata-se de uma avaliação do risco para a saúde dos consumidores em resultado da exposição a determinados factos ou situações perigosas. A estimativa do risco articula a exposição com o grau de toxicidade.

Bactéria – Consistem em organismos unicelulares encontrados no ambiente de uma forma geral. Estas podem ser conduzidas pela água, alimentos, insectos, animais, solo e pelas pessoas. Na verdade algumas bactérias podem residir nos alimentos e gerar doença.

Intoxicação transmitida por alimentos – Consiste nas doenças transmitidas por alimentos cuja génese advém de microrganismos produtores de toxinas nos produtos alimentares, podendo afectar o trato gastrointestinal: São exemplos o *Clostridium botulinum* e *Staphylococcus aureus*.

Micotoxinas – Consiste numa toxina produzida por um fungo.

Microbiologia – Ciência que estuda os diversos microrganismos.

Microrganismos – Traduz-se numa forma de vida que apenas pode ser visionada mediante equipamentos de análise específicos (microscópios). São exemplo as bactérias, vírus, bolores e leveduras.

Patogénico – Vírus, bactéria ou mesmo outro microrganismo causador de doença,

Perigo – Consiste numa matéria biológica, física ou química que poderá resultar alterações no alimento tornando-o impróprio para o consumo.

Resíduo – Consiste numa reduzida quantidade de medicamento, antibiótico, pesticida, insecticida, ou mesmo outro tipo de contaminante que subsiste ou permanece na carne, frutas, hortaliças depois do abate ou colheita.

Risco – Consiste na estimativa da probabilidade de ocorrência de um facto.

Toxicidade – representa a capacidade que uma substância tem de causar efeitos adversos à saúde do consumidor.

Toxina – Substância tóxica produzida por microrganismos.

Vírus – Consiste na menor e mais simples estrutura de microrganismo, sendo composto por genes envolvidos por um reservatório de proteína. A título de exemplo destaca-se o vírus da Hepatite

1. Introdução

1.1. Motivação e contextualização do estudo

A motivação para a realização da presente temática de dissertação advém em primeira instância do sentimento da necessidade de mais investigação focada no campo da Percepção do Risco alimentar, permitindo assim dar resposta a um conjunto de questões empíricas observadas ao longo dos últimos anos, no desempenho da função de Consultor de Segurança Alimentar do autor. É também objectivo, ao mesmo tempo, perceber de forma particular como o consumidor considera a segurança alimentar no nosso País e de que forma se traduz num factor condicionador de escolha de um determinado espaço de restauração.

Uma leitura e análise da literatura internacional referem igualmente a elevada dimensão do problema. Neste âmbito assume especial relevo na consolidação da motivação todo o conjunto de conversas informais mantidas ao longo do último ano (no período imediatamente antes da escrita desta dissertação mas também durante este trabalho de investigação) com consumidores de várias zonas geográficas do país.

1.2. Estrutura do trabalho

O presente estudo de investigação está estruturado em cinco capítulos. No primeiro proporciona-se uma contextualização do estudo, mencionando-se também a motivação inerente ao mesmo. O segundo capítulo assume o sustentáculo na estruturação de toda a investigação, apresentando-se a revisão da literatura, no qual são abordadas temáticas como o conceito de segurança e higiene alimentar, percepção do consumidor, comportamento do consumidor. No terceiro capítulo é apresentado o estudo realizado, no qual é caracterizado o problema e justificado o tema de pesquisa e a metodologia adoptada. No quarto capítulo são analisados os resultados do estudo, em que são apresentados os dados e a inerente análise e avaliação dos mesmos.

No quinto e último capítulo estabelecem-se considerações finais em termos conclusivos assim como a perspectiva de futuros trabalhos de investigação na presente temática.

2. Apresentação do Estado da Arte

Não constitui surpresa que a percepção do risco pelo consumidor em matéria segurança alimentar tem um grande impacto sobre o comportamento aquando do processo de compra de alimentos.

(Tradução adaptada de Angulo e Gil, 2007, p. 562)

2.1. Comportamento do Consumidor e o Processo de Compra

Torna-se premente referir que o comportamento do consumidor se centra no comportamento de compra do consumidor final, ou seja, os indivíduos adquirem bens e produtos para inerente consumo. Estes consumidores assumem características diferenciadas em função da idade, rendimentos, nível cultural e gostos pessoais (Kotler e Armstrong, 2007).

Inicialmente o conceito de compra estava associado às componentes económica e utilitária dos produtos. Apenas se distinguiam dois tipos de compras: a planeada antes da entrada no estabelecimento e a não planeada que transferia o processo decisório para o interior da loja (Cardoso, 2009). Para este autor está intrínseco ao conceito de compra um conjunto de factores inerentes ao comportamento do consumidor, nomeadamente a compra hedónica, compra compulsiva, consumo compensatório, consumo recreativo e articulado com factores socioculturais presentes no ambiente de compra. Assim, o mesmo autor indica que as principais atitudes dos consumidores mais detectadas ao longo dos tempos se enquadram em três tipologias de compra: a planeada, impulsiva e a compulsiva (Cardoso, 2009).

A compra planeada, estrutura-se em factores racionais e económicos, partindo da assumption que o consumidor possui toda a informação necessária para tomar a decisão. Esta está sempre fundada numa pesquisa apurada e em processos de avaliação (Cardoso, 2009). Já a compra impulsiva segundo o autor, surge de uma compra não planeada resultando de processos de afectividade elevados e com cariz de racionalidade baixos. Esta pode ser estar associada ao mero comprar por comprar, ou assumir um cariz mais amplo de afirmação social (Cardoso, 2009). Por último, a compra compulsiva assume uma resposta a um desejo de incontrolável obtenção de forma sistemática.

Para além desta tipologia de compra e segundo outro autor, Kotler (1998), o processo de compra é influenciado por diversos factores (figura nº 1) tais como factores culturais, sociais, pessoais e psicológicos.

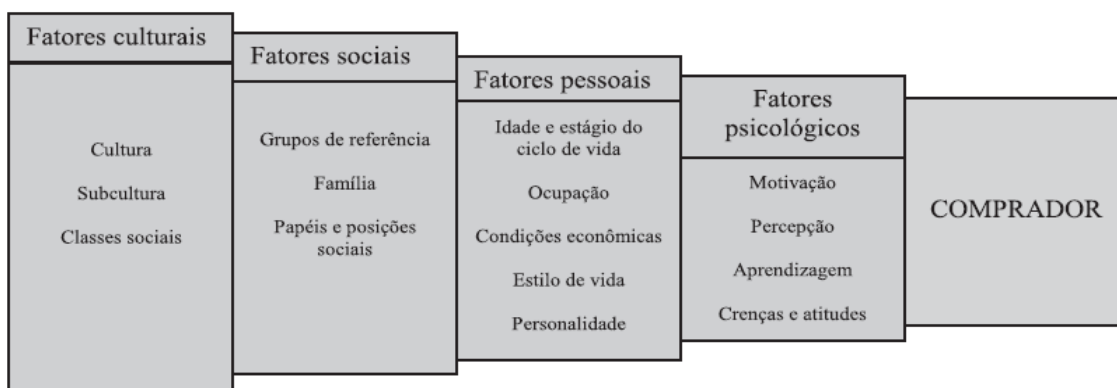


Figura 1: Factores de influência no processo – Decisão de compra (adaptado de Kotler, 1998 p. 163)

Desta forma, o autor mostra que o comprador, ou o consumidor no acto da decisão de compra é fruto de influência de diversos vectores, que conjugados poderão resultar em opções distintas. Também Cobra (1997) refere que cada um dos consumidores responde de maneira diferente a estímulos iguais, “e isso ocorre porque cada um possui uma ‘caixa preta’ diferente.”

Neste contexto e segundo estes autores considera-se que o processo de tomada de decisão de facto é complexo, mas passível de ser percebido.

Surge então segundo Engel et al (2000) e Etzel et al (2001) o processo da tomada de decisão do consumidor explicado e manifestado através de 6 etapas ou estágios, indicadas na figura 2. Desde a primeira fase na qual existe o reconhecimento da necessidade, à procura de informações que auxiliem na decisão a tomar, a terceira etapa aquando o consumidor pondera as alternativas que dispõe, que seguidamente são avaliadas até à fase da compra propriamente dita, mas uma última etapa está identificada na avaliação depois da compra, ou seja se ficou ou não satisfeito.

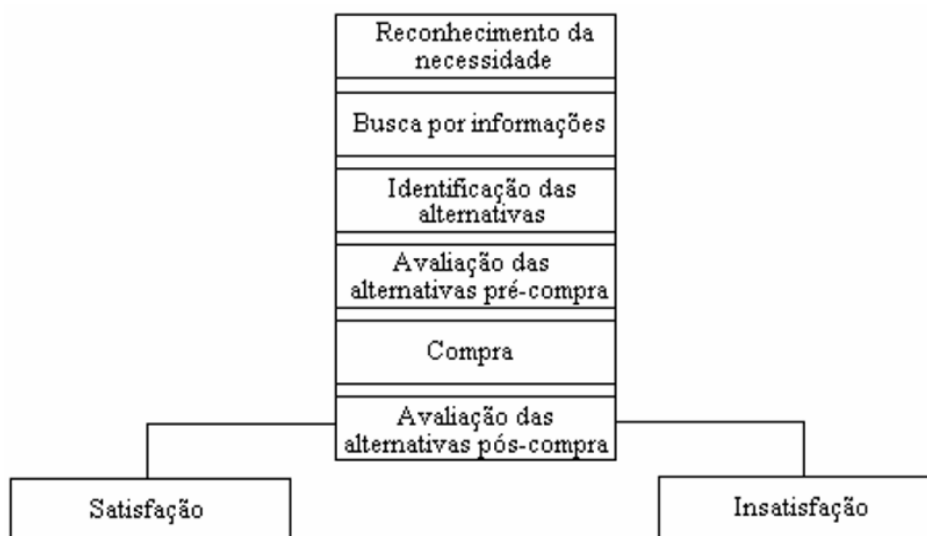


Figura 2 – Processo de Compra – Etapas na tomada de decisão (adaptado de Engel et al (2000) e Etzel et al (2001)).

2.2. O Risco e a Segurança Alimentar

Numa perspectiva mensurável podemos referir estar perante o risco quando a exposição a uma substância ultrapassa um parâmetro toxicológico definido (FAO/WHO, 1997). Contudo o risco, qualquer que seja a sua génese está directamente associado à actividade do consumidor, e resulta quer dos produtos, quer da situação de compra ou escolha dos mesmos, agregando em si um grau de incerteza (Cardoso, 2009). Este autor refere que tradicionalmente a percepção de redução do risco de incerteza era atingida mediante a componente do conhecimento racional, no entanto o mesmo refere que esta avaliação acresce uma vertente fundamental, fruto da experiência empírica e emocional. O mesmo autor menciona ainda que da conjugação das duas vertentes é formada a percepção do risco (Cardoso, 2009).

Segundo Silva e Amaral (2002) um alimento seguro possui várias definições. Os autores realçam que segundo a norma internacional ISO 22000:2005 (Food Safety Management Systems) é considerado alimento seguro quando existe a percepção que ele não constitui perigo para o consumidor e quando preparado e/ou consumido em conformidade com as especificações. O presente conceito relaciona-se com a possível ocorrência de perigos biológicos, químicos ou físicos, ou ainda com a capacidade que o alimento possui de causar efeitos nefastos à saúde.

Os Investigadores na área alimentar enunciam como principais problemas no que concerne à classificação do risco, como de origem química, física e microbiológica. Considerando por inerência os de origem microbiológica e subsequentemente as toxinas naturais como as mais danosas (Wodicka 1977; Cliver, 1999). Contudo, torna-se premente referir que os pesticidas e os aditivos assumiram perante os meios de comunicação social uma especial relevância e mediatismo, podendo influenciar ou incrementar um maior interesse na sua investigação. No entanto, com a frequência de casos de contaminação bacteriana, estes começam também a despertar o interesse dos investigadores pelos riscos microbiológicos (Roberts, 2001). Este autor ressalva que os consumidores morrem devido aos perigos microbiológicos, enquanto as mortes por consumo de resíduos de pesticidas ou aditivos alimentares são diminutas.

Normalmente, o risco é considerado como o rácio entre os acidentes ou ferimentos ocorridos e a exposição ao fenómeno. Existem várias razões para a relevância dessa relação poder ser questionada, particularmente na tentativa de obter uma compreensão mais profunda de como e porque os acidentes ocorrem (Weegels, 1999).

Por sua vez os riscos químicos, onde se destacam os produtos químicos utilizados no sector agrícola, como pesticidas, insecticidas, antibióticos, fertilizantes, medicamentos, resíduos de limpeza e aditivos poderão entrar por inerência na cadeia alimentar de forma directa aquando do seu processamento ou indirectamente através de plantas ou animais (Roberts, 2001).

A globalidade da literatura sobre os riscos dos alimentos tem-se centrado na avaliação de risco a partir da perspectiva das ciências naturais. Assim e a partir desta perspectiva, os riscos são medidos quantitativamente em termos de probabilidades de ocorrência de um efeito adverso. No entanto, pode ser difícil expressar o risco numericamente e, assim, a sua classificação, pode ser considerada como "baixo", "moderado" ou "alto" (Fischer et al., 2005).

A evolução da indústria agro-alimentar ao longo das últimas décadas assumiu uma configuração de um negócio de escala global, resultante das novas tipologias de consumo e inerente avanço tecnológico, coabitando com a permanência dos produtos com denominação de origem ou processos de fabrico de cariz mais tradicional (Malcata e Silva, 2001). Estes autores sustentam que as inerentes cadeias alimentares apresentaram uma inversão nos últimos anos, fruto de um conjunto de factores.

Nomeadamente a mudança de estratégia de orientação do produto para o consumidor e a alteração de paradigma no que concerne ao padrão de consumidor, assumindo uma pluralidade de cenários. Paralelamente e ainda segundo os mesmos autores, a alteração da estrutura dos mercados com uma evidente abertura e celeridade de trocas comerciais, bem como a necessidade de alteração das estruturas técnicas e o respectivo suporte financeiro levou a uma maior complexidade e exigência no sector.

Globalmente o conceito de alimento seguro inclui diferentes componentes. Se por um lado e sob o ponto de vista nutricional o alimento seguro é considerado aquele que contém os nutrientes de que o indivíduo necessita, para prevenir a longo prazo enfermidades e concomitantemente promover a saúde e longevidade, por outro e agora sob a perspectiva da segurança alimentar, o alimento seguro é aquele que é isento não só de toxinas, pesticidas, contaminantes químicos e físicos, mas também de agentes microbiológicos, com especial ênfase para as bactérias e vírus capazes de provocar doença no indivíduo (Roberts, 2001).

