

O ATENDIMENTO AOS HÓSPEDES COM HIPERSENSIBILIDADES ALIMENTARES EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: ASPECTOS DE GESTÃO E HOSPITALIDADE

Service to guests with food hypersensitivities in accommodation facilities: management and hospitality aspects

Elga Batista¹, Nicolas Rafael de Oliveira Garcia² & Anderson Campelo Marques³

RESUMO

Receber os hóspedes da melhor maneira possível, segundo os princípios da hospitalidade, é uma das atividades essenciais de quaisquer meios de hospedagem (MHs), sendo, portanto, tarefa também relevante para as rotinas dos gestores de Departamentos de Alimentos e Bebidas (A&B). Tal premissa é válida para o atendimento aos hóspedes que apresentam alergias alimentares (AA) e intolerâncias alimentares (IA), pois frequentemente as pessoas com esses quadros não conseguem se alimentar de forma satisfatória em serviços gastronômicos. Essa pesquisa estudou o atendimento aos hóspedes com hipersensibilidade alimentar (HA) em MHs, a partir de narrativas apresentadas por esses indivíduos e como esse tipo de cliente influencia aspectos organizacionais segundo gestores de Departamentos de A&B. Concluiu-se os gestores de meios de hospedagem precisam aprimorar o atendimento aos hóspedes com hipersensibilidades alimentares, especialmente no que tange ao desjejum. Ademais, ressalta-se que a comunicação entre hóspedes e meio de hospedagem pode ser uma ação efetiva para a diminuição de possíveis problemas com esse público alvo. Sobre os achados com os gestores foram detectadas dúvidas acerca dos sintomas de HA, evidenciando a necessidade de um maior nível de treinamento sobre esse tema. Ressalta-se que essas iniciativas podem aprimorar o atendimento às pessoas hipersensíveis visando a qualidade do serviço, hospitalidade e segurança alimentar.

PALAVRAS-CHAVE

Alérgenos; Alimentos para fins especiais; Alergia alimentar; Gastronomia; Intolerância alimentar.

ABSTRACT

Receiving guests in the best possible way, according to the principles of hospitality, is one of the essential activities of any lodging establishments (MHs), and is therefore also a relevant task for the routines of managers of Food and Beverage Departments (F&B). This premise is valid for

¹**Elga Batista** – Doutorado em Ciência e Tecnologia de Alimentos. Professora adjunta na Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Seropédica, Rio de Janeiro. Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0915082828647660>. E-mail: elgab.silva@gmail.com.

²**Nicolas Rafael de Oliveira Garcia** – Bacharelado em Hotelaria. Egresso da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Seropédica, Rio de Janeiro. Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5672259548358555>. E-mail: nicolasrog6@gmail.com.

³**Anderson Campelo Marques** – Bacharelado em Hotelaria. Egresso da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Seropédica, Rio de Janeiro. Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6316549513856822>. E-mail: campelo.rj91@gmail.com.

serving guests with food allergies (AA) and food intolerances (AI), as people with these conditions are often unable to eat satisfactorily in gastronomic services. This research studied the service provided to guests with food hypersensitivity (AH) in MHs, based on narratives presented by these individuals and how this type of customer influences organizational aspects according to managers of F&B Departments. It was concluded that accommodation managers need to improve service to guests with food hypersensitivities, especially with regard to breakfast. Furthermore, it should be noted that communication between guests and accommodation can be an effective action to reduce possible problems with this target audience. Regarding the findings with managers, doubts were detected regarding AH symptoms, highlighting the need for a higher level of training on this topic. It is noteworthy that these initiatives can improve care for hypersensitive people, aiming at quality of service, hospitality and food safety.

KEYWORDS

Allergens; Food allergy; Food for special purposes; Food intolerance; Gastronomy.

INTRODUÇÃO

A alimentação é uma parte muito importante da hospitalidade, pois ultrapassa a ideia essencial de oferecer conforto e entretenimento, visto que também deverá englobar a preocupação com a adequada alimentação e, por conseguinte, a nutrição dos hóspedes. Há tempos os Departamentos de Alimentos e Bebidas (A&B) dos meios de hospedagem (MHs) vem abraçando tendências diversas da área de alimentação coletiva no que tange aos assuntos relacionados à gestão de operações, novas tecnologias e gastronomias. Dentro desse cenário, uma das tendências da área é a oferta de refeições adequadas às demandas dos hóspedes com quadros de alergias e intolerâncias alimentares.

Esses estabelecimentos devem prover opções de *menus* que atendam às necessidades desse público, entretanto, nem sempre as pessoas com essas limitações conseguem se alimentar de forma adequada em empreendimentos como hotéis, pousadas e resorts. Esses menus devem contemplar opções de produtos alimentícios diversos, incluindo comidas e bebidas inerentes ao consumo alimentar usual de pequenas e grandes refeições, segundo o perfil de cada Departamento.

Vale apontar ainda que, além dos cuidados a serem tomados pelo Departamento de A&B, o Departamento de Reservas de meios de hospedagem (especialmente aqueles que incluem o café da manhã na diária) também pode contribuir para um melhor atendimento ao hóspede

com alergias ou intolerâncias alimentares. Para tanto, deve-se incluir, no formulário para a efetivação da reserva, o questionamento sobre esse tipo de condição, e, em caso afirmativo, encaminhar tal informação ao Departamento de A&B para que sejam providenciadas opções específicas no cardápio.

Nesse contexto, enfatiza-se que muitas ações para manejar as substâncias alergênicas demandam o engajamento dos colaboradores dos serviços gastronômico para que alcancem o sucesso. Essas afirmativas apontam para a necessidade de adoção de um conjunto de medidas para efetuar o adequado atendimento às pessoas com alergias e intolerâncias alimentares, também denominadas hipersensibilidades alimentares.

Como lacuna na literatura que a pesquisa visa preencher, aponta-se primordialmente a carência de pesquisas que visam estudar como os meios de hospedagem brasileiros atendem os hóspedes com alergias e intolerâncias alimentares. São muitas as questões: existe algum tipo de planejamento nesse sentido? Gestores compreendem com clareza as demandas desse tipo de público? Há estrutura física no Departamento de A&B, capaz de permitir a produção segura de refeições, de modo a evitar a contaminação cruzada com alérgenos? Departamentos hoteleiros específicos atuam de forma articulada, permitindo um atendimento ao cliente adequado? São realizados treinamentos com essa finalidade?

Paralelamente, achados acadêmicos pregressos pouco informam sobre os anseios dos hóspedes com esse perfil, bem como acerca das dificuldades que essas pessoas costumam enfrentar em função das suas limitações alimentares envolvendo as substâncias alergênicas ao realizar refeições em meios de hospedagem. Receios relativos à ocorrência de contaminação cruzada nas preparações culinárias ou simplesmente sentir fome e não ter opções disponíveis são alguns apontamentos preocupantes, reverberando, portanto, em potenciais questões de segurança do alimento e segurança alimentar, respectivamente.

Considerando os possíveis riscos e também os elementos básicos do exercício da hospitalidade, os gestores dos serviços gastronômicos dos MHs devem atentar para aspectos variados sobre as necessidades dietéticas diferenciadas. Assim sendo, o objetivo dessa pesquisa foi estudar como são desenvolvidas ações de gestão para o atendimento dos hóspedes com

hipersensibilidades alimentares em meios de hospedagem; bem como pesquisar questões relacionadas às experiências e demandas de hóspedes nessas condições.

REFERENCIAL TEÓRICO

ALERGIAS E INTOLERÂNCIAS ALIMENTARES

Segundo o Consenso Brasileiro sobre Alergia Alimentar (Solé *et al.*, 2018), “as reações adversas aos alimentos são representadas por qualquer reação anormal à ingestão dos mesmos”. Uma intolerância, como, por exemplo, a intolerância à lactose (um açúcar presente no leite), ocorre pela deficiência de uma enzima: nesse caso, a lactase, que não é produzida adequadamente pelo organismo da pessoa com o problema. Já a alergia alimentar resulta de reações dependentes ou não de mecanismos imunológicos, estes popularmente conhecidos como “mecanismos de defesa” do organismo humano. As substâncias apontadas como causadoras desses quadros são chamadas, de maneira genérica, de alergênicas ou alérgenos. O Ministério da Saúde (2022) definiu essas alergias como “reações adversas reprodutíveis mediadas por mecanismos imunológicos específicos que ocorrem em indivíduos sensíveis após o consumo de determinado alimento” e os alérgenos alimentares como quaisquer proteínas, “incluindo proteínas modificadas e frações proteicas, derivada dos principais alimentos que causam alergias alimentares”. Além dessas definições o termo hipersensibilidade alimentar (HA) também é empregado em pesquisas recentes para mencionar tanto alergias quanto intolerâncias alimentares (Barnett, Vasileioi & Lucas, 2020). Ainda com relação à legislação sanitária nacional, emitida pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) (2015), os alimentos com perfil alergênico devem ser declarados para a comercialização (como ingredientes de alimentos processados ou prontos para o consumo) em função dessa propriedade, para permitir a melhor orientação dos consumidores na escolha de produtos que atendam suas necessidades nutricionais. Adicionalmente, a legislação supracitada (*op. cit.*) cita os seguintes alimentos alergênicos a serem declarados para a comercialização (como ingredientes de alimentos processados ou prontos para o consumo), em função dessa propriedade, grupo conhecido como *big 8*: trigo, centeio, cevada, aveia, crustáceos, ovos, peixes, amendoim, soja, leites de todos os mamíferos, amêndoa, avelã, castanha de caju, castanha do Pará, macadâmia, nozes, pecã, pistaches e pinoli.

Tanto a alergia quanto a intolerância alimentar demandam a exclusão de alimentos específicos da dieta das pessoas com esses quadros, fato que torna imperativo ofertar aos hóspedes com este perfil cardápios com opções que aliam características sensoriais (aparência, aroma, sabor, textura) satisfatórias à qualidade nutricional. Em linhas gerais, de acordo com Barnett, Vasileioi e Lucas (2020), o termo hipersensibilidade alimentar também vem sendo empregado para definir as AA e as IA.

Os sintomas decorrentes das crises relacionadas a esses quadros podem envolver sintomas como diarreia, vômito, náusea e urticária (Solé *et al.*, 2018), ou seja, condições que atrapalham a estadia do hóspede. Em casos mais graves, como o choque anafilático, o cliente pode falecer em um curto intervalo de tempo. Esse tema, que têm relação direta com a segurança do alimento, tem despertado cada vez mais o interesse dos consumidores, que têm o direito à informação nutricional em restaurantes (Han, Eunhye, Chen-Wei, Bongsug, Xiaoye & Junehee, 2020; Liu & Lee, 2018). Uma outra estratégia é declarar, no próprio cardápio, quais alimentos e bebidas apresentam substâncias alergênicas, visando um maior nível de informação ao consumidor alérgico e/ou intolerante (Aufieri, Boccia, Henrique & Spinelli, 2019). Ressalta-se que segundo o artigo 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (1990), que dispõe sobre a proteção do consumidor, é seu direito “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

Nesse sentido, cabe destacar que receber os hóspedes da melhor maneira possível, segundo os princípios da hospitalidade, é uma das atividades essenciais de quaisquer meios de hospedagem. Camargo (2011) definiu a hospitalidade como “o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural” (p.52). Assim sendo, percebe-se que a alimentação é uma parte muito importante da hospitalidade, pois esta ultrapassa a ideia essencial de oferecer conforto e entretenimento, visto que também deve englobar a preocupação com a alimentação dos hóspedes.

Na hotelaria marítima, iniciativas para atender esse público vem sendo aplicadas. Como exemplo dessa afirmativa cita-se a MSC Cruzeiros®, que disponibiliza, em seu *site*, uma sessão dita “Necessidades especiais”, na qual há a opção “Dieta especiais” que destaca a importância

de informar eventuais restrições alimentares já na reserva (MSC CRUZEIROS, s/a). Também a Norwegian Cruise Line (NCL) apresenta em seu *website* a seção “Requisitos dietéticos”, instruções para que passageiros com alergias alimentares entrem contatem o serviço de acessibilidade da armadora para tratar sobre dietas especiais e suas alergias específicas pelo menos 45 dias antes da viagem, salientando que a disponibilidade de matérias-primas mais específicas para essa finalidade pode ser mais dificultada (Norwegian Cruise Line, s/a), o que pode ser justificado pelo próprio perfil de serviços gastronômicos *off-shore*, considerando suas limitações de abastecimento de gêneros.

Sarinho e Lins (2017) consideraram a alergia alimentar algo grave e “ameaçadora à vida”. Casos de óbitos por choque anafilático em serviços de alimentação já foram registrados, fato corrobora a relevância de ações sérias para atender ao público com necessidades alimentares diferenciadas. Como exemplo dessa afirmativa cita-se o ocorrido em 2016 em uma das unidades de uma multinacional popular na Inglaterra, que comercializa sanduíches saudáveis, quando uma adolescente alérgica ao gergelim faleceu por ingerir um produto que continha esse grão em um pão, uma informação que não estava declarada na rotulagem (BBC News Brasil, 2018).

Um dos fatores apontados como mais relevantes por pesquisas sobre manejo de alergênicos em serviços gastronômicos é a gestão de pessoas. Vários trabalhos têm abordado essa necessidade, a partir de estudos sobre o nível de conhecimento, em especial dos manipuladores de alimentos, sobre o tema (Barnett, Vasileiou & Lucas, 2020; Góios, Martins, Ferreira & Rocha, 2017; Lee & Sozen, 2016). Como medida para o manejo de alérgenos nesses serviços, cita-se a adoção da Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC), cujo objetivo é estudar os riscos de contaminação em todos os fluxos de produção de alimentos e bebidas em restaurantes e estabelecimentos afins, no que tange à potencial contaminação acidental com microrganismos, substâncias alergênicas e outros contaminantes. Além disso, citam-se ainda medidas como a criação de protocolos específicos para a estocagem de alimentos que contêm alérgenos em sua composição, separando-os daqueles que não têm esse perfil. Para casos extremos, recomenda-se o treinamento da brigada para contatar socorro especializado em caso de choque anafilático (Dupuis *et al.*, 2016).

Destaca-se também que as substâncias alergênicas podem ser consideradas contaminantes, em função dos riscos que acarretam à saúde de pessoas alérgicas e intolerantes. Segundo Soares,

Henriques, Ferreira, Camacho, Pereira e Barbosa, (2018) e Oliveira, Carvalho, Oliveira, Pimentel e Lima, (2016) deve-se evitar quaisquer ações que propiciem aos contaminantes o contato direto com os alimentos, por isso é necessário sempre ater-se aos processos que permitam a garantia da segurança das refeições produzidas. Casos de reação anafilática - manifestação mais grave dos sintomas de alergia em um indivíduo exposto ao componente alérgico (Ferreira, Ferreira, Silva, Costa & Pedrosa, 2015), já ocorreram no Reino Unido como o de um menino de sete anos que era alérgico às proteínas do leite e faleceu após ingerir um suco de abacaxi com coco, cuja embalagem só apresentava a palavra “leite desnatado” atrás da imagem de uma folha de abacaxi, o que deixava a informação quase imperceptível. Outro garoto, de 12 anos, faleceu após ingerir amendoim em uma refeição que, segundo informações do cardápio do restaurante, não apresentava o ingrediente (Catanhede, 2015).

HOSPITALIDADE E ALIMENTAÇÃO

A inter-relação entre hospitalidade e alimentação não é algo recente, configurando um tema que segue sendo debatido de forma aprofundada em várias pesquisas acadêmicas nos anos recentes, conforme observado no trabalho de Alamirah & Khoukhi (2025). Nesse sentido, torna-se necessário dialogar com autores da área, para fortalecer a análise sobre o acolhimento das pessoas com demandas dietéticas específicas.

O gerenciamento das alergias alimentares em serviços gastronômicos situados em meios de hospedagem foi, por exemplo, tema do trabalho de Gowland, Ackerley, Jones & Turner (2024), autores que comentaram sobre o momento posterior ao diagnóstico, quando as pessoas acometidas por essa condição precisam aprender diversos conteúdos para reduzir o risco de ingerir substâncias envolvidas no quadro de alergia, o que pode configurar um desafio para clientes com esse perfil. Segundo esses autores, os serviços precisam desenvolver rotinas para o preparo de alimentos e bebidas separados dos demais itens do cardápio que contenham alergênicos, para atender a esse público alvo.

Já Norris, Slevitch, Bauman, Park, Lee & Gamor (2026) pesquisaram elementos de *design* de cardápios de estabelecimentos do seguimento de alimentação coletiva, considerando a necessidade de inclusão de clientes com restrições dietéticas. Nesse trabalho, os autores destacaram que, embora os clientes com algum tipo de hipersensibilidade alimentar representem uma parcela considerável do mercado, esse grupo é frequentemente

negligenciado em pesquisas e espaços na área de hotelaria, apontando que a forma como as pessoas com alergias e intolerâncias alimentares não reflete conceitos básicos de hospitalidade.

METODOLOGIA

CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A investigação teve caráter quali-quantitativo e descritivo, a partir de uma coleta de dados através de dois formulários *online*, utilizando a plataforma Google Docs®. A pesquisa tipo *survey* permitiu o levantamento de dados do público-alvo (pessoas com necessidades alimentares diferenciadas – alergias e intolerâncias e gestores de Departamentos de A&B hoteleiros). Foram feitos convites somente para pessoas com os perfis supracitados para participar voluntariamente da pesquisa. A divulgação desses mecanismos foi realizada através de e-mails e contatos em redes sociais (grupos de Whatsapp®, páginas do Facebook® e perfis de Instagram®). Todos os respondentes concordaram com um termo de consentimento livre e esclarecido, segundo a Resolução 466, de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), do Ministério da Saúde (2012).