2.3. A Percepção na Escolha Alimentar

Conforme anteriormente referido, a escolha de um determinado bem ou serviço está intimamente ligada a factores geográficos, socioculturais e demográficos, permitindo segmentar e caracterizar grupos de consumidores, bem como fundamentar as escolhas que lhe são inerentes (Goode e Moutinho, 1995). Por outro lado a intenção comportamental pode ser definida como o nível de consciência inerente a um acto de escolha especificado (Ajzen e Fishbein, 1980).

Segundo a teoria da acção racional (Fishbein e Ajzen, 1975), a intenção comportamental é a parte motivacional de um comportamento volitivo e está altamente correlacionada com o comportamento em si (Jang e Feng, 2007). Neste contexto, está-se perante uma unanimidade geral de que a intenção comportamental é uma variável importante que fornece previsões sobre comportamentos futuros (Quelette e Wood, 1998).

Assim, a percepção do risco, os conceitos sobre prevenção e as acções estruturadas e desenvolvidas são encaradas como factos culturalmente construídos e culturalmente interpretados (Nichter, 1989). Torna-se interessante reflectir sobre o conceito de risco e as dimensões que lhe são intrínsecas. Interligando o conceito de risco com o conceito da

percepção (Slovic, 1999), surge uma clara necessidade de distinguir a realidade de ocorrência da possibilidade. O mesmo autor, refere que não existe risco real independente das nossas mentes e culturas. Sendo-lhe sempre agregado um contexto que estrutura da nossa percepção, representando construções sociais. Outra ideia que ressalta do estudo traduz a clara separação entre a probabilidade de riscos e a inerente percepção do risco, tendo como sustentáculo uma distinção entre risco real e risco percebido.

Para Wejnert (1996) existem três factores que têm uma influência mediadora entre a percepção e o comportamento adoptado, nomeadamente as características individuais, socioculturais e o contexto prático. Outros autores referem uma influência dos universos socioculturais sobre a adopção de comportamentos de prevenção ou de risco (Uchôa, 2004).

Nesta linha de pensamento e abordando agora a questão da segurança alimentar, considera-se que o alimento é o componente fundamental inerente ao bem-estar físico e simultaneamente constitui uma grande fonte de preocupação, prazer e stress (Rozin et al. 1999). Os consumidores são confrontados com uma ampla gama de concorrência de preços de produtos alimentares de alta qualidade. Cada alimento deve ser seguro, esteticamente agradável, com bom gosto, e de acordo com a imagem do produto (Wilcocky et al, 2004). De facto, a qualidade dos alimentos assume-se como uma terminologia bastante heterogénea, sendo estruturada para o consumidor por percepções individuais (Darby e Karni, 1973). Estes autores referem que variáveis como a experiência e o nível de credibilidade são fundamentais no sustentáculo da formação do conceito de qualidade para o consumidor.

A segurança alimentar tem uma dimensão baseada na credibilidade, dado que a mesma se baseia na informação obtida e sustentada pelo consumidor (Rohr et al, 2005). Estes autores distinguem dois tipos de consumidores. Os consumidores sensíveis ao preço e os consumidores sensíveis às variáveis intrínsecas à segurança alimentar. Os primeiros acabam por não estar preocupados com factores como a origem do produto, local de produção e aquisição, mas basicamente impulsionados pela variável preço.

Numa abordagem sob a vertente qualidade/preço deve mencionar-se que as variáveis preço justo e qualidade do serviço exercem um efeito positivo no acto de escolha do consumidor. Daskalopoulou (2008) refere que existe uma relação directa no que

concerne à percepção de justiça do valor pago pelo produto. Ou seja o maior preço poderá ser apanágio de uma maior justiça pela qualidade.

Por outro lado, é interessante ressaltar que o factor proximidade tende a agir como uma variável importante na avaliação do valor a despendido pelo produto ou serviço. Neste contexto quanto mais próximo for o espaço comercial da residência menor tende a ser o dispêndio de gastos intrínsecos (Daskalopoulou, 2008). Concomitantemente, as variáveis socioeconómicas segundo o autor exercem uma influência importante sobre as despesas efectuadas (Deaton e Muellbauer, 1980). O patamar de rendimento económico tem também uma influência positiva no consumo. Num estudo de Daskalopoulou (2008) é constatado que os homens casados tendem a gastar mais dinheiro em virtude dos custos acrescidos inerentes ao agregado familiar. Por outro lado, a variável idade possui um contributo muito importante no que diz respeito ao consumo. Ou seja à medida que avançamos na idade verificamos um menor dispêndio de gastos, que poderá advir do acréscimo de despesas intrínsecas ao agregado familiar. O mesmo estudo identifica que o nível de consumo ou despesas é afectado negativamente pelo nível de educação do consumidor.

Considerando agora os diversos problemas na área alimentar que têm surgido, nomeadamente associados a contaminações por *Salmonella*, *Listeria*, encefalopatia espongiforme bovina (BSE), tornaram o público consumidor cada vez mais preocupado e simultaneamente mais esclarecido e consciente dos perigos alimentares associados ao consumo de alimentos (Shaw, 2004). Este alarmismo, é corroborado devido à inerente divulgação de dados como: na Irlanda os surtos de salmonelose aumentaram no período compreendido ente 1983 e 2000 seis vezes e quando analisados os casos de infecção por *Escherichia coli O157: H7*, verifica-se um aumento de dez vezes mais no período ente 1986 e 1998 (Riordan et al, 2002). Por seu lado, em 2004 a Autoridade de Segurança Alimentar Irlandesa (FSAI), descreve um incremento de casos de intoxicação alimentar devido a *E. coli* e *Campylobacter* (FSAI, 2004).

Torna-se interessante referir, quando indagados os consumidores durante discussões de “focus group”, sobre o processo particular de irradiação dos alimentos, os mesmos destacam os vectores como a segurança e a salubridade dos alimentos. Neste sentido é claramente destacada a eficácia do processo na destruição das bactérias e simultaneamente na protecção contra as doenças de origem alimentar, a par do

reconhecimento de segurança pelas autoridades de saúde (Bruhn, 1998). As evidências mostram que uma elevada percentagem de consumidores demonstram uma escolha clara sobre os alimentos irradiados (Bruhn, 1995)

Burger (1998) no seu estudo entrevistou 197 homens e 94 mulheres de uma população junto à costa de Nova Jersey, registando diferenças significativas entre sexos nas percepções de segurança do pescado, em que as mulheres globalmente acreditavam que era menos seguro ingerir estes alimentos do que os homens.

De facto a percepção do risco em segurança alimentar pode ser um factor coadjuvante no moldar dos comportamentos dos indivíduos (Yeung e Morris, 2001). No entanto, outros factores devem ser considerados causadores do enviesamento da percepção do risco, ou seja, a invulnerabilidade relativa aos riscos pode municiar uma menor propensão para adopção de comportamentos seguros e saudáveis (Raats, 1995). Neste sentido, um optimismo pouco fundamentado pode levar à redução das campanhas cujo intuito se centra na promoção de hábitos de consumo alimentares saudáveis e seguros (Hoorens, 1994). A mudança de comportamentos e inerente redução do risco assenta numa consciencialização de todos os factores que podem influenciar na sua probabilidade de exposição (McIntosh et al, 1994).

Importa referir que a percepção do consumidor não é constante ao longo do tempo (Five-Shaw e Rowe, 1996). Rohr et al. (2005) no seu estudo constatam que a percepção de qualidade dos alimentos tem vindo a crescer significativamente desde 1994 até 2002. Simultaneamente o sentimento de insegurança diminuiu.

Renn e Zwick (1997) referem que os níveis de percepção do risco oscilam entre especialistas e leigos. A percepção dos leigos poderá ser afectada ou mesmo distorcida. Assim, apesar do conhecimento dos riscos mais frequentes que poderão ser controlados pelo consumidor, estes são nitidamente subestimados (Alvensleben, 2002), dando maior relevância ainda aos riscos relacionados com os aspectos nutricionais (Brunso et al, 1996).

Rohr et al. (2005) referem que as mudanças na percepção da segurança alimentar e mais especificamente do risco, têm vindo a ser alteradas positivamente pelas medidas adoptadas nos fabricantes do sector. A indústria alimentar com especial ênfase para o sector das carnes, tem incrementado esforços para aumentar a segurança alimentar. No

entanto ainda existe um longo caminho a ser trabalhado no sentido de proporcionar uma comunicação eficaz e transparente junto do consumidor final (Rohr et al. 2005).

Em várias pesquisas efectuadas, quer nos Estados Unidos da América quer no Japão no período compreendido entre 1997 e 1998, chegou-se à conclusão que apenas 7% dos japoneses perceberam a contaminação microbiana para a segurança dos alimentos, enquanto que os americanos (69%) consideram a contaminação microbiana um problema evidente para a segurança alimentar (Hoban, 1999).

Num outro estudo realizado na Nova Zelândia (Scully, 2003) quando inquiridos os consumidores, estes percepcionavam o risco de envenenamento alimentar como o factor mais relevante (34,6%). Powell et al (2001), após a aplicação de inquéritos de percepção do risco alimentar em estufas de vegetais, chegaram à conclusão que os microrganismos assumem a maior preocupação para os consumidores.

Existem factores que corroboram que os consumidores propendem a mostrar uma correlação negativa entre as suas percepções de risco e os benefícios inerentes a uma actividade ou evento. Se o consumidor percepciona um contexto como benéfico ou positivo os riscos são tendencialmente percebidos como inferiores (Fischer e Frewer, 2009).

Em consonância com o presente estudo desenvolvido, aqui apresentado e face aos dados recolhidos detectaram-se várias preocupações dos consumidores em relação à ingestão de alimentos. De acordo com estudos realizados pelo Instituto de Marketing dos Estados Unidos em 1996, verificou-se que a globalidade dos consumidores estava confiante no processo de aquisição dos alimentos, considerando-os seguros (Goodacre et al., 1999).

Considera-se interessante analisar (Slovic, 1992) que vários estudos comprovam que a percepção pública dos riscos alimentares, difere das percepções dos especialistas na área. De uma forma geral o público percepciona o risco associado aos diversos perigos de uma forma mais elevada que os investigadores.

Silva e Amaral (2002) referem que os consumidores outrora tinham uma ideia saudável do processo de fabrico dos alimentos, sobretudo aqueles que tinham um contacto estrito com o meio rural, o que não acontece no presente momento dado que as novas gerações acabam por estar mais distanciadas dos processos de fabrico, ingerindo essencialmente alimentos resultantes de processo de elevado nível de transformação. Carvalho (2009)

cintando Doria (2008) refere que é normal que os consumidores sintam dúvidas em relação à sua segurança alimentar, sobretudo quando os mecanismos industriais falham. Os consumidores manifestam preocupações ao nível sanitário e inerente controlo, potenciadas pela ocorrência de acontecimentos recentes nos casos da BSE (Encefalopatia Espongiforme Bovina), gripe das aves, as contaminações das carnes e leite pelas dioxinas e ainda os benzopirenos nas gorduras. Neste caso segundo o autor assiste-se a uma maior necessidade de informação pelo consumidor. Também Angulo e Gil (2007), referem que os consumidores assustados com acontecimentos recentes de BSE na carne bovina em Espanha, levaram ao reforço dos controlos e monitorizações e inerente rastreabilidade em todas as fases da cadeia alimentar, sustentando que o consumo de carne devidamente rotulada é seguro.

Rozin et al.(1986) referem que a escolha dos alimentos é muitas vezes mais influenciada pelo factor psicológico do que pelas propriedades físicas dos produtos. Yeung e Morris (2001), também referem que a percepção do risco alimentar resulta de uma interpretação psicológica.

2.4. A importância da Segurança Alimentar para os Consumidores

As atitudes quando estáveis e tipificadas são um factor importante no âmbito da previsão dos comportamentos (Kraus, 1993). No entanto, todas as análises efectuadas em relação ao impacte das atitudes nos comportamentos carecem de alguma cautela no que concerne a conclusões, quando analisado por exemplo o público estudantil em ambiente de laboratório, podendo dar origem a conclusões erróneas (Wells, 1993).

Ao longo da última década os consumidores têm vincado uma maior preocupação no que concerne aos riscos causados à saúde pelo consumo de alimentos. Ao mesmo tempo tornou-se cada vez mais importante para o consumidor mediante os métodos tradicionais (olfacto, paladar), avaliar a segurança dos alimentos, remetendo esta confiança para os produtores, distribuidores e reguladores de mercado, com o objectivo de assegurar total eficácia (Lobb et al, 2005).

A segurança alimentar é definida como o grau de confiança em que alimento não causará doença ou dano ao consumidor quando ele é preparado, servido e consumido de acordo com a que se destina utilização (FAO/WHO, 2003). Este organismo mais

recentemente define ainda a segurança alimentar e refere-se ao facto dos alimentos poderem causar problemas crónicos ou agudos devido a compostos presentes nos mesmos.

Conforme mencionado a segurança alimentar constitui, desta forma, uma preocupação para os consumidores, bem como para a indústria alimentar e agências reguladoras. Todos os anos, milhões de pessoas em todo o mundo morrem e muitas são hospitalizadas por doenças transmitidas pela ingestão alimentar, como resultado do consumo de alimentos contaminados (Notermans, et al 1995; WHO, 2000; Redmond e Griffith, 2003).

De facto a segurança alimentar assume no presente momento um problema complexo, devido aos diversos surtos de doenças transmitidas por alimentos ao consumidor, resultando simultaneamente em custos elevados para a indústria alimentar e para a economia em geral (Kaferstein et al. 1997; Raspor, 2008). Segundo a WHO (World Health Organization), milhões de pessoas são directamente afectados por doenças transmitidas pelos alimentos a cada ano no mundo (WHO, 2000). A ocorrência de tais doenças é particularmente problemática nos países em desenvolvimento, embora os incidentes ocorram também nos países mais ricos e desenvolvidos.