8

ELABORAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DA PESQUISA

Foi elaborado um questionário destinado aos indivíduos com algum tipo de alergia ou intolerância alimentar que já se hospedaram em algum meio de hospedagem. Para a criação desse instrumento, foram considerados os trabalhos de Aufieri, Boccia, Henrique & Spinelli (2019), Liu e Lee (2018), Lee e Sozen (2016) e Resolução RDC n.26, de 02 de julho de 2015 (2015). Já para a criação do instrumento destinado à coleta de dados realizada com os gestores de Departamentos de A&B, foram empregados os trabalhos de Han, Eunhye, Chen-Wei, Bongsug, Xiaoye e Junehee (2020), Solé *et al.* (2018), Lee e Sozen (2016), Radke *et al.* (2016) e Resolução RDC n.26, de 02 de julho de 2015 (2015).

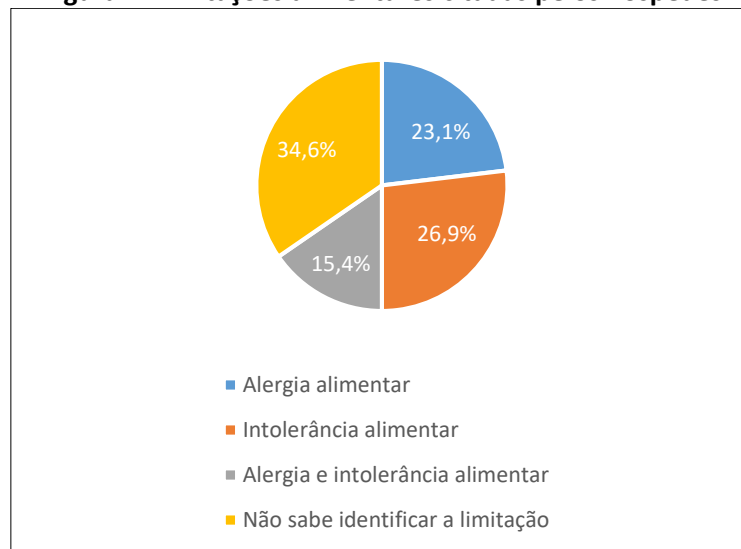
RESULTADOS

EXPERIÊNCIAS E DEMANDAS DE HÓSPEDES COM HIPERSENSIBILIDADE ALIMENTAR

Foram consideradas 26 respostas válidas, que auxiliaram no entendimento do assunto pela perspectiva dos consumidores com alergia e/ou intolerância alimentar. Sobre qual era a limitação alimentícia dos participantes (Figura 1), foi possível perceber que 34,6% dos

respondentes não reconhecem quais os tipos de restrição alimentar possuem, entretanto, compreendem ter alguma limitação alimentar não identificada.

Figura 1. Limitações alimentares citadas pelos hóspedes

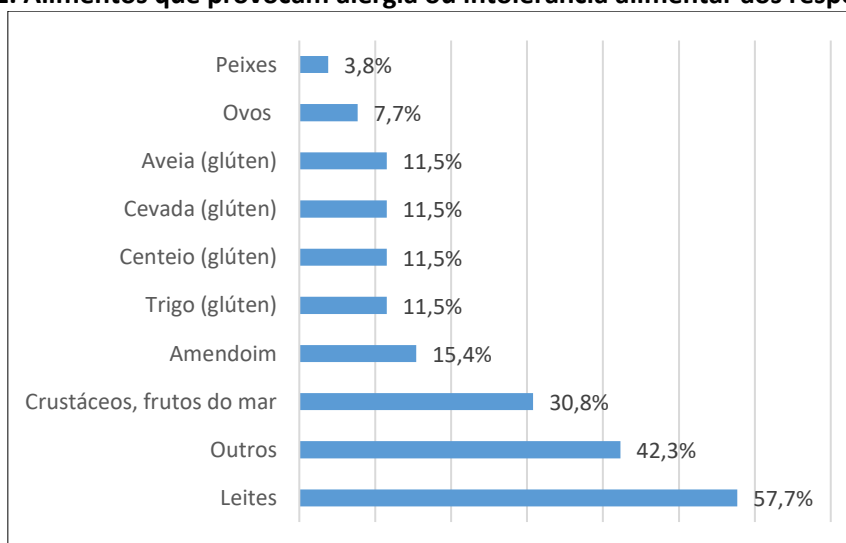


Fonte: Elaborada pelos autores (2025).

9

Sobre os alimentos que provocam alergia ou intolerância alimentar (Figura 2), observou-se uma predominância de reações ao leite, seguidos dos casos envolvendo desordens com crustáceos ou frutos do mar. Além disso, também foram citados alimentos comumente relacionados às AA e IA, como trigo e ovo.

Figura 2. Alimentos que provocam alergia ou intolerância alimentar aos respondentes



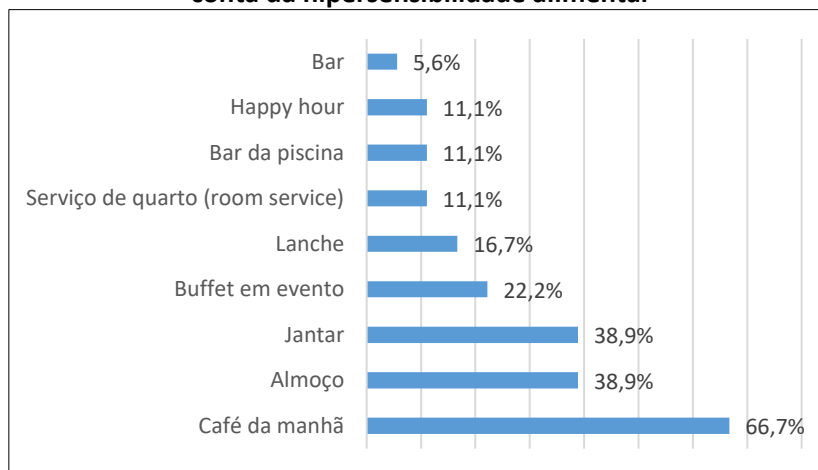
Fonte: Elaborada pelos autores (2025).

Sobre opção “Outros”, 42,3% dos participantes apontaram produtos como “canela”, “carne suína”, “bebidas alcoólicas como vinho, vodka e gin”, “carne vermelha e embutidos”, “canela, embutidos e corantes”, “alho”, “kiwi, abacaxi, gergelim, carne de porco”, “queijo, cenoura, alecrim, verduras em geral, feijão”, “glicose”, “feijão, mel”, “chocolate e café”. Sobre os meios de hospedagem que frequentam, os respondentes mencionaram já terem experienciado principalmente os hotéis (92,3%), pousadas (88,5%), hostels (23,1%) e navios de cruzeiro (7,7%). A pesquisa demonstrou que 92,3% dos respondentes nunca foram questionados sobre suas limitações alimentares.

Verificou-se que 65,4% dos participantes já experimentaram dificuldades ao realizar suas refeições em meios de hospedagem e 11,5% não sabiam responder tal questionamento. Sobre em qual refeição tiveram dificuldades para se alimentar (figura 3) o café da manhã foi a refeição/serviço a exibir maiores problemas, possivelmente por envolver alimentos como leite e derivados (que contêm lactose), pães e bolos (que contêm glúten) e ovos, que foram apontados como alguns dos principais alimentos relacionados à hipersensibilidade alimentar dos participantes da presente pesquisa. O serviço do bar foi citado como aquele a apresentar menor dificuldade de acesso para os respondentes, resultado que pode ser justificado pelo perfil usual do cardápio dos bares, o qual geralmente incluem opções de coquetéis e bebidas prontas para o consumo isentas de alérgenos, bem como petiscos diversos com essa mesma característica.

10

Figura 3. Refeições e/ou serviços nos quais os hóspedes enfrentaram maiores dificuldade por conta da hipersensibilidade alimentar



Fonte: Elaborada pelos autores (2025).

Acerca da dificuldade para se alimentar em um MH, 69,2% dos respondentes informam que nunca ficaram com fome por conta disso e 11,5% não souberam responder. Foi possível perceber que 69,2% dos voluntários não encontraram anteriormente a indicação da presença de substâncias alergênicas nos pratos ou bebidas. Adicionalmente, 76,9% dos respondentes dizem não ter visualizado quaisquer informações sobre a indicação de produtos que possam causar alergia alimentar ou intolerância.

A tabela 1 apresenta as percepções sobre o atendimento ao hóspede com alergias e intolerâncias alimentares em meios de hospedagem segundo os respondentes.