A segurança alimentar constitui uma preocupação crescente para os consumidores e profissionais dos sectores do ramo alimentar e restauração (Scheule e Sneed, 2001). A prova evidente desta preocupação advém do estabelecimento de medidas e/ou parâmetros intrínsecos ao processamento, armazenamento, distribuição e consequente preparação dos alimentos, garantindo aos potenciais consumidores segurança aquando do seu consumo (WHO, 1984; Stringer 2006). Desde 2006, verificou-se um aumento do quadro normativo legal no âmbito da União Europeia bem como a exigência das boas práticas que passou a ser uma constante de forma a eliminar os riscos. Por outro lado, as boas práticas de fabrico e processamento de alimentos, refrigeração e posterior armazenamento, também começam a ser exigências dos consumidores (Stringer, 2006).

Os consumidores nas últimas décadas tem vindo a ser confrontados com diferentes incidentes no âmbito da segurança alimentar, estimulando por inerência a sua atenção para os fenómenos com este cariz, ao que não é alheia a crescente importância dos meios de informação e comunicação na disseminação da informação (Jonge et al, 2008). Neste domínio o controlo de qualidade é essencial na indústria alimentar assumindo-se

como o garante da qualidade, factor primordial nos tempos actuais. Neste contexto, também a instrumentação (técnicas) e controlo da segurança alimentar assumem importância estrita, nomeadamente no que concerne ao controlo sanitário (Wilcock, 2004).

Outras perspectivas são tidas em relação aos medos ou receios dos consumidores em relação à segurança alimentar que assentam não apenas em eventuais problemas de saúde, mas também as relacionam com preocupações agrícolas, ecológicas e aspectos culturais. (Holm e Kildevang, 1996). Como principais alvos de intervenção e interesse sobretudo devido aos efeitos indesejados destacam-se as micotoxinas, (contaminantes naturais), as dioxinas (contaminantes ambientais) e os pesticidas e resíduos de medicamentos veterinários (Henson e Traill, 1993).

Deve considerar-se também, que quando são analisadas as doenças transmitidas por alimentos, torna-se difícil estimar com total exactidão o número de acidentes ocorridos, revelando uma subnotificação (Redmond e Griffith, 2002). Paralelamente, estes mesmos autores referem que esta análise ainda se torna mais complexa quando estamos perante uma análise de potenciais contaminações provenientes de ingestão de alimentos em casa.

A globalidade dos indivíduos já sofreram de uma doença de origem alimentar, no entanto nem sempre reconhecida como tal, desculpabilizando-a com as habituais “indisposições do estômago”, até porque geralmente os sintomas desaparecem em poucos dias e em alguns casos poderá assumir uma morosidade superior, com o aparecimento de sintomatologia como inflamação das articulações ou insuficiência renal. No entanto, nos casos mais graves poderá mesmo originar a morte. Anualmente mais de 5000 cidadãos americanos morrem por ingestão de alimentos contaminados (Mead et al, 1999). Torna-se complicado desenhar um surto de doenças transmitidas por alimentos, pois a ocorrência da mesma enfermidade poderá ocorrer vários dias ou mesmo meses depois da ingestão do alimento contaminado. Epidemiologistas confrontaram-se num estudo de rastreamento da doença, aquando da realização de dezenas de entrevistas, com dificuldades dos mesmos entrevistados se recordarem o que ingeriram na semana transacta. Para estes indivíduos era difícil lembrar o que tinham ingerido no dia anterior e ainda muito mais quando aumentado o espaço temporal. Ainda se torna mais difícil analisar quando se verificam diferentes níveis de resistência

dos indivíduos ao mesmo agente. Importa ressaltar que em 81% das doenças transmitidas pelos alimentos a causa subsiste como desconhecida (Mead et al, 1999).

2.5. Educação e Formação na Prevenção do Risco Alimentar nos Consumidores

Ao longo das últimas décadas os hábitos alimentares dos consumidores têm sido alterados, configurando novos modelos de consumo em diversos contextos (Oliveira e Thébaud-Mony, 1997).

Uma série de estudos refere que os consumidores não possuem um conhecimento adequado e estruturado para evitar intoxicações alimentares no seu lar (Altekruse et al., 1996; Meer e Misner, 2000; Mederios et al., 2001; Redmond e Griffith, 2003). Como sustentáculo (Jevsnik et al., 2008) referem que a prevenção de doenças transmitidas por alimentos só poderá ser minimizada mediante educação alimentar dos consumidores e adoção de práticas de manipulação de alimentos seguros. Um conjunto de estudos indicam que existe uma relação muito concreta entre a deficientes praticas de segurança alimentar aquando da manipulação dos alimentos nos lares dos consumidores e as intoxicações alimentares (Speirs et al.1995, Scott, 1996).

Tem sido alvo da preocupação de diversos investigadores sobretudo no que concerne ao grupo de consumidores jovens adultos, o estado de conhecimento sobre a temática da segurança alimentar, bem como o comportamento adoptado na pelos menos nesta matéria. (Unklesbay et al. 1998; Morrone e Rathburn, 2003; Garayoa et al., 2005; Bredbenner-Byrd et al., 2007; Sanlier, 2009;). Haapala (2004) refere que as doenças transmitidas pelos alimentos de uma forma global têm constituído uma ameaça em especial para os consumidores mais vulneráveis, com a inclusão dos jovens, exigindo-se neste contexto uma premente e constante educação para a segurança alimentar de cariz global com um foco muito especial nos adolescentes, que serão também os principais manipuladores de alimentos no futuro.

Torna-se importante sem dúvida analisar as perspectivas dos adolescentes no que concerne às suas escolhas alimentares dado que os mesmos pautam-se por uma relevante independência (Coulson, 2004).

Azevedo et al (2005) referem no seu estudo de pesquisa por inquérito que existe uma premente necessidade de educação do consumidor português no que concerne às boas práticas de manuseio de alimentos.

2.6. Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar: A Confiança dos Consumidores

Os sistemas de gestão da segurança alimentar têm como intuito garantir a segurança alimentar dos consumidores assumindo a designação de HACCP (Análise dos Perigos e Pontos Críticos de Controlo). O mesmo necessita de um conhecimento profundo de todas as etapas dos processos de fabrico de um determinado produto alimentar, implicando simultaneamente a identificação de pontos críticos de controlo, quer durante o processo de fabrico ou mesmo durante o armazenamento e distribuição (CCFRA, 2003).

Por outras palavras, o HACCP é um sistema reconhecido internacionalmente que agrega em si estratégias de prevenção de riscos conhecidas, concentrando-se no controlo das diversas etapas intrínsecas aos processos (Kirby, 1994). Este sistema fornece directrizes ou procedimentos através dos quais os riscos podem ser reduzidos ou eliminados, necessitando de um apertado sistema de controlo da documentação inerente (Codex, 1997). Apesar do sistema HACCP ter vindo a ser adoptado pela indústria alimentar em geral, encontra maior relevo no sector de hotelaria e restauração. Por outro lado, algumas dificuldades têm vindo a ser registadas sobretudo pelas pequenas empresas do sector no que concerne à sua implementação, ao que não é alheia a sua falta de experiência (Ehiri, 1995; Walker et al., 2003).

Qualquer sistema fiável, segundo Mortimore e Wallace (1998) para avaliar e controlar os riscos físicos, químicos e microbiológicos deve conter as seguintes fases:

1. Identificação dos perigos;
2. Análise do Risco;
3. Análise da Exposição;
4. Avaliação do risco;
5. Gestão do risco;
6. Comunicação do risco.

Para Bai (2007) a principal função de um sistema rigoroso de segurança alimentar num país como a China consiste em fomentar a confiança dos consumidores na indústria alimentar. Mediante a aplicação de um inquérito verificou-se que mais de metade dos consumidores chineses estavam seriamente preocupados com a segurança alimentar, corroborado pelo facto de metade dos inquiridos considerarem que os alimentos presentes no mercado alimentar chinês não eram seguros (Zhang et al., 2004), levando o Governo Chinês a implementar o Sistema de Segurança e Qualidade alimentar, tentando recuperar a confiança dos consumidores em alimentos que foram gradualmente excluídos das listas de compras.

Hogg et al. (2008) referem que apesar das diferenças utilizadas nos diferentes países no que concerne ao controlo alimentar, tendem cada vez mais a encontrar sustentáculo na ciência para implementar as orientações gerais.

3. Apresentação do Estudo

Os inquéritos são frequentemente utilizados para recolher dados sobre o conhecimento do consumidor, atitudes e comportamentos adoptados perante um determinado bem de consumo.

(Mildred et al, 2003)

3.1. Objectivo do Estudo

Para analisar os processos de escolha do consumidor, bem como a eficácia das metodologias de comunicação risco-benefício, ou seja como os indivíduos avaliam a exposição ao risco de ingestão de um alimento e também inerentes benefícios associados, torna-se premente analisar as percepções e inerentes tomadas de decisão ou escolhas alimentares. Neste contexto os consumidores tendem a tomar medidas perante a exposição ao risco (Fischer e Frewer 2009).

Segundo alguns autores os riscos percebidos ou percepcionados possuem uma maior relevância e preponderância sobre as condutas dos consumidores em comparação com os benefícios percebidos (Fischhoff et al., 1978).

O presente estudo visa compreender as escolhas do consumidor, num espaço de restauração, tendo em conta os vectores que sustentam a percepção individual e inerente acto de escolha ao nível macro (restaurante) e ao nível micro (escolha da ementa).

As questões de investigação assumem três pontos fundamentais sendo traduzidas em:

1. Existe preocupação nos consumidores na percepção da segurança alimentar?
2. Os efeitos da falta de segurança alimentar são bem conhecidos?
3. O consumidor está disposto a pagar pela segurança alimentar?

3.2. Apresentação da Metodologia Utilizada

A metodologia escolhida baseia-se numa primeira fase no recurso à revisão bibliográfica inerente à presente temática, sendo posteriormente efectuada a aplicação de um inquérito que pretende aflorar junto dos consumidores da restauração o clima de

segurança e confiança no âmbito alimentar em consonância com a revisão da literatura. Segundo Bouma e Atkinson (1995), a investigação deverá ter início com a clarificação da questão recorrendo à literatura e a posterior selecção de um método de pesquisa, seguindo-se a colheita de dados e por fim a sua análise e interpretação.

O instrumento de pesquisa utilizado neste estudo de investigação assume assim a configuração de inquérito, utilizando uma abordagem quantitativa (Kelete e Roegiers, 1999). Considera-se assim, o inquérito como um estudo temático perante uma população, em que a amostra é definida em consonância com determinados parâmetros (Kelete e Roegiers, 1999) indicados posteriormente. Para Albarello (1997) o inquérito é similar à fotografia, dado que caracteriza uma determinada situação num determinado momento.

No que concerne à relação existente entre o investigador e os inquiridos assume um cariz impessoal (Fox, 1987), distinguindo-se por oposição ao estilo pessoal ou face-a-face. Alreck (1995) evidencia as diferenças de metodologias de recolha de informação tais como inquéritos por via pessoal, telefone ou mesmo via correio, salientando que as grandes diferenças cifram-se no plano da interacção. Sendo o correio postal aquela que apresenta menor interacção pessoal com os inquiridos. Segundo este autor o envio on-line afigura-se como uma interacção impessoal. Situação que se pretendeu adoptar neste estudo. Da mesma forma através do correio postal o inquirido recepciona o inquérito, devolvendo o mesmo depois de preenchido, no entanto a configuração on-line permite sempre alguma interacção em caso de dúvida junto do autor do inquérito, permitindo concomitantemente uma maior celeridade na obtenção dos dados e inerentes poupanças ao nível dos custos monetários associados (Pinheiro e Silva, 2004).

A estratégia de envio do inquérito utilizada foi o correio electrónico, designado seguidamente ao longo do trabalho por e-mail. Foram assim, enviados 170 inquéritos para caixas de e-mail, tendo-se obtido 65% respostas válidas no total. Os inquéritos não respondidos após o envio por e-mail, pautaram-se ou pela ausência de resposta ou pela rejeição do e-mail devido à caixa de correio electrónico estar lotada, situação última que não se manifestou.

3.3. Enquadramento da Amostra em Estudo

Inicialmente, o autor deste trabalho procurou aleatoriamente nas redes sociais (facebook e linkedin), em páginas ligadas à restauração, quer a nível de alimentação rápida ou não e obteve 170 endereços electrónicos de diversos quadrantes. Esta amostra global foi escolhida sem critério de selecção pré definido, relativa às características de cada indivíduo. Assim, e para que seja evidente a selecção aleatória, o autor indica que ao entrar nas páginas da redes sociais, e fazendo uma busca por “ restauração” escolhia a sua amostra sequencialmente e em função de quem emitia opinião nesse mesmo sitio com o intuito de contactar pessoas com interesse no tema.

Contudo e conforme anteriormente referido, a amostra efectiva e analisada neste estudo apresenta 110 dos 170 inquiridos, pelo que se obtiveram 110 respostas.

A amostra incidiu então sobre 110 consumidores com conta de e-mail, com idades compreendias entre 18 e 75 anos, 49% do sexo masculino e 51% do sexo feminino, residentes em espaço nacional e com hábitos de consumo caracterizado pelo recurso a espaços de restauração.

Pretende-se desta forma representar um universo dos consumidores de espaços de restauração diferenciados, deixando que o factor aleatório dentro de um determinado universo de pessoas com interesse em comunicar as suas experiências alimentares, tenha o principal papel.

Neste contexto o presente trabalho tem como objectivo caracterizar a percepção dos consumidores da restauração no que concerne à confiança ou segurança alimentar percebida.

4. Apresentação do Estudo

O vigente estudo configura-se na aplicação de um inquérito junto de utilizadores de redes sociais no sentido de indagar e verificar práticas de consumo e inerentes escolhas na restauração, sob a vertente da segurança alimentar.

De notar que foi utilizado o critério de arredondamento à unidade na apresentação dos resultados e que algumas questões do inquérito instituíam resposta múltipla.

4.1. Apresentação e Análise dos Dados

A amostra total do presente estudo é composta por 110 inquiridos, conforme referido anteriormente, sendo 51% do sexo feminino e 49% do sexo masculino, de acordo com gráfico 1. Contudo 52% do total da amostra está compreendida entre os 26 e os 40 anos, representando assim a maior percentagem de inquiridos (gráfico 2).

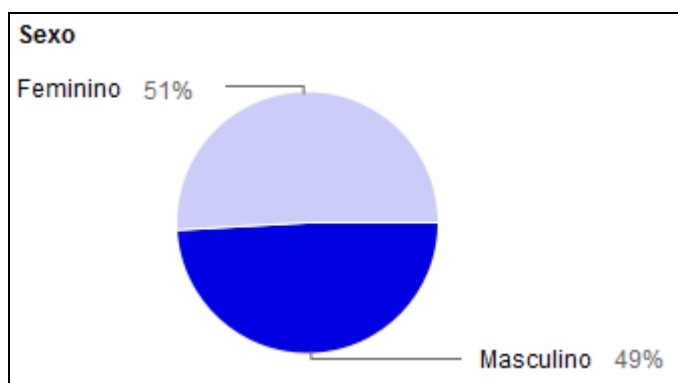


Gráfico 1 – Distribuição da amostra por género

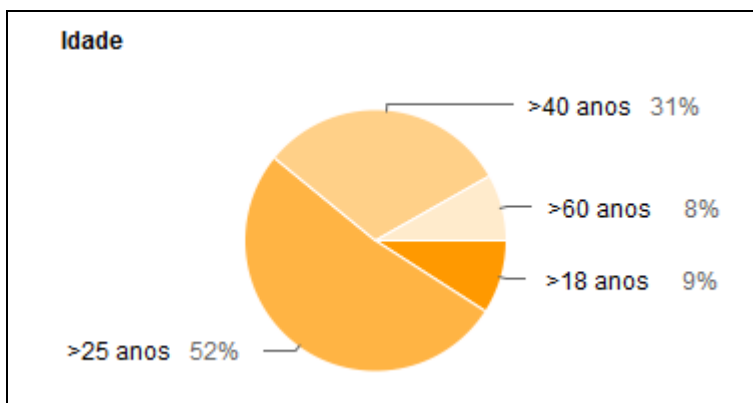


Gráfico 2 – Distribuição da amostra por idade

No que concerne às habilitações literárias pode verificar-se que existe um grande equilíbrio entre inquiridos (gráfico 3) com curso superior (52%) e detentores de habilitações ao nível do ensino secundário (41%), o que nos permite referir que se trata de uma amostra com um nível de conhecimento médio elevado e possivelmente com acesso à informação e sobretudo na vertente de internet, uma vez que toda a amostra respondeu ao presente inquérito em resposta a um e-mail que apenas se configura via internet.

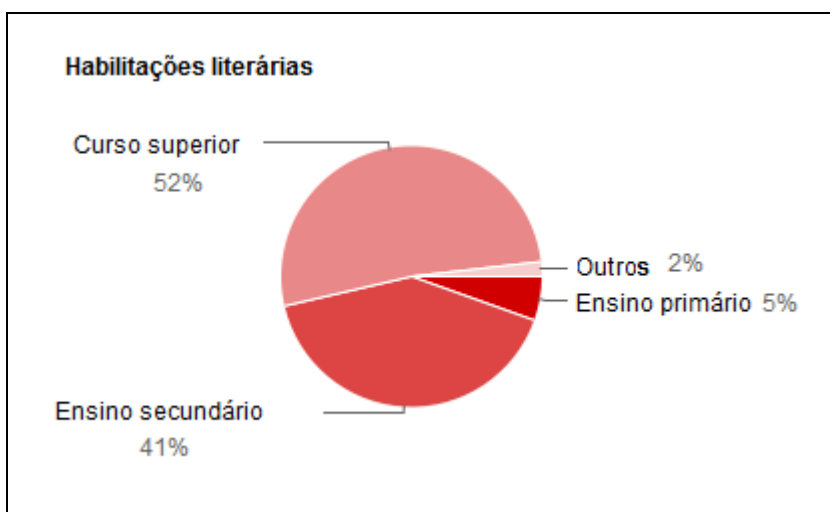


Gráfico 3 – Distribuição da amostra de acordo com as habilitações literárias

Relativamente à situação profissional, de acordo com gráfico 4, a maior concentração da amostra refere que estamos perante trabalhadores a tempo inteiro (40%), seguido de inquiridos à procura de emprego (17%) e Trabalhadores-estudantes (12%).

Quando analisadas as questões fundamentais do estudo, ou seja a percepção da segurança alimentar pelo consumidor verifica-se que a escolha dos alimentos nas diversas refeições tendo como sustentáculo a percepção do risco alimentar, indubitavelmente recai na escolha dos pratos de carne (35%), representando um maior conforto e segurança no acto de escolha (gráfico 5). As refeições de peixe assumem ainda uns expressivos 29% seguidos de perto pela escolha de saladas com 25%. Torna-se interessante analisar que apenas 10% dos inquiridos escolhem refeições como a Francesinha tendo como base o critério da percepção do risco alimentar. A questão torna-se clara diferenciando aquilo que podem ser escolhas com base em gosto pessoal, de critérios de escolha ou classificação tendo como sustentáculo a percepção da segurança alimentar. Quando confrontados com a questão se consideravam Portugal um País seguro (gráfico 6) na vertente da segurança alimentar 77% dos inquiridos responderam afirmativamente e apenas 7% consideram Portugal um País inseguro sob a mesma vertente. Ainda interessante referir que 15% não souberam responder.

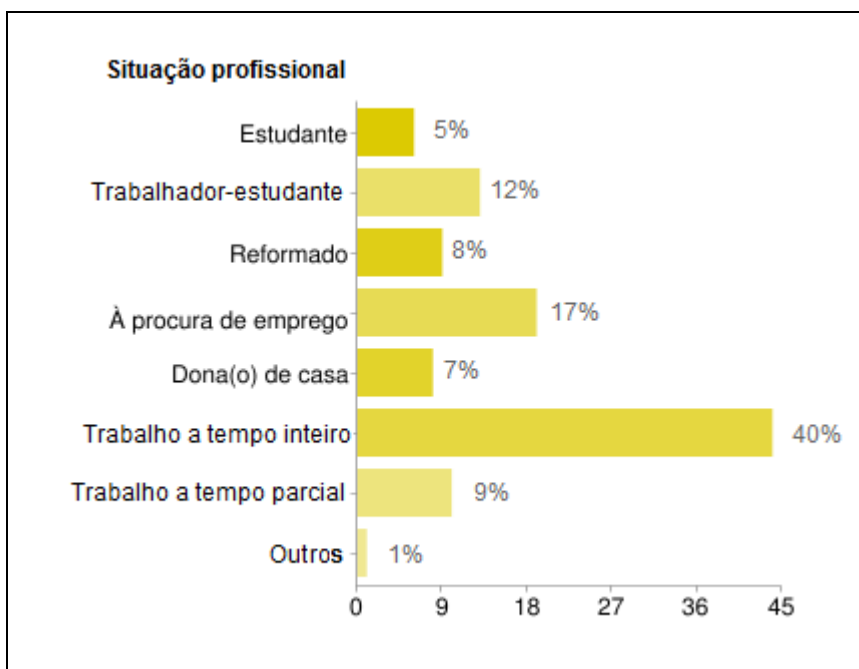


Gráfico 4 – Distribuição da amostra por actividade profissional

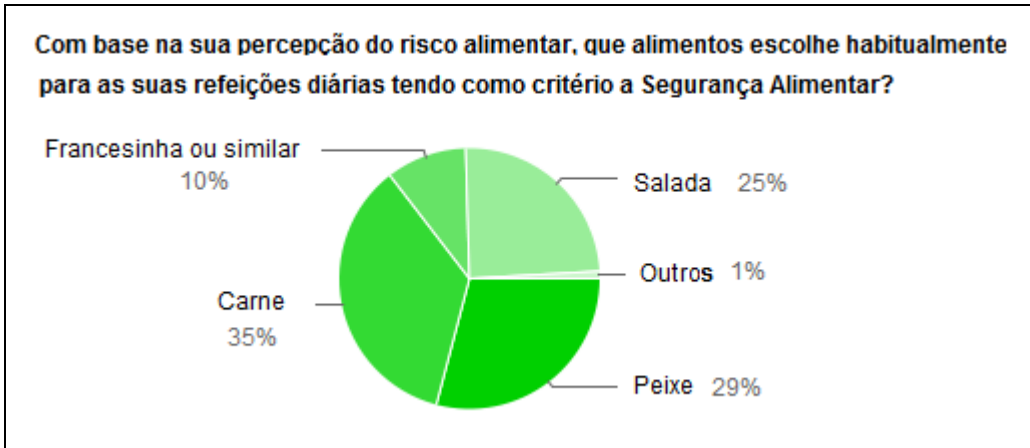


Gráfico 5 – Base de alimentação diária da Amostra

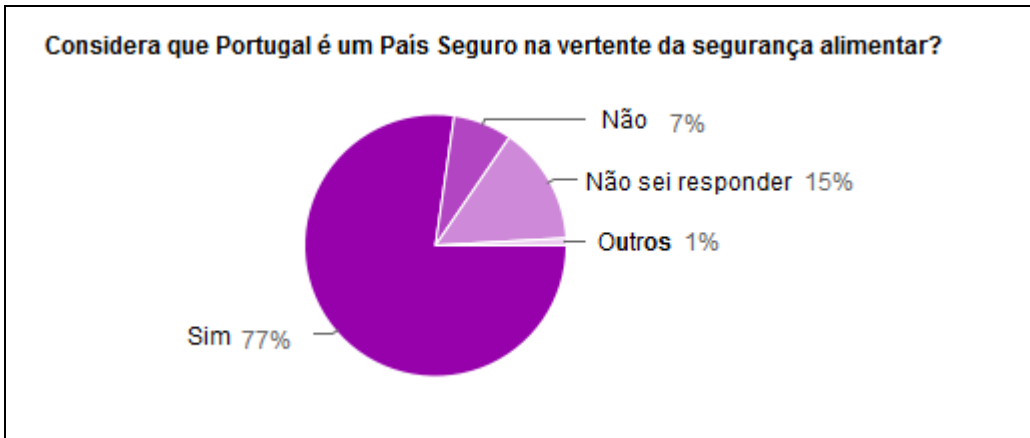


Gráfico 6 – Segurança Alimentar em Portugal

No gráfico 7 verifica-se que quando questionados sobre qual o atributo principal na escolha de um restaurante, que se encontra algum equilíbrio entre o factor preço (33%) e o factor segurança alimentar (38%), o que não é alheia a situação económica vigente. O factor aromático recolheu 16% das respostas inerentes. Mesmo assim verifica-se que a maioria dos inquiridos refere seleccionar um restaurante tendo como factor de escolha a segurança alimentar, o que reflecte a importância da segurança alimentar para estes consumidores.

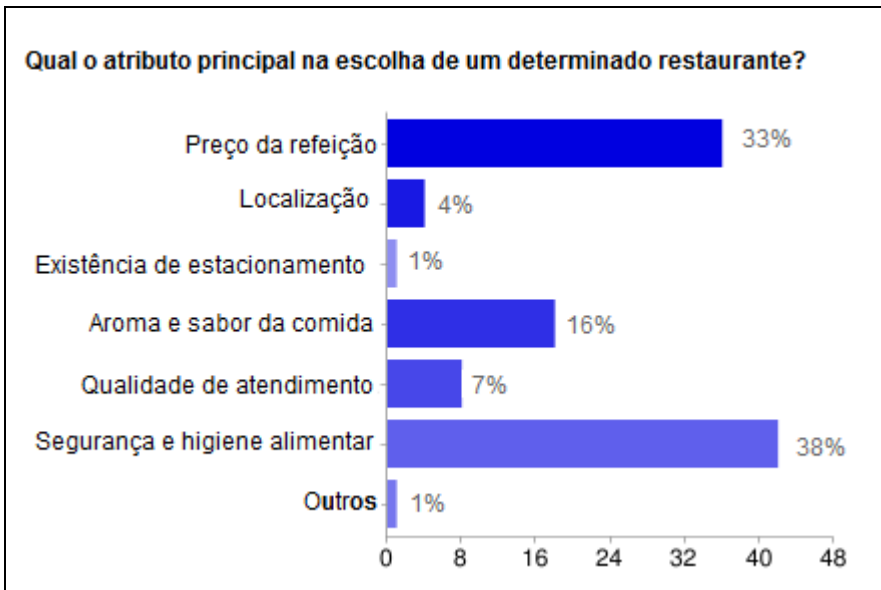


Gráfico 7 – Principal atributo na escolha de um restaurante

Quando analisada a questão referente à atribuição de importância à existência de um sistema HACCP (sistema preventivo de controlo da segurança alimentar num restaurante), numa escala crescente de Likert (escala psicométrica usada em pesquisas de opinião, a fim de verificar o nível de concordância da informação) em que 1 traduz-se como pouco importante e 5 como muito importante, nota-se uma tendência superior na valoração 5, com 48%, segundo da valoração 4 com 35%, percebendo-se que a existência de um sistema preventivo de controlo alimentar num espaço de restauração confere confiança ao consumidor no acto de escolha do mesmo, segundo gráfico 8.

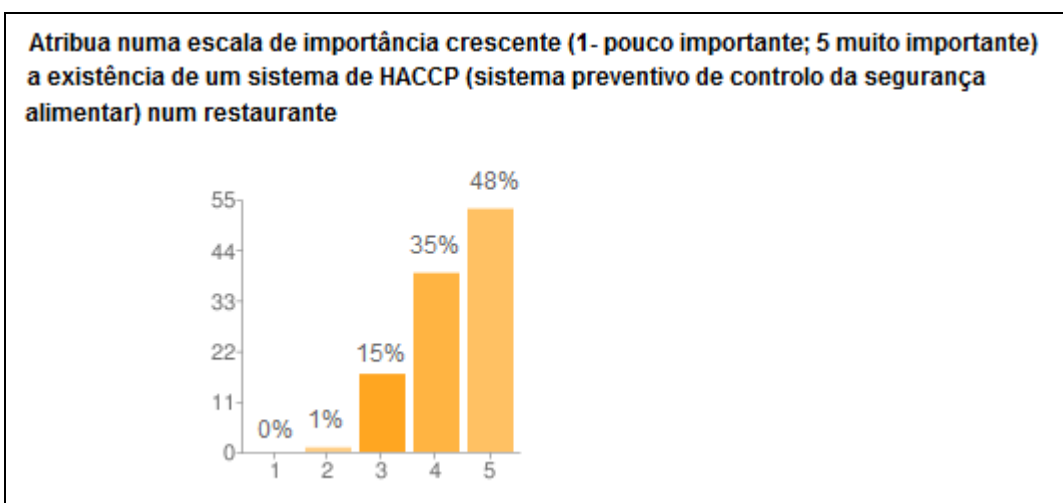


Gráfico 8 – Escala de importância de um sistema HACCP

Os inquiridos referem também pensar frequentemente no risco alimentar fora de casa na sua maioria (40%), enquanto 37% referem pensar raramente nestas questões. Ainda interessante referir que 18% dos inquiridos indicam pensar sempre no risco alimentar quando comem fora de casa (gráfico 9).