Tabela 1. Percepções sobre o atendimento ao hóspede com alergias e intolerâncias alimentares em meios de hospedagem

Proposições	CT (%)	CP (%)	CD (%)	DP (%)	DT (%)
Acredito que a identificação da presença de substâncias alergênicas em pratos e/ou bebidas é útil para pessoas com alergias e intolerâncias alimentares.	96,2	3,8	-	-	-
Fico desestimulado(a) para retornar a um meio de hospedagem onde tive dificuldades para me alimentar.	65,4	15,4	7,7	3,8	7,7
Acredito que os meios de hospedagem não se preocupam muito com as pessoas que possuem alergias e intolerâncias alimentares.	53,8	34,6	11,5%	-	-
Acredito que os meios de hospedagem deveriam se preparar melhor para receber pessoas com alergias e intolerâncias alimentares.	96,2	3,8	-	-	-
Acredito que um melhor atendimento aos hóspedes com alergias e intolerâncias alimentares poderia estimular a procura de hotéis e outros meios de hospedagem por essas pessoas.	96,2	3,8	-	-	-
Acredito que o ato de receber bem um hóspede com alergias e intolerâncias alimentares, atendendo às necessidades específicas desse público, é um sinal de hospitalidade.	100	-	-	-	-

Legenda: CT – concordo totalmente; CP – concordo parcialmente; CD – não concordo nem discordo; DP – discordo parcialmente; DT – discordo totalmente.

Fonte: Elaborada pelos autores (2025).

Pela Tabela 1 percebe-se que os respondentes acreditam expressivamente que há uma necessidade de identificar a presença de substância alergênicas nas refeições servidas em MHs, que uma preparação melhor pelos MHs para receber esses hóspedes é crucial e que tendo um melhor atendimento para esses indivíduos seria possível atrair as pessoas com limitações alimentares. Ademais, esses indivíduos consideram que preparar-se adequadamente para atender esse público é uma forma de demonstrar hospitalidade por parte dos meios de

hospedagem. Percebeu-se que 53,8% dos respondentes acreditam que os meios de hospedagem não se preocupam com a perspectiva das alergias alimentares.

Todos os respondentes veem o eventual cuidado dos meios de hospedagem para com o hóspede como sinal de hospitalidade. Essa pesquisa demonstrou que 65,4% dos respondentes já sentiram dificuldades para se alimentar nos meios de hospedagem, resultado que pode ser justificado por algumas hipóteses como falta de conhecimento sobre o tema AA/IA e de profissionais capacitados para atender a esse tipo de público nas cozinhas, bem como a carência de investimentos em outros recursos nos departamentos de A&B dos hotéis.

VIVÊNCIAS E AÇÕES DE GESTÃO EM MEIOS DE HOSPEDAGEM PARA ATENDER HÓSPEDES COM HIPERSENSIBILIDADES ALIMENTARES

Participaram dessa parte do estudo um total de 11 gestores de Departamentos de A&B, que serão aqui identificados numericamente para garantir a confidencialidade desses profissionais, que possibilitaram a elaboração de gráficos e tabelas, além de discussões acerca das respostas coletadas através do questionário. A primeira questão do formulário abordou a relação entre a alimentação dos hóspedes em meios de hospedagem com os princípios da hospitalidade. Todos os participantes consideram que a alimentação dos hóspedes está relacionada aos princípios da hospitalidade, fato que pode ser justificado pela influência histórica e social dessa relação na sociedade.

Acerca das questões perguntando aos gestores se sabiam o que é alergia alimentar e como ela pode ser definida, todos responderam que sabiam o que é a alergia alimentar, já quanto a sua definição foi possível observar diferentes percepções, incluindo definições equivocadas (tabela 2).

Tabela 2. Respostas dos gestores de meios de hospedagem sobre a definição de alergia alimentar

Proposições	%
I. É uma reação que envolve a resposta do organismo a uma proteína alimentar	9,1
II. É uma reação do organismo que envolve uma resposta do sistema imunológico	18,2
Somente as afirmativas I e II estão corretas	54,5
Todas as afirmativas acima estão corretas	18,2

Fonte: Elaborada pelos autores (2025).

Nas questões sobre o conceito e a definição de intolerância alimentar, 90,9% dos gestores responderam que sabiam o que era IA, porém observaram-se (tabela 3) diferentes apontamentos sobre tal conceito.

Tabela 3. Respostas dos gestores de meios de hospedagem sobre a definição de intolerância alimentar

Proposições	%
I. É uma reação a um alimento ou aditivo alimentar que envolve o sistema imunológico	10
II. É resultado da incapacidade do corpo de digerir, absorver ou metabolizar um alimento	60
III. É o que ocorre quando um alimento ingerido atua como um alérgeno	10
Todas as afirmativas acima estão corretas	20

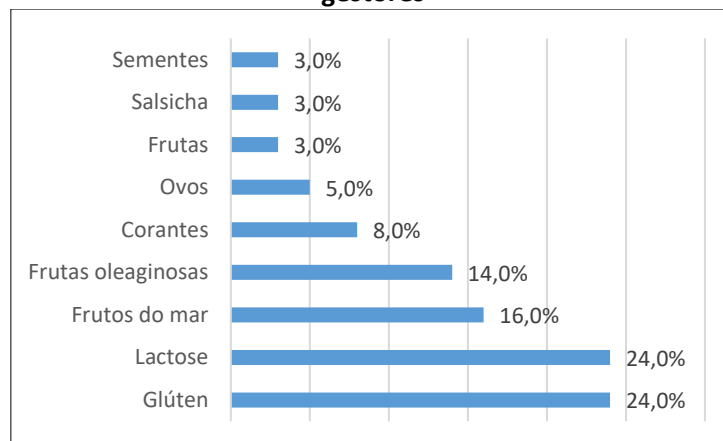
Fonte: Elaborada pelos autores (2025).

Observou-se que 60% dos participantes apontaram corretamente a definição mais aproximada da resposta ideal.

Sobre os exemplos de alimentos que provocam sintomas de AA e IA observa-se na figura 4 os principais alimentos apontados pelos gestores.

13

Figura 4. Alimentos responsáveis por causar hipersensibilidade alimentar apontados pelos gestores



Fonte: Os autores (2025).

Houve uma predominância nas respostas de alimentos com glúten (biscoitos, bolos e pães) e lactose (leite), o que pode ser justificado pelas hipersensibilidades descritas serem as mais comuns na população.

Foi questionado aos gestores se era costumeiro receber solicitações de dietas específicas para hóspedes com hipersensibilidades alimentares e se já tiveram problemas com pessoas nesses

quadros, e quais foram esses problemas. Os que disseram presenciar problemas com esses hóspedes revelaram causas como: “A falta de alimentos sem lactose e sem glúten[...]” (3); “Caseína, a proteína do leite, foi um problema para nós, porque em nosso chá da tarde e café, muitos alimentos como bolos e doces, utilizamos leite de vaca para produção” (6); “Cliente com alergia a alho com reação após consumo” (9); comentários que demonstram que a falta de alimentos alternativos e a ausência de informação clara sobre os ingredientes causadores de alergias e intolerâncias alimentares em determinado alimento podem oferecer riscos de contaminação. O relato do gestor 11 merece destaque: “Nunca, sempre dou um jeito de atender. Alguma opção sempre encontro”, que ilustra a importância do adequado atendimento para uma experiência positiva do hóspede

Acerca da orientação dos colaboradores do departamento de A&B sobre o preparo e o serviço de refeições de hóspedes, 90,9% responderam que os colaboradores recebem treinamento acerca dessa demanda.

Quando perguntado aos gestores se achavam que os hóspedes com restrições alimentares ficariam frustrados caso não conseguissem realizar uma refeição satisfatória no meio de hospedagem, todos os participantes responderam que sim, evidenciando sua concordância de que a experiência gastronômica influencia as expectativas e as percepções desse hóspede sobre o meio de hospedagem.

Quanto as possíveis medidas sugeridas pelos gestores, 81,8% disseram que a direção aceitaria implementar novas ideias para otimizar o atendimento aos hóspedes com hipersensibilidade alimentar. Também foi observado que 72,7% costumavam receber solicitações de dietas específicas. Em relação à incidência de problemas com hóspedes sobre esse tema, 54,5% e 18,2% disseram não ter problemas e não sabiam responder, respectivamente.

DISCUSSÃO

Para iniciar a discussão do presente estudo, torna-se válido o reconhecimento da limitação metodológica da etapa de coleta de dados junto aos dois grupos de participantes (hóspedes e gestores de Departamentos de A&B de meios de hospedagem), tendo em vista que a amostra pesquisada alcançou somente 29 respondentes no questionário aos consumidores, fato que

configura uma fragilidade, o que pode causar certo impacto nos resultados apresentados nessa seção do trabalho. Uma amostra mais robusta poderia, potencialmente, demonstrar resultados mais significativos.