Por outro lado, quando questionados se alguma vez sofreram alguma intoxicação alimentar (gráfico 10) a maioria dos inquiridos (35%), referiram já ter sofrido uma intoxicação alimentar, enquanto 24% dos inquiridos referem ter sofrido mais que uma vez intoxicação alimentar. Ainda interessante relevar que 18% referem nunca terem sofrido uma intoxicação alimentar enquanto 18% não consegue identificar se sofreu esta enfermidade.

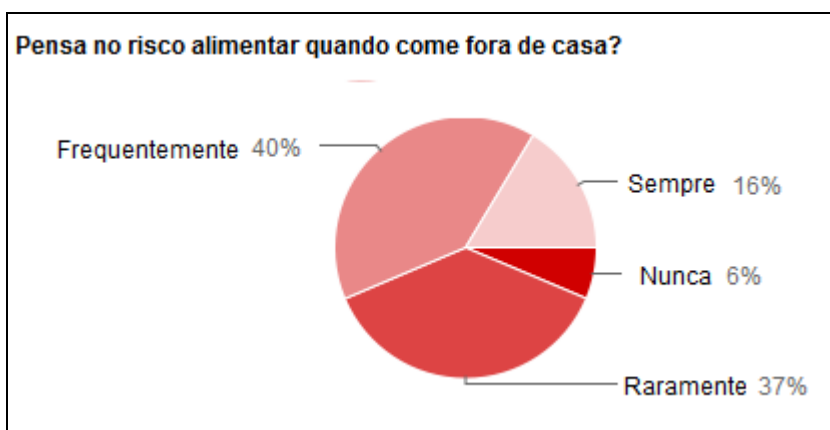


Gráfico 9 – Consciência do risco alimentar

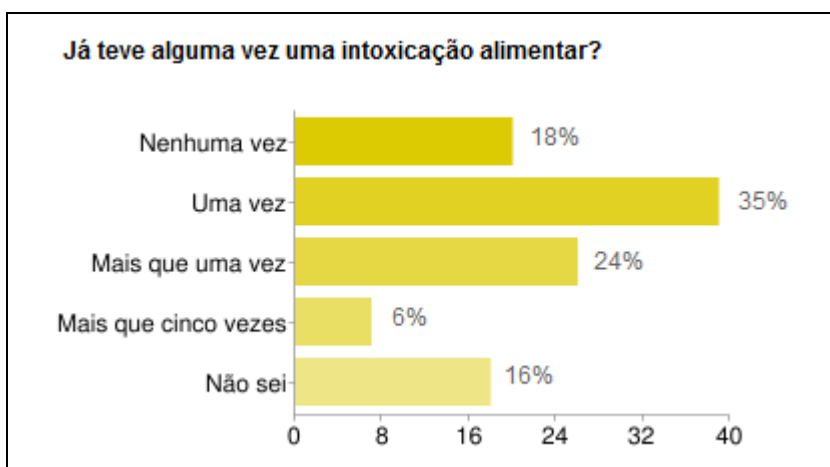


Gráfico 10 – Ocorrência de intoxicações alimentares

Quando questionados sobre as consequências resultantes de uma intoxicação alimentar, 50% dos inquiridos referem consequências de sintomatologia aguda, enquanto 20% referem sintomas ligeiros. Torna-se ainda interessante referir que 16% associam uma intoxicação alimentar com a possibilidade de ocorrência de morte (gráfico 11).

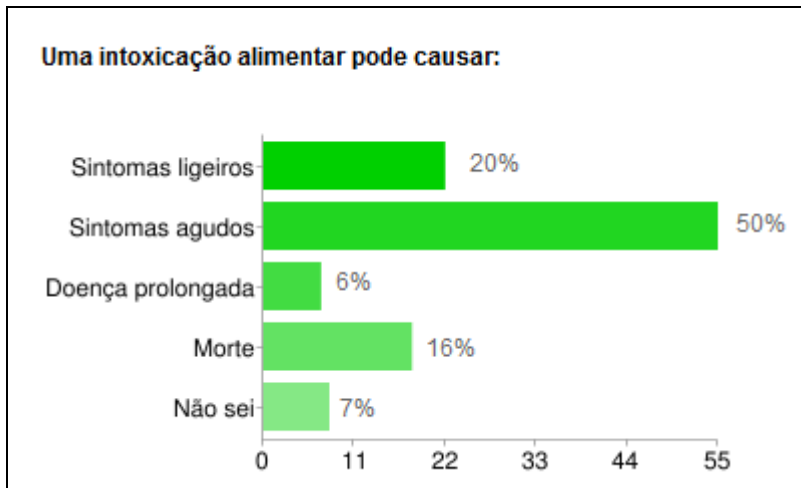


Gráfico 11 – Consequências de uma intoxicação alimentar

No entanto quando confrontados com o conhecimento dos critérios de conservação e confecção dos alimentos, verifica-se que 52% dos inquiridos manifesta dúvidas sobre o processo, enquanto que 37% referem conhecer os critérios de conservação e confecção dos alimentos. Apenas 11% refere não conhecer os critérios inerentes (gráfico 12).

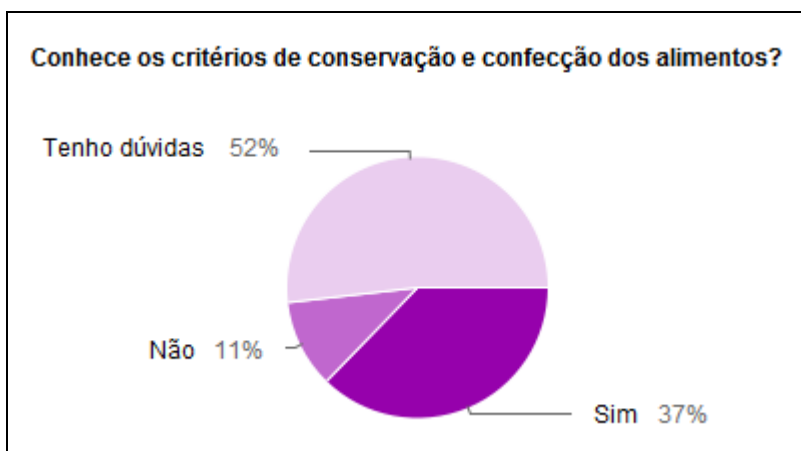


Gráfico 12 – Conhecimento de critérios de conservação alimentar

De forma a perceber a importância da segurança alimentar para o consumidor, foi-lhes questionado se estariam dispostos a pagar uma determinada quantia adicional inerente à melhoria das condições de segurança e higiene alimentar. Pode-se constatar no gráfico 13 que 83% da amostra está disposta a pagar mais.

Contudo no gráfico 14, verifica-se que 43% referem que estariam dispostos a pagar mais 10% numa refeição, enquanto 27% dos inquiridos estariam dispostos a suportar um incremento de 20% sobre o preço final em prol da segurança alimentar. Ainda é interessante realçar que 19% estariam dispostos a pagar uma quantia superior, ou seja 30%. Apenas 5% referem não ter limite e pagarem o que for necessário para comer com segurança alimentar, enquanto que 6% referem que não estão dispostos a pagar mais pela segurança alimentar.

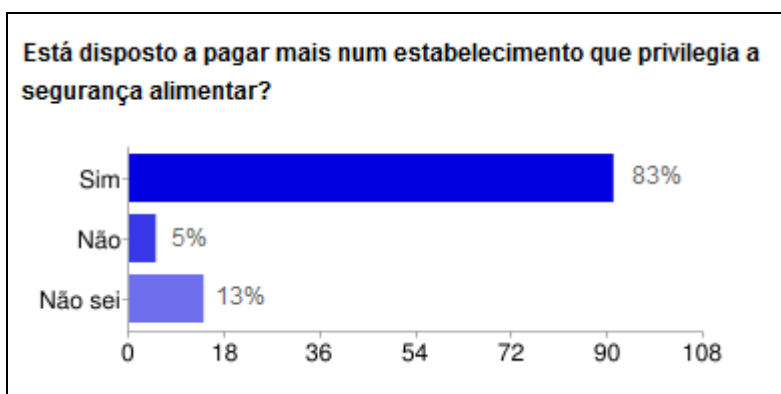


Gráfico 13 – O valor da Segurança Alimentar

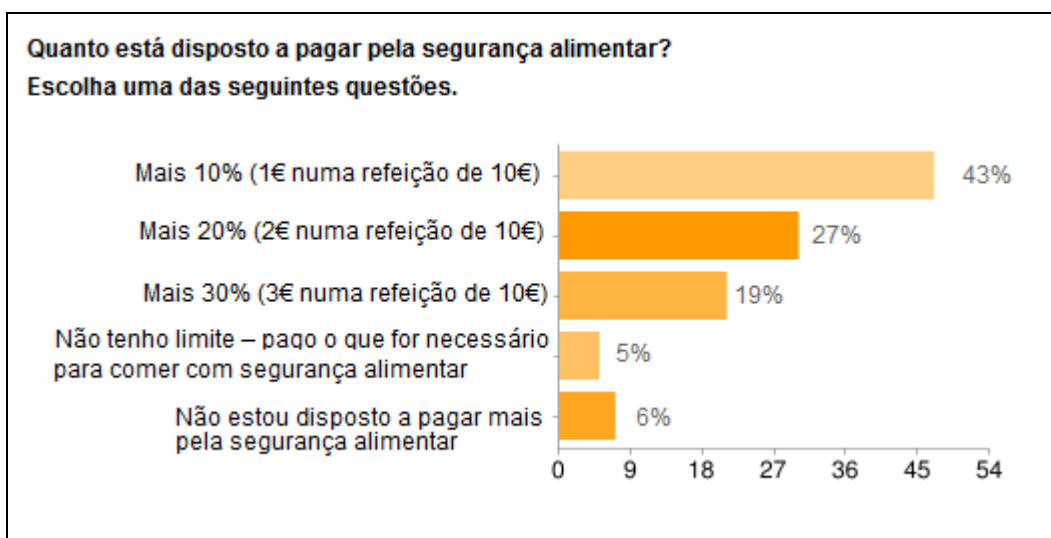


Gráfico 14 – O preço da segurança Alimentar

Dos inquiridos do presente estudo, 75% referem recorrer a informação sobre segurança alimentar antes de proceder à escolha de um determinado restaurante, enquanto 16% consideram não ser necessária a obtenção deste tipo de informação (gráfico 15). Através do gráfico 16 consegue-se evidenciar que o principal veículo de informação é proveniente de conselhos de amigos (57%), no entanto o recurso à informação on-line, mediante pesquisa assume também uma elevada relevância na amostra (45%). Nesta questão os inquiridos poderiam optar por escolha múltipla.

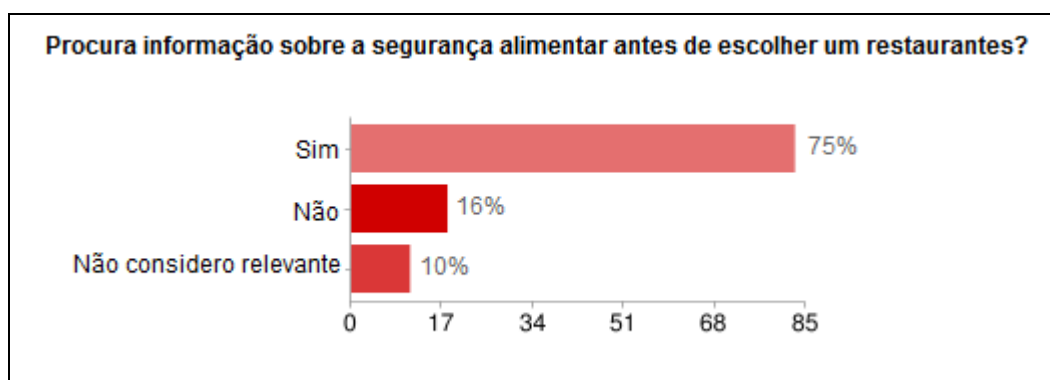


Gráfico 15 – Procura de informação prévia na escolha de um restaurante

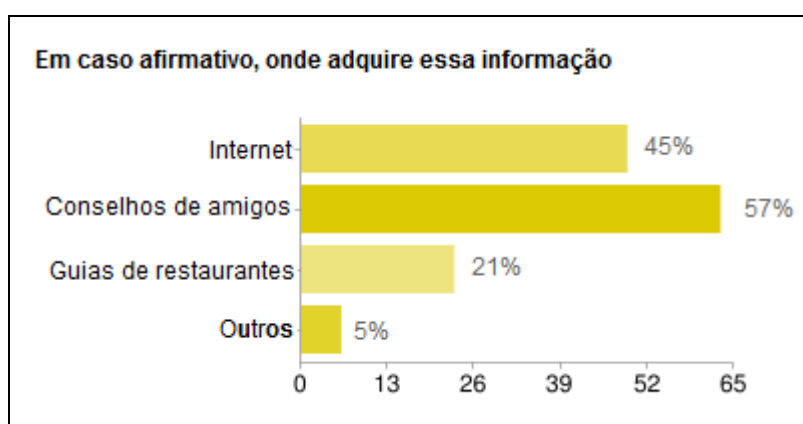


Gráfico 16 – Locais de procura de informação

De forma a caracterizar os consumidores no que concerne aos custos associados às refeições diárias habituais fora de casa (almoço), foi solicitado que quantificassem os custos com os almoços e verificou-se que 79% dos inquiridos declara despende até 9 euros enquanto 17% refere que dispõe de uma quantia situada entre 10 a 15 euros (gráfico 17).

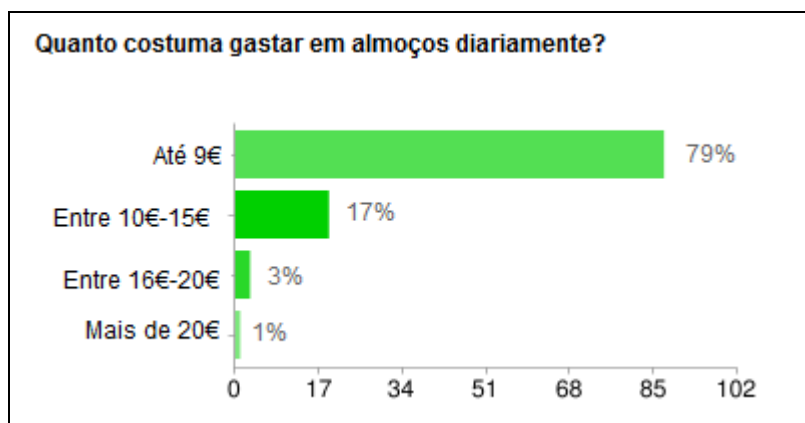


Gráfico 17 – Custo diário com a refeição

No que concerne aos cuidados especiais adoptados na confecção de alimentos e segundo apresentado no gráfico 18, 69% dos inquiridos referem adoptar cuidados especiais na confecção de alimentos, no entanto 22% referem que desconhecem os cuidados necessários. Apenas 9% refere que não adopta qualquer cuidado especial na confecção de alimentos.