Entretanto, enquanto contribuições dessa pesquisa, é possível citar a realização de uma coleta de dados que permitiu a escuta tanto de hóspedes quanto dos gestores, possibilitando uma observação conjunta das percepções desses dois grupos de atores, no contexto da situação problema apontada no presente trabalho. Ademais, poucas pesquisas nacionais abordaram conteúdos envolvendo o tema central dessa pesquisa, permitindo inferir que os resultados aqui apresentados podem, potencialmente, contribuir para a compreensão do tema, auxiliando os gestores de meios de hospedagem no atendimento aos hóspedes com hipersensibilidade alimentar.

EXPERIÊNCIAS E DEMANDAS DE HÓSPEDES COM HIPERSENSIBILIDADE ALIMENTAR

O desconhecimento de parte dos hóspedes sobre qual tipo de hipersensibilidade alimentar apresentam pode ser justificado pelo amplo número de alimentos com potencial de acarretar esse quadro. Dados do Ministério da Saúde (2018) demonstram que há mais de 170 de alimentos identificados como alergênicos, sendo que 90% estão centrados em oito tipos de alimentos, assim sendo, pelo amplo quantitativo pode haver um número considerável de indivíduos com restrições a alimentos além do *big 8*.

Alguns dos respondentes apresentam, concomitantemente, tanto a alergia quanto a intolerância alimentar, uma condição que pode limitar as opções de cardápios para comensais com esse perfil, pois refletem na exclusão de vários alimentos na dieta.

Produtos como leite, crustáceos e outros frutos do mar além de trigo e ovo, conforme apontado pelos respondentes da presente pesquisa, também foram observados no estudo de Wen e Lee (2020), o qual evidenciou que as principais alergias alimentares envolvem amendoim, frutos do mar, leite, ovo, peixe, soja e trigo.

Sobre a diversidade de alimentos apresentados pelos respondentes na opção “Outros”, ressalta-se as condições individuais de reação a cada alimento citado devem ser consideradas, visto que

a literatura não aponta todos esses itens como alérgenos, que é o caso, por exemplo, de produtos como café, (xarope de) glicose e cenoura.

Cabe também apontar a importância dos meios de hospedagem adotarem a prática de questionar as limitações de seus hóspedes no ato da reserva, visando desenvolver estratégias para o atendimento e segurança alimentar (direito à alimentação equilibrada, em quantidade e qualidade) desses indivíduos.

Foi observado que poucas são as estratégias de planejamento para atender as demandas diferenciadas dos hóspedes com alergias. Tal resultado corrobora aquele encontrado por Souza (2016), que investigou os perfis de cafés da manhã oferecidos por meios de hospedagem do município do Rio de Janeiro e verificou que, dentre os estabelecimentos que oferecem dietas especiais, 55,6% informaram que não há planejamento diferenciado para hóspedes com restrições alimentares, o que evidencia uma lacuna no atendimento ao cliente com esse perfil. Adicionalmente, Barnett, Vasileioi e Lucas (2020) destacaram, em uma pesquisa realizada com 39 comensais com hipersensibilidade alimentar do Reino Unido, que as falhas na comunicação no serviço de refeições fora do lar são responsáveis por um número significativo de casos de reação alérgica, e que a severidade dos riscos desses casos não é tratada com seriedade. Também Han, Eunhye, Chen-Wei, Bongsug, Xiaoye & Junehee (2020) apontaram a comunicação como um ponto fraco no atendimento ao cliente com alergia alimentar ou intolerância alimentara, o que evidencia a demanda pelo treinamento dos colaboradores como uma estratégia para tal lacuna.

O serviço do bar foi citado como aquele a apresentar menor dificuldade de acesso para os respondentes, resultado que pode ser justificado pelo perfil usual do cardápio dos bares, o qual geralmente incluem opções de coquetéis e bebidas prontas para o consumo isentas de alérgenos, bem como petiscos diversos com essa mesma característica.

Os cardápios de meios de hospedagem servem para guiar o hóspede em relação aos produtos servidos pelo Departamento de A&B. Para além dos cardápios, existem outras formas de informar os comensais sobre um alimento, como nos balcões dos *buffets* onde comumente há placas informativas com informações adicionais sobre a composição dos produtos. Han, Eunhye,

Chen-Wei, Bongsug, Xiaoye e Junehee (2020) já mencionaram que pessoas com alergias e intolerâncias alimentares buscam informações sobre alérgenos e alimentos específicos em menus antes mesmo de irem a um restaurante e que a indisponibilidade desse tipo de conteúdo gera insatisfação ao consumidor.

Sobre a falta de preocupação dos meios de hospedagem com a perspectiva das alergias alimentares, o estudo de Dano (2015) apontou que as limitações alimentícias influenciam claramente na decisão das pessoas com alergias e intolerâncias alimentares viajarem e para onde viajaram, demonstrando medo e incerteza no destino; nesse mesmo trabalho o autor relatou que muitos indivíduos com hipersensibilidade alimentar levam seus próprios kits de emergência quando viajam.

Acerca da percepção dos respondentes acerca do eventual cuidado dos meios de hospedagem para com o hóspede como sinal de hospitalidade, pois detalhes pequenos farão a diferença para o cliente, considerando que é importante para um hotel pensar em sua infraestrutura, no seu atendimento, mas também em aspectos de inclusão. O estudo feito por Lee e Sozen (2016), com 229 funcionários de restaurantes nos Estados Unidos da América (EUA), demonstrou-se que 63,3% não receberam o treinamento sobre as alergias alimentares e que esse déficit pode tornar difícil para esses consumidores se alimentarem nesses locais.

VIVÊNCIAS E AÇÕES DE GESTÃO EM MEIOS DE HOSPEDAGEM PARA ATENDER HÓSPEDES COM HIPERSENSIBILIDADES ALIMENTARES

Sobre a relação entre a alimentação dos hóspedes em meios de hospedagem com os princípios da hospitalidade. Para Rodrigues (2012), a ideia básica da hospitalidade no sentido de compartilhar o alimento teria surgido quando a humanidade desenvolveu as habilidades de caça de grandes presas, o que forçava uma associação entre as pessoas. O ato de se alimentar transcende a necessidade de sobrevivência, envolvendo o prazer e as emoções, além de características relacionadas à hospitalidade como: compartilhamento, sociabilidade, convivialidade e dádiva. Portanto, é provável que os entrevistados tragam consigo, de forma consciente ou inconsciente, a ideia da relação entre alimentação e hospitalidade.

Sobre medidas específicas tomadas para receber os hóspedes com sintomas relacionados às hipersensibilidades alimentares, considera-se importante atender aos públicos cada vez mais diversificados, incluindo aqueles que apresentam os sintomas supracitados; além disso, seria um diferencial para suprir essa demanda que os cardápios contenham a identificação dos possíveis ingredientes causadores desses sintomas (Aufieri, Boccia, Henrique & Spinelli, 2019). Esta reflexão pode ser exemplificada pelas ações dos respondentes 1, 3 e 11 respectivamente: “Criação de menu especial para o hóspede”; “É feito um cardápio especial para esse cliente, com todas as restrições alimentares dele [...]”; e “[...] temos em nosso cardápio e em nosso *buffet* de café da manhã com opções de [...] leite sem lactose, bolos sem leite e sem glúten [...]”. Pádua, Barros, Moreira e Moreira (2016) defenderam que os colaboradores, *a priori*, necessitam entender que as alergias e intolerâncias alimentares não são uma preferência alimentar, mas uma desordem que acarreta reações adversas, provocadas pelo consumo de certos alimentos. Assim sendo, a inclusão dos hóspedes com esse perfil depende do esforço coletivo entre clientes e colaboradores, pois Departamentos como Recepção e A&B que devem estar familiarizados com as especificidades de seus hóspedes nessas condições, para prevenir as ocorrências adversas. Tal reflexão foi percebida nos relatos dos respondentes ao se referirem aos clientes e aos Departamentos de mordomia, recepção, reserva, nutrição e o (à) *chef* de cozinha exemplificados pelos relatos: “[...] o departamento de mordomia faz um relatório com todos os hóspedes que estão chegando no hotel com todas as preferências, alergias e intolerâncias. E um e-mail é enviado a todos os departamentos para que todos estejam cientes” (2); “[...] o cliente que tem esse tipo de restrição comunica na recepção, então o chefe de cozinha ou nutricionista conversa com ele para entender a sua realidade e recomenda que tipo de alimento do cardápio ele pode escolher” (4); “Montamos opções dentro da possibilidade alimentar do hóspede, usamos como procedimento, filtrar essas informações no ato da reserva, para que já possamos estar preparados para as devidas restrições” (6); “[...] os hóspedes que possuem restrições alimentares nos comunicam antes mesmo de perguntarmos, fazemos um levantamento do que nossos hóspedes gostariam de comer nesta situação e incluímos no cardápio” (7); “Somente se informado pelo cliente” (9); e por fim, “Informar o que temos de opções” (10).

De acordo com Souza (2019) “as restrições alimentares estão diretamente ligadas à cozinha inclusiva [...], trazendo possibilidades de alimentos que substituem aqueles aos quais tiveram

que excluir” (p. 7): Sobre essa inclusão, foram mencionadas ações como “buscar uma forma de atender o hóspede através de substituições ou até mesmo aquisição de alimentos específicos” (5); e “em minha opinião acho que só tem uma única medida que deve ser entendido sobre o que o hóspede tem, e assim buscar produtos equivalentes aos alimentos que estão no hotel” (8). Os relatos dos respondentes 5 e 8 ilustram a “cozinha inclusiva”, ou seja, um conjunto de práticas que tem como objetivo incluir pessoas com restrições alimentares nas interações sociais através da substituição de alimentos, visto que esses indivíduos podem ter sua comensalidade cerceada em função da impossibilidade de se alimentar. Por outro lado, a busca por “produtos equivalentes” pode tornar-se uma tarefa complexa face às restrições alimentares impostas pelas hipersensibilidades alimentares, o que pode refletir também na limitação de ingredientes para a elaboração de refeições.

Sobre a alergia alimentar, é possível defini-la como uma reação adversa do sistema imunológico a uma determinada substância no alimento. De acordo com Lobo, Santos e Montes (2021) essas reações podem ser identificadas como imunológicas, reações de hipersensibilidade imediata mediadas pelo anticorpo imunoglobulina E (Ig E) ou não, reações tardias não mediadas por Ig E e distúrbios com contribuições de vias imunológicas mediadas e não mediadas por essa mesma imunoglobulina. Foi possível observar que uma baixa parcela dos respondentes assinalou a opção que mostra a definição mais aproximada da resposta ideal (“É uma reação do organismo que envolve uma resposta do sistema imunológico”), evidenciando inconsistências quanto ao seu conhecimento do conceito de alergia alimentar.

A intolerância alimentar ocorre em pessoas com dificuldades de digerir determinado alimento ou aditivo logo após a sua ingestão, sendo também conhecida como hipersensibilidade não alérgica (Amaral, Moura & Azevedo, 2018). Os resultados evidenciaram que uma parcela significativa dos participantes apontou corretamente a definição mais aproximada da resposta ideal: “é o resultado da incapacidade do corpo de digerir, absorver ou metabolizar um alimento”.

Cabe ressaltar que o objetivo dessas perguntas não é testar os conhecimentos dos gestores, mas compreender se esses profissionais já detinham uma ideia dos impactos da hipersensibilidade alimentar, o que poderia fomentar a realização de treinamentos sobre o tema. Pesquisa de

Radke *et al.* (2016) realizada com gestores de 278 restaurantes dos Estados Unidos da América apontou que 55,3% desses profissionais nunca receberam treinamento sobre alergia alimentar.

A predominância nas respostas de alimentos com glúten (biscoitos, bolos e pães) e lactose (leite) pode ser justificada pelas hipersensibilidades descritas serem as mais comuns na população: cerca de 2,2% das alergias em crianças acontecem pelo consumo de leite de vaca, já a prevalência de intolerâncias relacionadas à ingestão de alimentos com glúten tem prevalência de 0,6%-6% no Reino Unido (Monte, 2015); mas ressalta-se que todos os itens mencionados podem acarretar hipersensibilidade alimentar. Embora o item “frutas” seja vago ressalta-se a existência de vegetais com alérgenos como abacaxi, kiwi e morango. Por outro lado, no trabalho de Radke *et al.* (2016) os gestores apontaram exemplos de alimentos com perfis variados, ou seja, alguns dotados de alérgenos (amendoim, leite e derivados, frutos do mar, tomate, morango, ovos e chocolate) e outros isentos. Sobre o aumento de casos de alergias e intolerâncias alimentares na população mundial, foi observado um considerável índice de gestores que desconhecem essa informação pode ser reflexo da falta de estudos específicos sobre o assunto no Brasil.

Sobre o questionamento acerca das solicitações de dietas específicas para hóspedes com hipersensibilidades alimentares e se já tiveram problemas com pessoas nesses quadros, e quais foram esses problemas. Pesquisa de Barnett, Vasileioi e Lucas (2020) realizada no Reino Unido com 39 pessoas com AA apontou que estas consideram que as falhas de comunicação na oferta das refeições fora do lar são causas relevantes para a prevalência de reações alérgicas. Os gestores que disseram presenciar problemas com esses hóspedes revelaram causas como: “A falta de alimentos sem lactose e sem glúten[...]” (3); “Caseína, a proteína do leite, foi um problema para nós, porque em nosso chá da tarde e café, muitos alimentos como bolos e doces, utilizamos leite de vaca para produção” (6); “Cliente com alergia a alho com reação após consumo” (9); comentários que demonstram que a falta de alimentos alternativos e a ausência de informação clara sobre os ingredientes causadores de alergias e intolerâncias alimentares em determinado alimento podem oferecer riscos de contaminação. O relato do gestor 11 merece destaque: “Nunca, sempre dou um jeito de atender. Alguma opção sempre encontro”, que ilustra a importância do adequado atendimento para uma experiência positiva do hóspede. Tal atitude vai de encontro à pesquisa de Nassaredine, El Harake, Kharroubi e Toufeili (2021),

realizada em 173 restaurantes do Líbano, que verificou que embora 72% dos gestores apresentassem conhecimentos limitados e práticas inadequadas sobre alergias alimentares, consideravam os indivíduos com tal condição “clientes especiais”, o que poderia justificar um maior esforço para atendê-los da melhor forma possível.

Nesse sentido, é possível indicar que o número de colaboradores orientados seja alto, embora seja necessário um estudo mais aprofundado acerca do nível de conhecimento sobre as alergias e intolerâncias alimentares por parte das equipes de serviços de alimentação de meios de hospedagem. Segundo uma pesquisa realizada por Pais (2017) embora o nível de conhecimento dos colaboradores seja suficiente, alguns dos estabelecimentos apresentados necessitavam se adaptar às Boas Práticas, além de não dispor de utensílios especialmente reservados para o preparo de refeições para clientes com AA e/ou IA, plano de ação emergencial em caso de intoxicação acidental e kit de primeiros socorros, sendo assim, é importante que os gestores atentem não somente à orientação de seus funcionários mas também ao preparo das refeições e outras práticas inerentes ao atendimento ao comensal com hipersensibilidade alimentar. Gaven, Rowane, Robertson, Zemon, Abraham e Jhaveri (2021) mencionaram que a falta de treinamento dos colaboradores sobre alergias alimentares é uma das principais preocupações dos clientes com AA ao frequentar um restaurante.

A percepção unânime entre os gestores sobre a potencial frustração dos hóspedes quando não conseguem realizar uma refeição satisfatória no meio de hospedagem, pode ser relacionada a sua concordância de que a experiência gastronômica influencia as expectativas e as percepções desse hóspede sobre o MH. Nesse sentido, Menezes e Silva (2018, p. 15) afirmaram:

[...] essas pessoas procuraram retornar a restaurantes em que a experiência tivesse sido positiva. Este último dado indica que, apesar desse público consumir alimentos fora de casa, há uma preocupação com o que estão consumindo e a procura por lugares mais seguros para realizar essas refeições.

Portanto, oferecer um ambiente seguro e com refeições variadas pode, potencialmente, ser um aspecto motivador para o retorno do cliente ao meio de hospedagem. Para identificar diferentes opiniões acerca das possíveis medidas para melhor atender os clientes com restrições

alimentares a partir de suas experiências, foi perguntado aos participantes quais ações acreditam que poderiam desenvolver para atender a esse público da melhor forma possível e se a direção do meio de hospedagem aceitaria implementar essas ideias. “Acrescentar itens especiais no *buffet* de café da manhã.” (1); “Ter um cardápio variado e bem sinalizado ajuda a atender todos os públicos e ter conhecimento sobre as intolerâncias de cada cliente de forma individual para poder melhor atender” (2); “Sempre ter opções variadas sem esses ingredientes ou alimentos que os hóspedes informam que não fazem parte de sua dieta” (3); “Ter essa informação na reserva, para que possamos preparar um cardápio especial para o cliente” (4); “Inclusão de alimentos para grupos com intolerâncias ou alergias mais comuns, lactose, glúten, etc.” (9) e “Oferecer opções que atendam as demandas desses hóspedes” (10). Tais relatos exemplificam possíveis soluções voltadas às informações e ao fornecimento de opções seguras nos cardápios, algumas de simples implementação como melhorar o nível de informação entre hóspede e meio de hospedagem, conforme enfatizado a seguir.

Outros relatos apontam a possibilidade dessas restrições alimentares serem identificadas no ato do *check-in*, na recepção, e através do setor de reservas como uma alternativa de prevenção de possíveis transtornos causados pela intoxicação acidental: “Ter ciência do hóspede com alergia/intolerância no *check-in* e já oferecer um atendimento personalizado de alimentação” (5); “[...] se o próprio hóspede pudesse ser mais comunicativo e transparente para essas informações, acredito que muitos evitam falar antes do *check-in*, para poder serem surpreendidos com a facilidade que os hotéis e restaurantes atendem essa demanda, que na verdade acaba se tornando um pouco complicado, pelos altos preços desses produtos, e a dificuldade que os fornecedores entregam” (6); “No empreendimento que gerencio estamos implantando um cardápio fixo pois pode ocorrer dos hóspedes não nos relatarem a intolerância/alergia no momento da reserva e *check-in*” (7) e “Antecipadamente sabendo das condições do hóspede, se consegue atender as necessidades do mesmo e assim achar alternativas de alimentos para que ele consiga ter seu café da manhã, almoço ou jantar” (8). Nesse sentido, observa-se uma tendência nas respostas para a implementação de um padrão de atendimento na recepção e reservas para a identificação de pessoas com hipersensibilidade alimentar. Para possibilitar que os serviços de alimentação dos meios de hospedagem possam preparar alimentos específicos é importante que os Departamentos de reserva e recepção

realizem o levantamento das informações dos hóspedes que precisam de atenção e assim promover a segurança, qualidade do serviço e hospitalidade (Butzke, 2016). Um outro relato abordou a questão do grau de hipersensibilidade alimentar como determinante para implementar ações, destacado a seguir:

“Atuo a algum tempo como gestora de A&B, eu acho muito complicado atender aos hóspedes com intolerâncias ou alergias importantes, pois não tem nem a estrutura física, nem os funcionários estão preparados para atender. Nunca trabalhei em hotéis com cozinha que tivesse espaço físico para a separação de utensílios e ingredientes. Sei que alguns *resorts* possuem, mas a maioria não tem. Não somos hospital... já atendi pacientes com restrição grave ao glúten. O paciente trazia sua própria panela, sua própria espátula, sua própria bucha para que pudéssemos preparar ovos pela manhã. Acredito que quem apresenta intolerância séria, costuma trazer seus ingredientes e alimentos de casa. Intolerâncias mais suaves, todos os restaurantes que trabalhei implementei leite sem lactose, opções sem glúten, mas não muito mais que isso. Todos os restaurantes que trabalhei proíbo a entrada de alimentos e ingredientes que não tenham sido adquiridos pelo hotel, mas em caso de pessoas intolerantes ou alérgicas abro exceção para guardar alimentos e "marmitas" (11).

Este último relato aborda uma gama de questões que exemplificam as dificuldades encontradas pelos gestores em vários restaurantes quanto à estrutura física e treinamentos de pessoal, o que pode ser justificado pela sua complexidade, pois de acordo com Viera (2018) o Departamento de A&B pode variar dependendo do porte, público e tipos de serviços de um hotel, podendo ser oferecida a simplicidade de uma mesa de *buffet* até pratos sofisticados. Para tanto, é necessário que os estabelecimentos se adaptem às normas estabelecidas pela Lei 11.346, do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (2006) para garantir a segurança alimentar desses indivíduos. Por outro lado, abrir exceções para hóspedes nessas condições alimentares guardarem seus alimentos não é uma medida segura quando o ambiente de preparo não é livre de substâncias causadoras dos sintomas de IA e/ou AA, considerando o risco de contaminação.

Quanto à implementação de novas ideias para otimizar o atendimento aos hóspedes com hipersensibilidade alimentar, vale ressaltar a importância do gestor na tomada de decisões que influenciarão o futuro da organização, além disso, segundo Barreto, Kishore, Reis, Baptista e Medeiros (2013, p. 38)

[...] seu foco é o futuro e a criação de uma cultura eficiente para garantir a viabilidade dos planos no longo prazo. O líder visionário corre riscos, cria imagens e expectativas e influencia os rumos da organização.

Percebeu-se que os gestores que possuem liberdade para implementar novas ideias poderão contribuir para o futuro da organização. No contexto dos serviços gastronômicos, essas ideias poderão elevar o nível de atendimento, demonstrando hospitalidade para as pessoas que apresentam quadros relacionados às AA e/ou IA. Por fim, foi aberto um espaço para quem desejasse comentar sobre esse tema: “É notório o aumento de casos de pessoas com estas alergias/intolerâncias alimentares. É de suma importância um atendimento individualizado nos serviços de alimentação para que o cliente se sinta incluído no meio e tenha a satisfação final” (5); e “[...] restrição alimentar sempre é, e será um desafio para restaurantes hoteleiros, e se torna um assunto muito importante, porque relaciona diretamente a saúde do hóspede, por outro lado, o hóspede também não entende o quão é complicado para muitos restaurantes atender essa demanda” (6). Tais relatos demonstram que as relações entre restaurantes hoteleiros e a segurança alimentar de indivíduos com AA e ou/IA são importantes para um atendimento de qualidade, visando a inclusão de informações para auxiliar as pessoas com restrições alimentares nos cardápios como um elemento diferencial para o meio de hospedagem, podendo representar um fator determinante no aumento do nível de satisfação do cliente e na redução dos riscos de contaminação acidental com substâncias alérgicas. Ressalta-se ainda que a preocupação com a segurança das refeições de clientes com hipersensibilidade alimentar não é exclusiva dos comensais, configurando também uma inquietação para os gestores.

CONCLUSÕES

Concluiu-se os gestores de meios de hospedagem precisam aprimorar o atendimento aos hóspedes com hipersensibilidades alimentares, especialmente no que tange ao desjejum. Ademais, ressalta-se que a comunicação entre hóspedes e meio de hospedagem pode ser uma ação efetiva para a diminuição de possíveis problemas com esse público alvo. Sobre os achados com os gestores foram detectadas dúvidas acerca dos sintomas de HA, evidenciando a necessidade de um maior nível de treinamento sobre esse tema. Ressalta-se que essas iniciativas podem aprimorar o atendimento às pessoas hipersensíveis visando a qualidade do serviço, hospitalidade e segurança alimentar. A presente pesquisa visou contribuir com o conhecimento dos gestores dos Departamentos de Alimentos e Bebidas de meios de hospedagem acerca das demandas dos hóspedes com quadros de necessidades alimentares diferenciadas, com ênfase em alergias e intolerâncias. Esses indivíduos passam, frequentemente, por situações que representam dificuldades para suas rotinas durante a estadia em meios de hospedagem. Diante dos resultados é possível afirmar que a comunicação entre hóspede e meio de hospedagem pode ser efetiva para a diminuição de possíveis problemas, nesse sentido, antecipar as informações nutricionais específicas para uma melhor orientação dos gestores com alergias e intolerâncias pode garantir a segurança alimentar desses indivíduos durante a hospedagem, além de aprimorar o nível de atendimento ao cliente. Tal restrição alimentar acarreta limitações nos hábitos das pessoas que convivem com esses quadros, podendo reverberar na comensalidade, refletindo em seu estilo de vida. Por conta disso, serviços gastronômicos devem se preparar para ofertar refeições que atendam essas demandas, tornando suas operações mais inclusivas. Os resultados encontrados nesse estudo podem contribuir para a compreensão das práticas de cuidado com a alimentação de pessoas com restrições alimentares, para que sejam desenvolvidas ações mais efetivas de atendimento para a gestão de meios de hospedagem.

AGRADECIMENTO

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), pelas bolsas de iniciação científica concedidas ao segundo e ao terceiro autor.

Batista, E., Garcia, N. R. de O., & Marques, A. C. (2025). O atendimento aos hóspedes com hipersensibilidades alimentares em meios de hospedagem: aspectos de gestão e hospitalidade. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 17(Dossiê Práticas Alimentares: Diálogos (Im)pertinentes), e170310.
<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v17ip170310>

REFERÊNCIAS

- Alamirah, H. & Khoukhi, M. (2025). Addressing food waste in UAE hospitality: a path to sustainability. *Waste Management Bulletin*, 3(4), 100255. [Link](#)
- Amaral, L. C. S., Moura, R. K. V. & Azevedo, F. H. C. (2018). Percepção dos acadêmicos de saúde portadores de alergia alimentar sobre a sua patologia. *Revista Ciência & Saberes - UniFacema*, 4(1), 808–814.
- Aufieri, M. C., Boccia, J. Q. R., Henrique, S. E. R. & Spinelli, M. G. N. (2019). Análise dos alérgenos declarados em cardápios de restaurantes em shoppings. *Revista Univap*, 25(48), 1 – 11. [Link](#)
- Barnett, J., Vasileiou, K. & Lucas, Jane S. (2019). Conversations about food allergy risk with restaurant staff when eating out: a customer perspective. *Food Control*, 108, p.106 – 858. [Link](#)
- Barreto, L. M. T. S., Kishore, A., Reis, G. G., Baptista, L. L., Medeiros, C. A. F. (2013). Cultura organizacional e liderança: Uma relação possível? *Revista de Administração*, 48(1), 34-52. [Link](#)
- BBC News Brasil. (2020, 21 de abril). *A trágica morte causada por um sanduíche que fez multinacional mudar embalagens*. [Link](#)
- Butzke, N. M. (2016). *Restrições alimentares no segmento de alimentos e bebidas na hotelaria em Curitiba: Case Atlantica Hotels*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Paraná]. [Link](#)
- Camargo, L. O. L. (2011). *Hospitalidade*. Aleph.
- Catanhede, V. (2015, 29 de abril). *Vítimas fatais de alergia alimentar*. *Food Safety Brazil*. [Link](#)
- Dano, D. (2015). Impact of food allergies on the allergic person's travel decision, trip organization and stay abroad. *Global Journal of Allergy*, 1(2), 40-43. [Link](#)
- Dupuis, R., Meisel, Z., Grande, D., Strupp, E., Kouvanes, S., Graves, A., Frasso, R. & Cannuscio, C. (2016). Food allergy management among restaurant workers in a large U. S. city. *Food Control*, 63, 147 – 157. [Link](#)
- Ferreira, H., Ferreira, C., Silva, A., Costa, A. & Pedrosa, C. (2015). Anafilaxia e alergia alimentar: resultado de uma intervenção na comunidade. *Nascer e Crescer - Revista de Pediatria do Centro Hospitalar do Porto*, 24(3), 103–107. [Link](#)

Batista, E., Garcia, N. R. de O., & Marques, A. C. (2025). O atendimento aos hóspedes com hipersensibilidades alimentares em meios de hospedagem: aspectos de gestão e hospitalidade. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 17(Dossiê Práticas Alimentares: Diálogos (Im)pertinentes), e170310.
<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v17ip170310>

- Gaven, K., Rowane, M., Robertson, L., Zemon, C., Abraham, T. & Jhaveri, D. (2021). The impact of food allergy education in the restaurant industry. *Annals of Allergy, Asthma & Immunology*, 27, S45-S46. [Link](#)
- Góios, A., Martins, M. L., Ferreira, L. & Rocha, A. N. A. (2017). Conhecimentos de manipuladores de alimentos sobre segurança dos alimentos e alergias. *Higiene Alimentar*, 31(264 – 265), 38 – 44. [Link](#)
- Gowland, M. H., Ackerley, L., Jones, D. & Turner, P. J. (2024). Managing food allergies in restaurants and food hospitality establishments. *Encyclopedia of Food Allergy* (217-224). [Link](#)
- Han, W., Eunhye, P., Chen-Wei, T., Bongsug, C., Xiaoye, L. & Junehee, K. (2020). Exploring user generated content related to dining experiences of consumers with food allergies. *International Journal of Hospitality Management*, 85, 102357. [Link](#)
- Lee, Y. M. & Sozen, E. (2016). Food allergy knowledge and training among restaurant employees. *International Journal of Hospitality Management*, 57, 52–59. [Link](#)
- Lei 11.346 – Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, de 15 de setembro de 2006 (2006, 18 de setembro). [Link](#)
- Lobo, F. A. T. F., Santos, M. A. & Montes, M. A. (2021). Alergia alimentar: um problema crescente. *Saúde em Foco*, 8(3), 39–53. [Link](#)
- Menezes, L. E. A. & Silva, M. C. (2018). *Avaliação do preparo de restaurantes para atender clientes com alergias alimentares na Asa Sul, Brasília - Distrito Federal*. [Monografia, Faculdade de Ciências da Educação e Saúde, Centro Universitário de Brasília]. [Link](#)
- Monte, H. M. C. (2015). *Alergias e intolerâncias alimentares-Novas perspectivas*. [Dissertação de mestrado em medicina] - Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar]. [Link](#)
- MSC Cruzeiros. (2020, 19 de abril). *Necessidades especiais – Dietas especiais*. [Link](#)
- Nassaredine, S., El Harake, M. D., Kharroubi, S. A. & Toufeili, I. (2021). Food allergy knowledge, attitudes and practices of foodservice workers at restaurants in Lebanon: findings from a national cross-sectional study. *Food Control*, 130, 108380. [Link](#)
- Norris, C. L., Slevitch, L., Bauman, M. J., Park, S., Lee, J. & Gamor, E. (2026) A seat at the table: Designing menus that signal inclusion. *International Journal of Hospitality Management*, 133, 104425.

Batista, E., Garcia, N. R. de O., & Marques, A. C. (2025). O atendimento aos hóspedes com hipersensibilidades alimentares em meios de hospedagem: aspectos de gestão e hospitalidade. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 17(Dossiê Práticas Alimentares: Diálogos (Im)pertinentes), e170310.
<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v17ip170310>

- Norwegian Cruise Line (NCL). (2020, 21 de abril). *Assistência para acessibilidade - Requisitos dietéticos*. [Link](#)
- Oliveira, J. M., Carvalho, M. G., Oliveira, C. C. J. S., Pimentel, C. L. S. & Lima, R. F. (2016). Condições higiênico-sanitárias de unidades produtoras de refeições comerciais localizadas no entorno da Universidade Federal de Sergipe. *Segurança Alimentar e Nutricional*, 23(2), 897-903. [Link](#)
- Pádua, I., Barros, R., Moreira, P. & Moreira, A. (2016). *Alergia alimentar na restauração*. Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável. [Link](#)
- Pais, L. B. F. (2017). *Avaliação de conhecimentos e boas práticas em alergia alimentar numa amostra de estabelecimentos de restauração coletiva na região norte*. [Dissertação de mestrado, Universidade do Porto]. [Link](#)
- Radke, T. j., Brown, L. G., Hoover, E. R., Faw, B. V., Reimann, D., Wong, M. R., Nicholas, D., Brakley, J. & Ripley, D. (2016). Food allergy knowledge and attitudes of restaurant managers and staff: an EHS-Net study. *Journal of Food Protection*, 79(9), 1588–1598. [Link](#)
- Resolução RDC n.26, de 02 de julho de 2015. (2015, 03 de julho). Requisitos para a rotulagem obrigatória dos principais alimentos que causam alergias alimentares. [Link](#)
- Resolução 466, de 12 de dezembro de 2012. (2012, 16 de julho). Conselho Nacional de Saúde (CNS). [Link](#)
- Rodrigues, H. A. F. (2012). Alimentação como fonte de sociabilidade e de hospitalidade. *SINAIS - Revista Eletrônica. Ciências Sociais*, 12(1), 85 – 100. [Link](#)
- Sarinho, E. & Lins, M. G. M. (2017). Formas graves de alergia alimentar. *Jornal de Pediatria*, 93(1), 53-59. [Link](#)
- Soares, D. S. B., Henriques, P., Ferreira, D., Camacho, P., Pereira, S. E. A. & Barbosa, R. (2018). Boas Práticas em Unidades de Alimentação e Nutrição Escolares de um município do estado do Rio de Janeiro - Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(12), 4077-4083. [Link](#)
- Solé, D., Silva, L. R., Cocco, R. R., Ferreira, C. T., Sarni, R. O., Oliveira, L. C., Pastorino, A. C., Weffort, V., Morais, M. B., Barreto, B. P., Oliveira, J. C., Castro, A. P. M., Franco, J. M., Chong Neto, H. J., Rosário, N. A., Alonso, M. L. O., Sarinho, E. C., Yang, A., Maranhao, H., Toporovski, M. S., Epifanio, M., Wandalsen, N. F. & Rubini, N. M. (2018). Consenso Brasileiro sobre Alergia Alimentar: 2018 – Parte I – Etiopatogenia, clínica e diagnóstico. *Arquivos de Asma, Alergia e Imunologia*, 2(1), 07 – 38. [Link](#)

Batista, E., Garcia, N. R. de O., & Marques, A. C. (2025). O atendimento aos hóspedes com hipersensibilidades alimentares em meios de hospedagem: aspectos de gestão e hospitalidade. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 17(Dossiê Práticas Alimentares: Diálogos (Im)pertinentes), e170310.
<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v17ip170310>

Souza, G. I. (2019). *Patrimônio cultural alimentar adaptado para restrições alimentares*.

[Trabalho de Conclusão de Curso, Instituto Federal Santa Catarina]. [Link](#)

Souza, T. N. (2016). *Caracterização do café da manhã nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Instituto de Nutrição Josué de Castro, Universidade Federal do Rio de Janeiro]. [Link](#)

Viera, E. (2018). Cardápio para diabéticos: um estudo de caso dos serviços de alimentação na hotelaria de Porto Alegre – RS. *Publicidade e Propaganda, Jornalismo e Turismo*, 2, 171-179. [Link](#)

Wen, L. & Lee, Y. M. (2020). Effects of message framing on food allergy communication: A cross-sectional study of restaurant customers with food allergies. *International Journal of Hospitality Management*, 89, 102401. [Link](#)