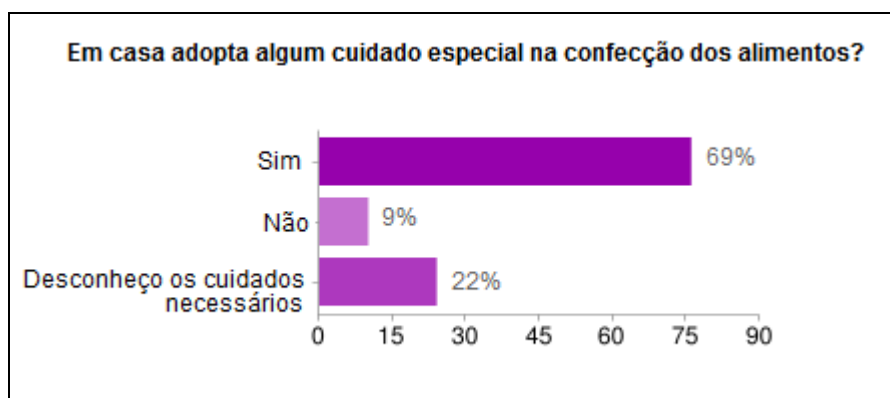


Gráfico 18 – Adopção de cuidados especiais com os alimentos

Torna-se interessante analisar a percepção do consumidor quando questionado sobre quais os alimentos que lhe possam suscitar um maior risco de intoxicação alimentar. Numa possibilidade de escolha múltipla, 85% das respostas recaíram sobre o alimento maionese, seguido dos ovos com 59%, marisco com 50% e das sobremesas lácteas com 40% de respostas. O peixe com 19% e a carne de porco com 15% assumem ainda relevância no total das escolhas (gráfico 19).

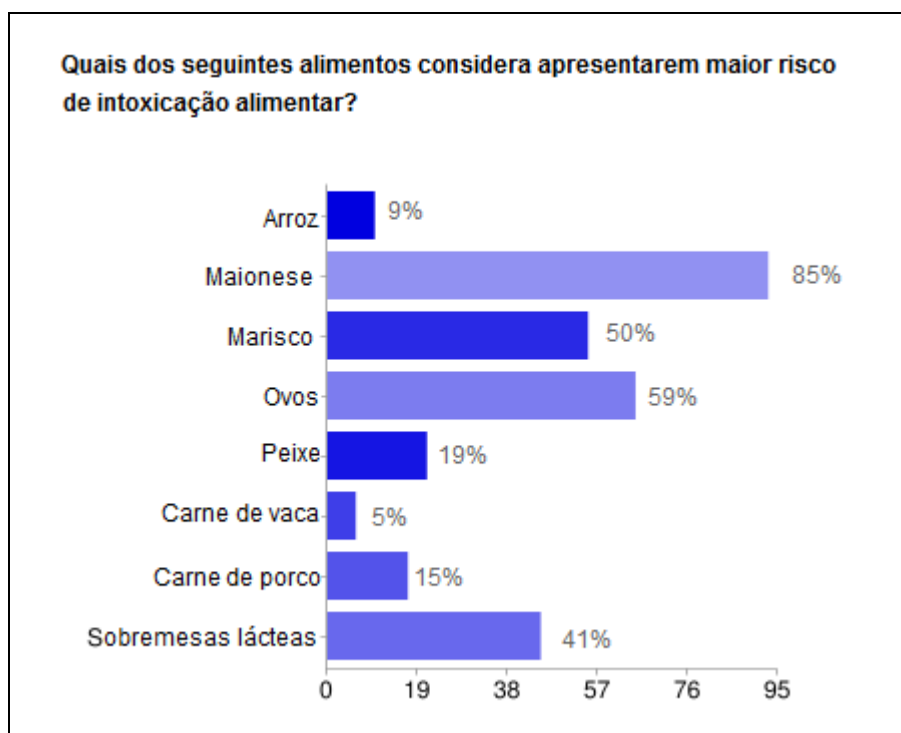


Gráfico 19 – Alimentos que representam maior risco alimentar

Por outro lado, os inquiridos referem que o cheiro (74%) e o aspecto visual (60%), assumem os principais critérios que lhes permitem identificar um alimento contaminado ou que apresente risco microbiológico para o consumidor, de acordo com gráfico 20.

No que concerne à percepção do consumidor em relação à intervenção da ASAE no sector de restauração, 55% dos inquiridos referem que a mesma é adequada, no entanto 34% dos inquiridos percepção a acção da ASAE como insuficiente. Apenas 11% considera excessiva a actuação da ASAE (gráfico 21).

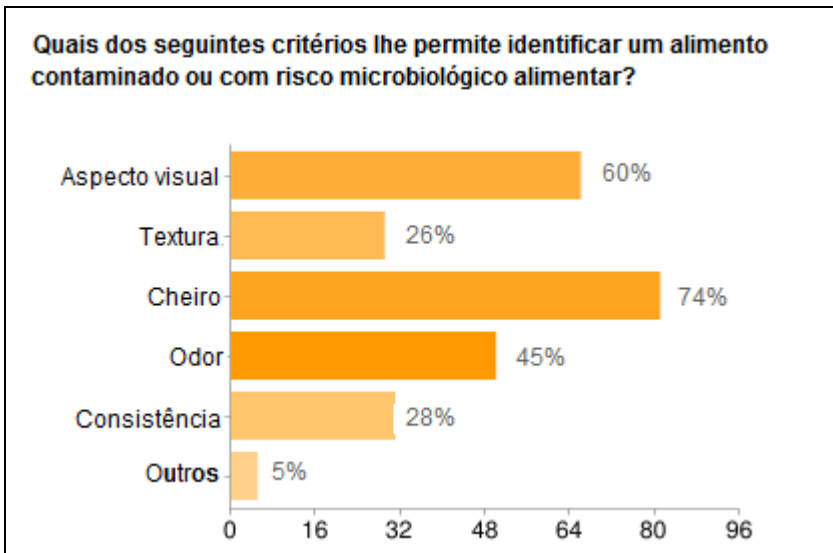


Gráfico 20 – Critérios de contaminação

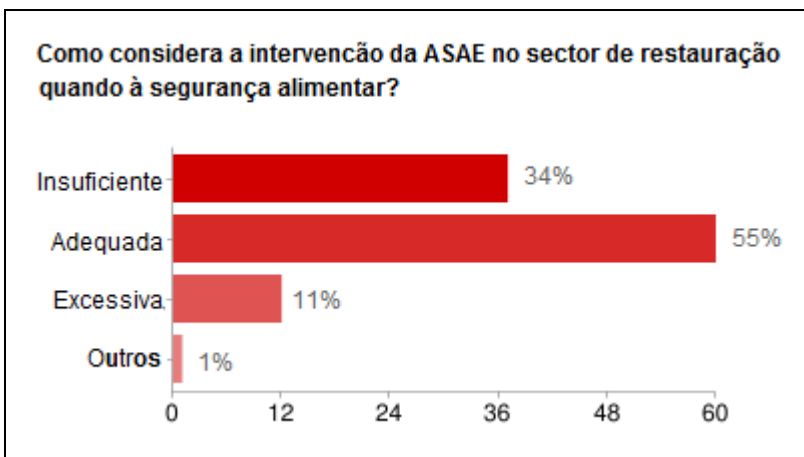


Gráfico 21 – Intervenção da ASAE

Considerou-se premente questionar a amostra quanto ao cenário inerente à segurança alimentar em Portugal no actual momento. Verificou-se assim e de acordo com o gráfico 22, que 78% da amostra percepciona Portugal como um país confiável nesta matéria, enquanto 20% dos inquiridos reconhecem no nosso país pouca confiança relativa à segurança alimentar.

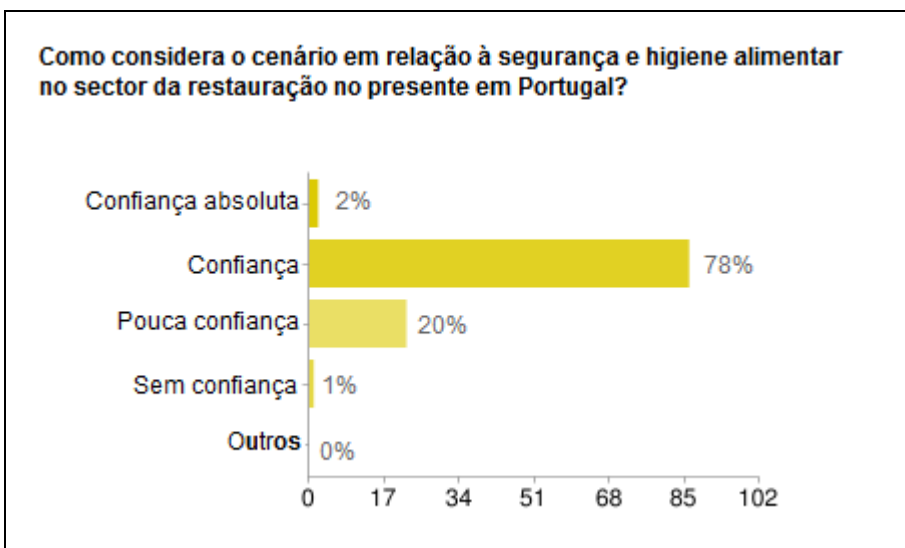


Gráfico 22 – Sentimento de confiança alimentar em Portugal

4.2. Avaliação e Análise de Resultados

Perante os resultados obtidos existe um conjunto de considerações que são importantes serem analisadas com profundidade. Estamos perante um público inquirido jovem e com acesso generalizado à informação. Estes quando inquiridos sobre a confiança que os restaurantes portugueses oferecem em matéria de segurança alimentar respondem numa elevada percentagem que consideram Portugal um país seguro nesta matéria. A confiança é um dos atributos que se pode comprovar com a aplicação deste inquérito. Configura-se interessante no presente momento os inquiridos considerarem as refeições de carne como as que lhes oferecem mais segurança alimentar no acto da escolha, tendo como referência os acontecimentos do passado recente no que concerne à contaminação de carne bovina, pela BSE (encefalopatia espongiforme bovina), popularmente conhecida pela doença das vacas loucas, ou mesmo os casos mais recentes da gripe aviária (H5N1) e Brucelose nos ovinos.

Num tempo actual de crise económica apresenta-se como interessante a atribuição de escolha ao factor segurança alimentar (38%) aquando da selecção do espaço de restauração, superiorizando-se à variável preço da refeição, revelando que a segurança alimentar constitui um factor que pode fazer o consumidor equacionar o restaurante A em detrimento do B, se o mesmo não cumprir os requisitos nesta matéria. A confiança é

sustentada quando o mesmo espaço de restauração dispõe de um sistema de HACCP implementado, dando ao consumidor uma tranquilidade acrescida.

Uma das estratégias para percebermos se o inquirido atribui importância à segurança alimentar, surge através da análise da sua percepção do risco alimentar quando realiza uma refeição num espaço de restauração. Esta percepção do risco alimentar traduz-se na frequência em que o mesmo pensa no assunto. Verifica-se que 40% dos inquiridos pensam frequentemente nos riscos alimentares inerentes quando realizam a sua alimentação num espaço de restauração, enquanto 16% dos inquiridos referem pensarem sempre no risco alimentar quando se deslocam a um espaço de restauração.

A preocupação com a segurança alimentar poderá fundamentar-se na ocorrência de intoxicações alimentares que os mesmos inquiridos já sofreram. Nesta matéria torna-se interessante verificar que a globalidade da amostra já sofreu pelo menos uma intoxicação alimentar (35%) ao longo da vida. No entanto, 24% referem que já sofreram mais que uma vez uma intoxicação alimentar e 6% sofreram mais de 5 intoxicações alimentares. Um ponto interessante é o facto de 16% dos inquiridos não saberem se ao longo da vida sofreram alguma intoxicação alimentar o que poderia ainda elevar os resultados quanto à ocorrência de intoxicações, o que também poderá deixar em aberto o facto dos consumidores terem ou não a real percepção das consequências dos riscos alimentares, apesar de estarem conscientes da importância do sistema alimentar, que as previne.

Na mesma linha de pensamento e relativamente à percepção dos resultados que podem advir com uma intoxicação alimentar, 50 % dos inquiridos indica que normalmente uma intoxicação alimentar resulta em sintomas agudos, enquanto 20% refere que um quadro de sintomatologia ligeira é o que caracteriza este tipo de enfermidade. Torna-se curioso analisar ainda que 16% dos inquiridos consideram que uma intoxicação alimentar pode levar à morte, revelando que as patologias resultantes de alimentos que possam não estar nas melhores condições, para alimentação humana deixaram de ser uma questão trivial e passam a ser fundamental.

Apesar do cenário de confiança manifestado pelos consumidores inquiridos, verificamos que os mesmos revelam dúvidas (52%) quando questionados se conhecem os principais critérios de conservação e confecção de alimentos, enquanto 37% dos inquiridos revelam conhecer os mesmos critérios.

Mais uma vez é testada a importância da segurança alimentar para os consumidores inquiridos, quando os mesmos são questionados se estariam dispostos a suportar um acréscimo de custo numa refeição em prol da segurança alimentar, verificando-se que 83% dos mesmos estariam determinados a despende um valor monetário superior. Quando aferimos a quantia que os mesmos estariam dispostos a ver acrescida na factura final, 43% revelam que estariam dispostos a suportar 10% do valor da factura em prol da segurança alimentar. Mas torna-se ainda mais curioso pelo facto de 27% manifestarem a vontade de subir a fatura para os 20% e 19% chegariam aos 30% do valor, sendo claro que o consumidor está disposto a pagar um valor mais elevado para que lhe seja conferida segurança alimentar. Estes valores obtidos demonstram a importância crescente da segurança alimentar no processo de escolha de um restaurante e a sua ligação ao aspecto económico. O consumidor é cada vez mais exigente em matéria de segurança alimentar e em busca da informação prévia antes de optar por um determinado restaurante, como poderemos verificar pelos expressivos 76% que referem munir-se de informação na vertente de segurança alimentar antes da escolha. O veículo de informação mais procurado para obtenção de dados nesta matéria são os conselhos dos amigos (57%), revelando a importância do factor proximidade na escolha e muito provavelmente as experiências vivenciadas por indivíduos nesta temática quando optaram por um determinado espaço de restauração. No entanto importa ressaltar a importância da pesquisa na internet como factor de informação e selecção de espaços de restauração pelos consumidores inquiridos, assumindo mesmo a segunda forma (45%) de obtenção de dados, em virtude de ser um veículo privilegiado na obtenção da opinião dos consumidores, quer em fóruns da especialidade, quer em espaços de opinião inerentes a esses mesmos restaurantes. Os clássicos guias de opinião ainda sustentam 21% de opiniões obtidas.

Apesar dos inquiridos estarem dispostos na sua globalidade e pagar mais pela segurança alimentar verifica-se que 79% da amostra despende até 9 euros em almoços diariamente e 17% consideram despende entre 10 e 15 euros.

Perante os resultados obtidos verifica-se que as preocupações manifestadas aquando da realização de alimentação fora de casa, encontram uma homogeneidade nos respectivos lares, dado que 69% dos inquiridos revelam adoptar cuidados especiais na confecção de alimentos nas suas casas. No entanto, é fundamental analisar que 22% dos inquiridos desconhecem os procedimentos mais adequados em matéria de segurança alimentar nas

suas casas, o que poderá indiciar algumas dúvidas na conseqüente análise de critérios de segurança alimentar em espaços de restauração.

Em termos de intoxicação por géneros alimentícios, a maionese foi considerada o alimento com maior risco de intoxicação alimentar (85%), seguido dos ovos e o marisco, tradicionalmente associados às intoxicações alimentares na restauração. Os inquiridos fazem notar ainda, que os critérios que lhes permitem identificar um alimento contaminado ou com risco microbiológico alimentar são essencialmente o cheiro emanado pelos alimentos (74%) e o aspecto visual dos mesmos (60%).

Relevante é ainda o facto dos consumidores inquiridos fazerem notar que Portugal é um País no qual se “respira” confiança (78%) em relação à segurança e higiene alimentar no sector da restauração, situando (55%) por inerência a actuação da ASAE num patamar de adequada acção. No entanto, fruto da crescente informação que o consumidor dispõe verifica-se que as exigências dos consumidores tendem a ser crescentes em virtude de 20% dos consumidores ainda revelarem pouca confiança no sector de restauração alimentar.

Em jeito de súmula de análise global importa responder às questões de investigação, anteriormente apresentadas:

1. Existe preocupação nos consumidores na percepção da segurança alimentar?
2. Os efeitos da falta de segurança alimentar são bem conhecidos?
3. O consumidor está disposto a pagar pela segurança alimentar?

Assim é interessante indicar que a amostra se dividiu quase igualmente entre um pensamento de risco alimentar frequente (40%) ou raro (37%). No entanto se for considerado o facto de 75% dos consumidores procurarem informação antecipada, acerca do restaurante ou espaço alimentar, talvez se esteja perante uma consciencialização, embora que por vezes involuntária ou subconsciente. Tanto é que a existência de um sistema de HACCP é importante ou muito importante para 83% dos inquiridos. E esta mesma percentagem de consumidores está disposta a pagar mais pela segurança alimentar. O que poderá dar relevância à percepção da segurança alimentar.

Este facto denota que o consumidor tende a demonstrar uma necessidade prévia de sentir confiança e segurança quando se desloca a um espaço alimentar, na área da

restauração. Quando carecem de informação antecipada procuram colmatar esta lacuna principalmente com os conselhos de amigos. Pelo que mais uma vez a percepção de cada indivíduo conta e é importante, tal como se propôs estudar o autor do presente trabalho.

Por outro lado e conforme referido na análise dos resultados os efeitos da falta de segurança ainda carecem de algum trabalho junto dos consumidores, apesar da maioria da amostra indicar algum conhecimento relativo às consequências da falta de segurança.

Uma 7% dos inquiridos indicou não conhecer os efeitos da falta de segurança e 20% manifesta que apenas sintomas ligeiros, o que poderá representar uma lacuna de conhecimento uma vez que, de acordo com a literatura, os efeitos podem levar à morte. Ainda é relevante referir que a consciência do histórico de ocorrência de intoxicações poderá nem sempre ser devidamente identificada, uma vez que 18% da amostra indica nunca ter sofrido alguma intoxicação e 16% não sabe se já teve. Sendo possível assim, corroborar a literatura quanto à possível falta de conhecimento adequado para evitar intoxicações e extrair da presente análise de dados que os efeitos ainda não são bem conhecidos por todos os consumidores.

No que concerne à última questão de investigação, pode-se mencionar à luz da análise anteriormente efectuada, que de facto na sua generalidade os consumidores inquiridos estão dispostos a pagar pela segurança, embora seja em patamares diferentes.

5. Conclusões e Perspectivas de Trabalho Futuro

O presente trabalho de dissertação teve como objectivos perceber a existência de uma preocupação dos consumidores em relação à segurança alimentar e de que forma os mesmos percebem esse risco, identificando os seus efeitos e de que forma se poderá reduzir o risco alimentar.

Num país que vive uma actual crise económica, assume interesse verificar qual a percepção do consumidor em matéria de segurança alimentar. E neste contexto verifica-se que a escolha dos espaços de restauração vai para além do factor preço, pelo que a segurança alimentar se configura mesmo como o factor mais importante de escolha de um restaurante para os inquiridos, neste estudo. Estes percebem que a alimentação em restaurantes, num espaço nacional, é segura apesar de pensarem frequentemente no risco alimentar e nas suas consequências, que neste âmbito as caracterizam com um quadro de sintomatologia ligeira, aguda ou mesmo de morte. Neste estudo também percebemos que os consumidores identificam de forma sensorial (usando por exemplo o cheiro e a visão) os alimentos que consideram constituir maior perigo alimentar, quando não cumpridas as boas práticas de higiene e segurança nessa área.

Ao estarem dispostos a pagar um valor definido que recaia sobre os processos de segurança alimentar, os consumidores inquiridos revelam que já não é possível orientar a sua escolha apenas tendo em conta factores aromáticos, revelando uma crescente preocupação nesta matéria. Factor importante neste estudo é a necessidade do inquirido obter informação prévia sobre segurança alimentar, quer através de redes informais de contactos quer através do universo alargado da internet, antes de proceder à escolha do restaurante.

Assim, num cenário cada vez mais exigente para a restauração pública, o consumidor aponta como factor fundamental a existência de um sistema preventivo de segurança alimentar como pedra basilar na estruturação da confiança.

Desta forma, o pensamento no risco alimentar quando se realizam refeições fora de casa, manifestou na pré disposição de pagar mais pela segurança alimentar e o sustentar de opiniões sobre determinados restaurantes, através dos mais variados mecanismos de obtenção de informação, municiam a crescente preocupação sobre a segurança alimentar em Portugal. Contudo, os poucos recursos económicos e o baixo valor

dispendido diariamente em refeições poderá ser um factor condicionante na preocupação futura do consumidor português.

Apesar dos inquiridos referirem que num clima de confiança de segurança alimentar a actuação da ASAE tem vindo a ser adequada, 34% dos inquiridos referem que a mesma é insuficiente, exigindo mais desta entidade.

Este estudo e inerente instrumento de pesquisa, poderá contribuir para apurar sectorialmente nos diversos ramos da restauração, a percepção do seu público-alvo e consequentemente verificar se a segurança alimentar constitui um factor de selecção.

Numa futura análise seria interessante e importante, de forma a continuar e complementar o presente trabalho estudar, através de casos de estudo o comportamento de vários consumidores face ao factor escolha perante a vertente segurança alimentar. Podendo obter-se, assim, informação mais detalhada e que possivelmente corrobore o trabalho presentemente desenvolvido.

Referências Bibliográficas

Ajzen, I. e Fishbein, M. 1975. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior.*, New Jersey; Prentice-Hall.

Ajzen, I., e Fishbein, M.1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior.* Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Albarello, Luc. 1997. Recolha e tratamentos quantitativos dos dados de inquéritos. In Luc Albarello et. al. *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais.* Lisboa: Gradiva. 48-83 pp.

Alreck, Pamela and Seetle, Robert.1995. *Survey reasearch handbook (2ª ed.).* USA: Richard D. Irwin.

Altekruse, S. F., Street, D. A., Fein, S. B. and Levy, A. S. 1996. Consumer knowledge of food-borne microbial hazards and food handling practices. *Journal of Food Protection* 59: 287-294 pp.

Alvensleben, R. 2002. Verbraucherbild-Verbraucherverantwortung-Verbrauchererziehung. Ziele und Fakten. *ZLR-Zeitschrift fur das Gesamte Lebensmittelrecht.* 139-150 pp.

Angulo, M. and Gil, J. 2007. Risk perception and consumer willingness to pay for certified beef in Spain, *Food Quality and Preference* 18: 1106–1117 pp.

Azevedo, I., Regalo, M., Mena, C., Almeida, G., Carneiro, L., Teixeira, P., Hogg, T. and Gibbs P., 2005. Incidence of *Listeria spp.* in domestic refrigerators in Portugal, *Food Control* 16: 121-124 pp.

Bai L., Ma C., Gong S. and Yang Y. 2007. Food safety assurance systems in China, *Food Control* 18: 480–484 pp.

Bouma, G.D. and Atkinson, G.B.J. 1995. Collecting data. In G.D. Bouma & G.B.J. Atkinson (Eds.) *Handbook of social science research: A comprehensive and practical guide for students*. 2nd edn. Oxford: Oxford University Press. 165-179 pp.

Bruhn, C. M. 1995. Consumer attitude and market response to irradiated food. *Journal of Food Protection* 58: 175-181 pp.

Bruhn, C. M. 1998. Consumer acceptance of irradiated food: theory and reality. *Radiation Physics and Chemistry* 52: 129-133 pp.

- Brunso K., Grunert, F. and Bredahl, L. 1996. An analysis of national and cross-national consumer segments using the food related lifestyle instrument in Denmark, France, Germany and Great Britain. MAPP Working Paper No. 35. Aarhus.
- Burger J. 1998. Gender differences in attitudes about fish safety in a coastal population, *Journal Toxicol Environ Health A.6.* 53(3): 181-92 pp.
- Byrd-Bredbenner, C., Maurer, J., Wheatley, V., Schaffner, D., Bruhn, C. and Blalock, L. 2007. Food safety self-reported behaviors and cognitions of young adults: results of a national study. *Journal of Food Protection* 70: 1917-1926 pp.
- Campden and Chorleywood. 2003. Food Research Association Group (CCFRA). HACCP: Guideline No. 42. (a Practical Guide, 3rd ed.).
- Cardoso, A. A. 2009. *Comportamento do consumidor: Por é que os consumidores compram?* Lidel - Edições técnicas, Lda.
- Carvalho, A. 2009. Percepção do consumidor diante dos riscos alimentares: A importância da segurança dos alimentos. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, 68.
- Clover, O. and Riemann, H. 1999. *Foodborne Diseases.* 2nd ed. San Diego: Academic Press.
- Cobra, M. H. N. 1997. *Marketing básico: uma perspectiva brasileira.* 4. ed. São Paulo: Atlas.
- Codex Alimentarius Commission. 1997. Report of the 30th session of the Codex Commission on Food Hygiene, ALINORM 99/13 Rome: Codex Alimentarius Commission.
- Coulson, N. 2004. Source of food safety information: whom do adolescents trust? *Appetite* 38: 199-200.
- Darby, M. R. and Karni, E. 1973. Free competition and the optional amount of fraud. *The Journal of Law and Economics* 16: 67-88.
- Daskalopoulou, I. 2008. Fairness perceptions and observed consumer behavior: Results of a partial observability model, *The Journal of Socio-Economics* 37: 31-44 pp.
- De Jonge J., Van Trijp, J., Van der Lans I., Renes R. and Frewer L. 2008. How trust in institutions and organizations builds general consumer confidence in the safety of food: A decomposition of effects. *Original Research Article Appetite*, Volume 51: 311-317 pp.
- De Ketele, Jean-Marie and Roegiers, Xavier. 1999. *Metodologia da recolha de dados.* Lisboa: Instituto Piaget.

- Deaton, A. and Muellbauer, J. 1980. *Economics and Consumer Behaviour*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Ehiri, J. E., Morris, G. P. and McEwen, J. 1995. Implementation of HACCP in food businesses: the way ahead. *Food Control* 6(6): 341– 345.
- Engal, J. F., Blackwell, R. D. and Miniard, P. W. 2000. *Comportamento do consumidor*. Rio de Janeiro: LTC. 8ª edição.
- Etzel, M. J., Walker, B. J. and Stanton, W. J. 2001. *Marketing*. Tradução Arão Sapiro. São Paulo: MAKRON Books. Título original: *Marketing 11th Edition*. 743 pp.
- FAO and WHO. 1997. *Consultation on Food Consumption and Exposure Assessment of Chemicals*. Geneva, Switzerland.
- FAO and WHO. 2003. *Codex Alimentarius, Basic Text on Food Hygiene*. 3rd ed., Italy.
- Fischer A, de Jong A. R., Frewer L. and Nauta M. 2005. Improving food safety in the domestic environment: the need for a transdisciplinary approach. *Risk Anal.* Jun 25(3): 503-1.
- Fischer A. and Frewer L. 2009. Consumer familiarity with foods and the perception of risks and benefits, *Food Quality and Preference* 20: 576–585 pp.
- Fischhoff, B., Slovic, P., Lichtenstein, S., Read, S. and Combs, B. 1978. Como o cofre é seguro o suficiente? Um estudo psicométrico de atitudes para com os riscos tecnológicos e benefícios. *Política Ciências* 8: 127-152 pp. Reimpresso em P. Slovic (Ed.). *A percepção de risco*. Londres: Earthscan, 2001.
- Five-Shaw, C. and Rowe, G. 1996. Public perceptions of everyday food hazards: a psychometric study. *Risk Analysis* 16(4): 487-500 pp.
- Fox, David. 1987. *El proceso de investigacion en educacion* (2ª ed.). Pamplona: Ediciones Universidad de Navarra.
- Garayoa, R., Córdoba, M., García-Jalón, I., Sanchez-Villegas, A., and Vitas, A. I. 2005. Relationship between consumer food safety knowledge and reported behavior among students from health sciences in one region of Spain. *Journal of Food Protection*, 68: 2631-2636 pp.
- Goodacre, C., Doel, M., Habron, L. and Petruv, R. 1999. Food quality and safety link. *Food Science Technology Today* 13: 205-206 pp.
- Goode, M. and Moutinho, L. 1995. The effects of free banking on overall satisfaction: The use of automated teller machines”, *International of Bank Marketing*, V.13, n.4, 33-40 pp.

- Haapala, I. and Probart C. 2004. Food safety knowledge, perceptions and behaviors among middle school students. *J Nutr Educ Behav* 36: 71-76 pp.
- Henson S. and Traill, B. 1993. Consumer perceptions of food safety and their impact on food choice. G.G Birch, G Campbell-Platt, Editors. *Food safety—the challenge ahead*, Intercept, Andover 39–55 pp.
- Hoban, T. J. 1999. Consumer acceptance of biotechnology in the United States and Japan. *Food Technology* 53(5): 50–53 pp.
- Hogg, Tim A., José A. Couto, Paula Teixeira and F. Xavier Malcata. 2008. Building on scientific excellence via sharing of scientific expertise. The case study of food safety. *Trends in Food Science and Technology* 19.
- Holm, L. and Kildevang, H. 1996. Consumers views on food quality. A qualitative interview study. *Appetite* 27: 1–14 pp.
- Hoorens, V. 1994. Unrealistic optimism in health and safety risks. In D. Rutter, and L. Quine (Eds.), *Changing health behaviour*. Buckingham, UK: Open University Press.
- Jang, S. and Feng, R. 2007. Temporal destination revisit intention: the effects of novelty seeking and satisfaction. *Tourism Management* 28 (2): 580–590 pp.
- Jevsnik M., Hlebec , V. and Raspor, P. 2008. Consumers awareness of food safety from shopping to eating. *Food Control* 19: 737–745 pp.
- Käferstein, F., Motarjemi, Y. and Bettcher, D. 1997. Foodborne disease control: a transnational challenge. *Emerging Infectious Diseases* 3(4): 503-510 pp.
- Kirby, R.1994. HACCP in Practice. *Food Control* 5(4): 230-236 pp.
- Kotler, P. 1998. *Administração de Marketing*, 5ª Ed. São Paulo. Atlas.
- Kotler, P. and Armstrong, G. 2007. *Princípios de Marketing*. Prentice Hall Brasil, 12ª Edição.
- Kraus J. 1995. Attitudes and the prediction of behaviour. *Personality and Social Psychology Bulletin* 21: 58-75 pp.
- Lobb A., Mazzocchi M.and Traill W. 2005. Modelling risk perception and trust in food safety information within the theory of planned behaviour. *Food Quality and Preference* 18: 384–395 pp.

- Malcata, F. and Silva, F. 2001. Engenharia Alimentar: Situação Actual e Tendências Futuras, Universidade Católica.
- McIntosh, W., Christensen, L. and Acuff, R. 1994. Perceptions of risks of eating undercooked meat and willingness to change cooking practices. *Appetite* 22: 83–96 pp.
- Mead, Paul S., Laurence Slutsker, Vance Dietz, Linda, F., McCaig, Joseph S. Bresee, Craig Shapiro, Patricia M., Griffin, and Robert V. Tauxe. 1999. Food-related Illness and Death in the United States. *Emerging Infectious Diseases*. Vol. 5(5).
- Medeiros, Hillers, Kendall, and Mason. 2001. Evaluation of food education for consumers. *J. Nutrition Education*. 33: 27 34 pp.
- Meer, R. and Misner, S. 2000. Food safety knowledge and behavior of expanded food and nutrition education program participants in Arizona. *Journal of Food Protection*, 63(12): 1725-1731 pp.
- Mildred M., Cody, PhD, RD, Mary Anne Hogue, MS, RD, FADA. 2003. Results of the Home Food Safety - It's in Your Hands 2002 Survey: Comparisons to the 1999 Benchmark Survey and Healthy People 2010 Food Safety Behaviors Objective. *Beyond the Headlines*.
- Morrone, M. and Rathburn, A. 2003. Health education and food safety behavior in the university setting. *Journal of Environmental Health* 65: 9-15 pp.
- Mortimore, S. and Wallace, C. 1998. HACCP: A practical approach. New York, USA: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Nichter, M. 1989. Anthropology and international health: South Asian case studies. Dordrecht: Kluwer Publications.
- Notermans, S., Gallhof, G., Zweitering, M. and Mead, G. 1995. Identification of critical control points in the HACCP system with a quantitative effect on the safety of food products. *Food Microbiology* 12: 93-98 pp.
- O. Riordan, N., Cowan, C. and McCarthy, M. 2002. Safety of Irish beef-concerns, awareness and knowledge of Irish consumers. *Journal of Food Safety* 22(1): 1-16 pp.
- Oliveira S. and Thébaud-Mony A. 1997. Estudo do consumo alimentar: em busca de uma abordagem multidisciplinar. *Rev Saúde Pública* 31(2): 201-8 pp.
- Pinheiro A. and Silva B. 2004. A Estruturação do Processo de Recolha de Dados On- Line. In *Actas da X Conferência Internacional Avaliação Psicológica, Formas e Contextos*. Braga: Psiquilíbrios Edições. 522-529 pp.

- Powell, D. A., Blaine, K., Leudtke, A., Morris, S. and Wilson, J. 2001. Riskmanagement and communication: Enhancing consumer confidence. In P. W. B. Phillips & R. Wolfe (Eds.), *Governing food science, safety and trade* Montreal, Canada: Mc. Gill-Queen's University Press. 133–148 pp.
- Quelette, J. and Wood, W. 1998. Habit and intention in everyday life: the multiple processes by which past behavior predicts future behavior. *Psychological Bulletin* 124 (1): 54-74 pp.
- Raats, M. and Sparks, P. 1995. Unrealistic optimism about diet related risks: implications for interventions. *Proceedings of the Nutritional Society* 54: 737–745 pp.
- Raspor, P. 2008. Total food chain safety: how good practices can contribute? *Trends in Food Science & Technology* 19. 405e 412.
- Redmond C. and Griffith J. 2002. Consumer food handling in the home: a review of food safety studies. *Journal of Food Protection* 66(1): 130-161 pp.
- Renn, O., and Zwick, M. 1997. Risiko-und Technikakzeptanz. Enquete-Kommission, "Schutz des Menschen und der Umwelt" des 13. Deutschen Bundestages (Hg.). Berlin: Springer-Verlag
- Roberts, C. A. 2001. *The food safety information handbook*. Oryx Press.
- Rohr, A., Luddecke, K., Drusche, S. Muller, M. J. and Alvensleben, R.v. 2005. Food quality and safety-consumer perception and public health concern. *Food Control* 16: 649-655 pp.
- Rozin, P., Pelchat, M. L. and Fallon, A. E. 1986. Psychological factors influencing food choice. In C. Ritson, L. Gofton, and J. McKenzie.
- Rozin, P., Fischler, C., Imada, S., Sarubin, A. and Wrzesniewski, A. 1999. Attitudes to food and the role of food in life in the U.S.A., Japan, Flemish Belgium and France: Possible implications for the diet–health debate. *Appetite*, 33:163-180 pp. (Eds.) *The food consumer* (85-106 pp.). Chichester and New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Sanlier, N. 2009. The knowledge and practice of food safety by young and adult consumers. *Food Control* 20: 538-542 pp.
- Scheule, B. and Sneed, J. 2001. From farm to fork: Critical control points for food safety. *Journal of Nutrition in Recipe and Menu Development* 3(1): 3–27pp.
- Scott, E. 1996. Foodborne disease and other hygiene issues in the home. *Journal of Applied Bacteriology* 80(1): 5–9 pp.

- Scully, J. 2003. Genetic engineering and perceived levels of risk. *British Food Journal* 105(1/2): 59–77 pp.
- Silva, V. da., Amaral, A.M.P. 2002. *Segurança alimentar, comércio internacional e segurança sanitária*. Informações Econômicas, São Paulo.
- Slovic, P. 1992. Perceptions of risk: reflections on the psychometric paradigm. In S. Krimsky, and D. Golding (Eds.). *Social theories of risk* London: Praeger. 117–142 pp.
- Slovic P. 1999. Trust, emotion, sex, politics, and science: Surveying the risk assessment battlefield. *Risk Analysis* 19(4): 689-701 pp.
- Spiers, J., Anderton, A. and Anderson, G. 1995. A study of the microbial content of the domestic kitchen. *International Journal of Environmental Health Research* 5: 109–122 pp.
- Stringer, M. and Hall, M. 2006. A generic model of the integrated food supply chain to aid the investigation of food safety breakdowns, *Food Control* 18: 755-765 pp.
- Unklesbay, N., Sneed, J. and Toma, R. 1998. College students' attitudes, practices, and knowledge of food safety. *Journal of Food Protection*, 61:1175-1180 pp.
- Walker, E., Pritchard, C. and Forsythe, S. 2003. Food handler's hygiene knowledge in small food businesses. *Food Control* 14(5): 339-343 pp.
- Weegels M. and Kanis H. 1999. Risk perception in consumer product use. *Accident Analysis and Prevention* 32 (2000) 365–370 pp.
- Wejnert, B. 1996. Family studies and politics: the case of Polish sociology. *Marr. Fam. Rev* 22: 233-57 pp.
- Wells W. 1993. Discovery-oriented consumer research. *Journal of Consumer Research*, 19: 489-504 pp.
- Wilcocky, A., Pun, M., Khanono, J. and Aung, M. 2004. Consumer attitudes, knowledge and behaviour: a review of food safety issues, *Trends in Food Science & Technology* 15: 56-66 pp.
- WHO. 1984. *The role of food safety in health and development*. Technical Report Geneva: World Health Organisation, Series 705.
- WHO. 2000. *Pesticide residues in food : 1999 : toxicological evaluations / Joint Meeting of the FAO Panel of Experts on Pesticides Residues in Food and the Environment and the WHO Core Assessment Group*. Rome. 20-29 pp.

Wodicka, Virgil O. 1977. Food Safety: Rationalizing the Ground Rules for Safety Evaluation. *Food Technology* 31(9): 75-79 pp.

Yeung, R. and Morris, J. 2001. Food safety risk-consumer perception and purchase behaviour. *British Food Journal* 103: 170–186 pp.

Zhang, X. Y., Li, G., and Zhang, L. 2004. Chinese consumers concern on food safety. *China Rural Survey*. 2004(1) 10–17 pp.

ANEXO A: O Inquérito



Segurança Alimentar- Hábitos e Tendências

O presente questionário insere-se no âmbito de um estudo de investigação na Universidade Católica sobre a percepção do consumidor em relação à segurança alimentar em Portugal. Obrigado pela sua colaboração.

*Obrigatório

Sexo *

- Masculino
- Feminino

Idade *

- >18 anos
- >25 anos
- >40 anos
- >60 anos

Habilitações literárias *

- Ensino primário
- Ensino secundário
- Curso superior
- Outra:

Situação profissional *

- Estudante
- Trabalhador-estudante
- Reformado
- À procura de emprego
- Dona(o) de casa
- Trabalho a tempo inteiro
- Trabalho a tempo parcial
- Outra:

Com base na sua percepção do risco alimentar, que alimentos escolhe habitualmente para as suas refeições diárias tendo como critério a Segurança Alimentar? *

- Peixe
- Carne
- Francesinha ou similar
- Salada
- Outra:

Considera que Portugal é um País Seguro na vertente da segurança alimentar? *

- Sim
- Não
- Não sei responder
- Outra:

Qual o atributo principal na escolha de um determinado restaurante? *

- Preço da refeição
- Localização
- Existência de estacionamento
- Aroma e sabor da comida
- Qualidade de atendimento
- Segurança e higiene alimentar
- Outra:

Atribua numa escala de importância crescente (1- pouco importante; 5 muito importante) a existência de um sistema de HACCP (sistema preventivo de controlo da segurança alimentar) num restaurante *

- 1 2 3 4 5
-

Pensa no risco alimentar quando come fora de casa? *

- Nunca
- Raramente
- Frequentemente
- Sempre

Já teve alguma vez uma intoxicação alimentar? *

- Nenhuma vez
- Uma vez
- Mais que uma vez
- Mais que cinco vezes
- Não sei

Uma intoxicação alimentar pode causar: *

- Sintomas ligeiros
- Sintomas agudos
- Doença prolongada
- Morte
- Não sei

Conhece os critérios de conservação e confecção dos alimentos? *

- Sim
- Não
- Tenho dúvidas

Está disposto a pagar mais num estabelecimento que privilegia a segurança alimentar? *

- Sim
- Não
- Não sei

Quanto está disposto a pagar pela segurança alimentar? Escolha uma das seguintes questões. *

- Mais 10% (1€ numa refeição de 10€)
- Mais 20% (2€ numa refeição de 10€)
- Mais 30% (3€ numa refeição de 10€)
- Não tenho limite - pago o que for necessário para comer com segurança alimentar
- Não estou disposto a pagar mais pela segurança alimentar

Procura informação sobre a segurança alimentar antes de escolher um restaurantes? *

- Sim
- Não
- Não considero relevante

Em caso afirmativo, onde adquire essa informação? *

- Internet
- Conselhos de amigos
- Guias de restaurantes
- Outra:

Quanto costuma gastar em almoços diariamente? *

- Até 9€
- Entre 10€-15€
- Entre 16€-20€
- Mais de 20€

Em casa adopta algum cuidado especial na confecção dos alimentos? *

- Sim
- Não
- Desconheço os cuidados necessários

Quais dos seguintes alimentos considera apresentarem maior risco de intoxicação alimentar? *

- Arroz
- Maionese
- Marisco
- Ovos
- Peixe
- Carne de vaca
- carne de porco
- sobremesas lácteas

Quais dos seguintes critérios lhe permite identificar um alimento contaminado ou com risco microbiológico alimentar? *

- Aspecto visual
- Textura
- Cheiro
- Odor
- Consistência
- Outra:

Como considera a intervenção da ASAE no sector de restauração quando à segurança alimentar? *

- Insuficiente
- Adequada
- Excessiva
- Outra:

Como considera o cenário em relação à segurança e higiene alimentar no sector da restauração no presente em Portugal? *

- Confiança absoluta
- Confiança
- Pouca confiança
- Sem confiança
- Outra: