

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Departamento de Engenharia de Produção
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

Carolina Silva Custódio

**AVALIAÇÃO SENSORIAL À LUZ DA FENOMENOLOGIA DA PERCEPÇÃO: as
experiências incorporadas no processo de aprovação da qualidade de alimentos**

Belo Horizonte

2024

Carolina Silva Custódio

**AVALIAÇÃO SENSORIAL À LUZ DA FENOMENOLOGIA DA PERCEPÇÃO: as
experiências incorporadas no processo de aprovação da qualidade de alimentos**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestre em Engenharia de Produção.

Linha de pesquisa: Estudos Sociais do Trabalho, Tecnologia e Expertise – ESTTE.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Magalhães Ribeiro – UFMG

Coorientador: Prof. Dr. Francisco de Paula Antunes Lima – UFMG

Belo Horizonte

2024

C987a

Custódio, Carolina Silva.

Avaliação sensorial à luz da fenomenologia da percepção [recurso eletrônico] : as experiências incorporadas no processo de aprovação da qualidade de alimentos / Carolina Silva Custódio. - 2024.

1 recurso online (87 f. : il., color.) : pdf.

Orientador: Rodrigo Magalhães Ribeiro.

Coorientador: Francisco de Paula Antunes Lima.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Engenharia.

Bibliografia: f. 84-87.

1. Engenharia de produção - Teses. 2. Alimentos - Avaliação sensorial - Teses. 3. Alimentos - Controle de qualidade - Teses. 4. Percepção - Teses. I. Ribeiro, Rodrigo Magalhães. II. Lima, Francisco de Paula Antunes. III. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Engenharia. IV. Título.

CDU: 658.5(043)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Escola de Engenharia

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

FOLHA DE APROVAÇÃO

AVALIAÇÃO SENSORIAL À LUZ DA FENOMENOLOGIA DA PERCEPÇÃO: as experiências incorporadas no processo de aprovação da qualidade de alimentos

CAROLINA SILVA CUSTODIO

Dissertação submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, como requisito para obtenção do grau de Mestre em ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, área de concentração PESQUISA OPERACIONAL E INTERVENÇÃO EM SISTEMAS SOCIOTÉCNICOS, linha de pesquisa Estudos Sociais da Tecnologia, Trabalho e Expertise.

Aprovada em 08 de novembro de 2024, pela banca constituída pelos membros:

Prof(a). Rodrigo Magalhães Ribeiro - Orientador

UFMG

Prof(a). Francisco de Paula Antunes Lima

UFMG

Prof(a). Eduardo Roberto Batista

Centro Universitário Estácio

Prof(a). Marcelo Alves de Souza

UFMG

Belo Horizonte, 08 de novembro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Magalhaes Ribeiro, Professor do Magistério Superior**, em 12/11/2024, às 17:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Francisco de Paula Antunes Lima, Professor do Magistério Superior**, em 12/11/2024, às 23:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Alves de Souza, Professor do Magistério Superior**, em 19/11/2024, às 09:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Roberto Batista, Usuário Externo**, em 04/04/2025, às 17:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3714747** e o código CRC **DE9F761D**.

Dedico este trabalho à minha família, em especial a meu pai e minha mãe, seres incansáveis que, com imenso desvelo, sempre cuidaram do meu bem-estar e felicidade. Com seus exemplos hercúleos de dedicação à evolução pessoal, através do trabalho árduo na minha criação e de minhas irmãs, ensinaram-me que nenhum desafio é intransponível. Aprendi que o esforço em prol do bem, mesmo desgastante, traz frutos maravilhosos ao tempo de Deus. Parafraseando Marry, “amo vocês mais do que posso mensurar ou colocar em palavras.”

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus e à espiritualidade amiga que sempre me acompanhou e fortaleceu para que eu chegasse até aqui!

Às minhas irmãs, Marry e Lu, minha eterna gratidão. Nosso laço de amizade e amor me trouxe até aqui. Admiro e amo vocês profundamente, e me orgulho cada vez mais dos seres brilhantes que vocês são. Não consigo expressar tudo o que sinto, especialmente enquanto escrevo com lágrimas nos olhos. Vocês são uma das partes mais bonitas do meu ser e me completam. Amo vocês imensamente!

Ao meu marido, companheiro de 20 anos de muitas lutas, minha eterna gratidão. Seu espírito guerreiro é, como a espiritualidade já me disse, “muito mais forte do que consigo imaginar.” Agradeço profundamente por cada dia em que cuidou dos nossos filhos, permitindo que eu me dedicasse ao mestrado. Você renunciou à sua própria graduação em Direito para que eu não perdesse essa oportunidade na UFMG. Não foi fácil, mas essa conquista é nossa, meu amor!

Aos meus amados filhos, Rafa, Ana, Henrique e Manu, vocês são o meu tudo! Deus, em sua infinita bondade, me concedeu a honra de guiá-los no mundo, colaborando na formação de seus valores, integridade e compromisso com o bem. Cada um de vocês, com suas características únicas, me ensinou a ser uma pessoa melhor e a me desenvolver constantemente, não me deixando tempo para sucumbir à depressão que me acompanha desde a juventude. Vocês são a minha vida, o meu caminho e a minha luz. Obrigada por me “desafiarem” diariamente a ser uma pessoa mais forte, focada e multifacetada. Vocês são minha melhor escola! Também estendo meu amor aos filhos do coração: JV, Lilica e Miguelzinho. A tia ama muito vocês! Obrigada por tornarem minha vida ainda mais completa e feliz! Ao Ferd e Léo, sei que a convivência diária não é fácil, principalmente nessa fase do Mestrado. Obrigada pelo apoio e carinho de sempre. Amo vocês.

Aos meus amigos, peço a Jesus que os abençoe e os carregue em seu colo, assim como vocês fizeram por mim tantas vezes. Nati e Lú, amigas queridas, obrigada por me encherem de esperança nos momentos mais difíceis. Vocês constantemente partilharam das minhas alegrias e tristezas dessa jornada acadêmica. Obrigada pelas “lives” e pelos conselhos que, em muitos

momentos, me fortaleceram e me encheram de fé de que eu conseguiria. Não posso esquecer de Lê e Sheilinha Abreu, maravilhosas amigas e irmãs de alma, sempre presentes, mesmo a distância. Agradeço também ao Duca, Rafa, Raquel, Yã, Marcela, Ana Paula, Fê, Thiago e Hudson, pelos muitos momentos de alegria e inspiração no grupo da UFMG. O carinho, paciência e apoio de vocês me impulsionava sempre. Vocês são incríveis!

Aos mestres, meu mais profundo agradecimento. Vocês acreditaram em mim, me ajudaram a crescer e a chegar até aqui. Chico e Rodrigo, foi uma honra ser aluna de vocês. Vocês são mais que docentes brilhantes, são gigantes que reconstruíram meu universo acadêmico, ensinando-me a ver o ser humano esquecido nas atividades laborais. Obrigada por suas gentilezas, críticas, paciência e por me guiarem ao longo desta jornada. Agradeço também ao professor Marcelo, pela generosidade ao revisar e compartilhar seu feedback. E ao professor Eduardo Batista, por aceitar meu convite e honrar-me com sua presença em minha Banca de Mestrado.

Agradeço sinceramente à Litoral Gourmet, seus funcionários e, em especial, à amada família Abreu. Além de companheiros de luta na Doutrina Espírita, vocês são excelentes profissionais. Obrigada por abrirem as portas da Litoral para minha pesquisa e por tornarem possível a realização deste sonho de me tornar mestre.

Por fim, agradeço ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da PPGEP-UFMG e às agências de fomento à pesquisa, em especial ao CNPq e à CAPES/DS, pelo apoio financeiro através dos processos GM/GD 167984/2019-5 e 88887.661559/2022-0.

RESUMO

O processo de aprovação da qualidade de um alimento é fundamental para garantir a satisfação dos consumidores e a segurança do alimento produzido. Nesse contexto, estudos sobre o fenômeno de aprovação sensorial buscam descrever as percepções individuais e situações que levam a diferentes análises sensoriais da qualidade de um produto. No entanto, a descrição desse processo é um desafio quanto ao aspecto subjetivo de reconhecimento dos atributos sensoriais (textura, aroma, sabor e aparência) por indivíduos distintos. Dessa forma, este trabalho tem o objetivo de analisar a atividade de aprovação da qualidade de alimentos pelos funcionários de uma empresa industrial, diagnosticando como as percepções individuais orientam esse processo de avaliação. Busca-se compreender as similaridades e diferenças desse fenômeno de percepção sensorial entre os atores, as contraposições do procedimento empírico da empresa em relação ao sistema normativo de análise sensorial da área e o impacto das experiências incorporadas nessa atividade. Para compreender a complexidade que existe no processo, a coleta de dados e a análise dos mesmos, foi utilizada a associação das metodologias *Grounded Theory* (GT) ou Teoria Fundamentada e Análise do Trabalho (AET). Já a Fenomenologia da Percepção de Merleau-Ponty foi utilizada como pano de fundo teórico para contextualização das discussões desta dissertação. Como parte dos resultados, reconhece-se neste trabalho que o fenômeno de Análise Sensorial de Alimentos (ASA) vai além do processo que acontece nos órgãos sensoriais dos aprovadores, envolvendo também processos subjetivos e socioculturais. Ademais, que esse fenômeno de ASA pode ser reconhecido não somente na análise Sensorial ditada por normas (ASN), mas também no fenômeno nomeado nessa pesquisa como Análise Sensorial Empírica (ASE). Assim, este trabalho tem o potencial de contribuir para a compreensão da avaliação da qualidade sensorial de alimentos e a relevância das experiências incorporadas nas percepções individuais que fundamentam as análises sensoriais de diferentes atores, que ocorre na prática, além de trazer alguns pontos teóricos que balizam esse tipo de análise, do ponto de vista da fenomenologia de Merleau-Ponty.

Palavras-Chave: análise sensorial de alimentos; percepção; avaliação da qualidade; expertise.

ABSTRACT

The process of approving the quality of food is essential to ensure consumer satisfaction and the safety of the food produced. In this context, studies on the phenomenon of sensory approval seek to describe the individual perceptions and situations that lead to different sensory analyses of the quality of a product. However, describing this process is a challenge regarding the subjective aspect of recognition of sensory attributes (texture, aroma, flavor and appearance) by different individuals. Thus, this study aims to analyze the activity of approving the quality of food by employees of an industrial company, diagnosing how individual perceptions guide this evaluation process. The aim is to understand the similarities and differences of this phenomenon of sensory perception among the actors, the contrasts of the company's empirical procedure in relation to the normative system of sensory analysis in the area and the impact of the experiences incorporated into this activity. To understand the complexity that exists in the process, data collection and analysis, the combination of the Grounded Theory (GT) or Grounded Theory and Work Analysis (AET) methodologies was used. Merleau-Ponty's Phenomenology of Perception was used as a theoretical backdrop to contextualize the discussions in this dissertation. As part of the results, this work recognizes that the phenomenon of Sensory Analysis of Food (ASA) goes beyond the process that occurs in the sensory organs of the approvers, also involving subjective and sociocultural processes. Furthermore, this ASA phenomenon can be recognized not only in the Sensory Analysis dictated by standards (ASN), but also in the phenomenon named in this research as Empirical Sensory Analysis (ASE). Thus, this work has the potential to contribute to the understanding of the evaluation of the sensory quality of food and the relevance of the experiences incorporated into the individual perceptions that underlie the sensory analyses of different actors, which occurs in practice, in addition to bringing some theoretical points that guide this type of analysis, from the point of view of Merleau-Ponty's Phenomenology.

Keywords: sensory food analysis; perception; quality assessment; expertise.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – <i>Layout</i> de um laboratório de Análise Sensorial.....	25
Figura 2 – Estrutura da Pesquisa.....	37
Figura 3 – Síntese das Fases da Pesquisa.....	40
Figura 4 – História da empresa L.....	47
Figura 5 – Diferença entre o preço da lasanha à bolonhesa da Sadia e a da empresa L.	50
Figura 6 – Principais etapas do processo produtivo.....	53
Figura 7 – Montagem da empada – diferentes camadas	54
Figura 8 – Troca de cozinheiro ao longo do tempo.	60
Figura 9 – Selecionando a cebola.....	64
Figura 10 – O produto da esquerda estava mais claro e não conforme.....	67
Figura 11 – Indicação da quantidade de azeitona – 350g.	71
Figura 12 – GO explicando ao CZ1 o ajuste que deveria ser realizado.	73
Figura 13 – Árvore de Julgamentos – CZ1	79
Figura 14 – Árvore de Julgamentos – GA	80

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

AET – Análise Ergonômica do Trabalho

ASA – Análise Sensorial de Alimentos ASE – Análise Sensorial Empírica

ASN – Análise Sensorial Normatizada

CZ1 – Cozinheiro 1

CZ2 – Cozinheiro 2

GA – Gerente Administrativo

GO – Gerente Operacional

GT- Grounded Theory

IFT – Institute of Food Technologists

ISO – Organização Internacional de Normalização

PPGEP – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 Avaliação da Qualidade de Alimentos.....	9
2.1.1 <i>Análise Sensorial de Alimentos-ASA.....</i>	<i>21</i>
2.1.2 <i>Análise Sensorial Normatizada –ASN.....</i>	<i>24</i>
2.1.3 <i>Análise Sensorial Normatizada – ASN x Análise Sensorial Empírica – ASE.....</i>	<i>27</i>
2.2 Influência dos Aspectos Sociais na Conformação da Percepção de Alimentos	28
2.3 Fenomenologia da Percepção – Merleau- Ponty	31
2.3.1 <i>Maurice Merleau-Ponty.....</i>	<i>31</i>
2.3.2 <i>Sentidos x Percepção</i>	<i>32</i>
2.3.3 <i>Sincronização.....</i>	<i>32</i>
2.3.4 <i>Temporalidade</i>	<i>33</i>
2.3.5 <i>Centralidade, Corporeidade e Intencionalidade Motora</i>	<i>33</i>
2.3.6 <i>Background e Incorporação</i>	<i>34</i>
2.3.7 <i>Sensação e Impressão</i>	<i>35</i>
3 PERCURSO INVESTIGATIVO – METODOLOGIA.....	37
3.1 A Pesquisa Qualitativa.....	37
3.1.1 <i>Desafios da Pesquisadora.....</i>	<i>40</i>
3.2 Métodos e Materiais	42
3.2.1 <i>A Grounded Theory – GT.....</i>	<i>43</i>
3.2.2 <i>Análise Ergonômica do Trabalho – AET.....</i>	<i>44</i>
3.2.3 <i>Materiais utilizados ao longo da pesquisa.....</i>	<i>44</i>
4 A EMPRESA PESQUISADA.....	46
4.1 A formação do Produto e Aspectos Culturais	48
4.1.1 <i>Criação dos produtos e dos critérios de avaliação da qualidade</i>	<i>48</i>
4.1.2 <i>A questão sociocultural.....</i>	<i>49</i>
4.1.3 <i>Processo de aprovação da qualidade</i>	<i>51</i>
4.2 Conhecendo o escopo específico da pesquisa – a cozinha	53
4.3 Descrição dos Atores	55
4.4 O Problema de Pesquisa	60
5 CASOS E ANÁLISES DA ATIVIDADE	63
5.1 Caso de experiência incorporada: referencial para insumo	63

5.1.1 Frango Diferente.....	65
5.2 Casos de experiência incorporada: referencial para ajuste na receita	69
5.2.1 Seguir a Regra – A Receita não Leva ao Sabor.....	69
5.2.2 O caso da Moqueca de Camarão.....	72
5.3 O aluno é reconhecido pelo mestre: quando o cozinheiro avalia o produto	75
6 RESULTADOS E DISCUSSÕES FINAIS.....	78
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86

1 INTRODUÇÃO

Na totalidade das indústrias contemporâneas, destacando a de alimentos, enfrentar o desafio de conquistar e manter um crescente número de consumidores é uma tarefa constante. Independentemente do tamanho da empresa, a busca por garantir uma base sólida de clientes é fundamental para a sustentabilidade do negócio.

Haja vista tal cenário, os produtos, além de atender às necessidades e expectativas dos clientes, devem proporcionar uma experiência positiva e consistente, agregando valor à marca. Dessa forma, para a indústria alimentícia, garantir a excelência dos produtos é de suma importância, não só para atender às exigências dos consumidores, mas também para garantir a segurança do alimento final. A adoção de processos de produção padronizados e a aplicação rigorosa de normas e regulamentações são medidas utilizadas para auxiliar no objetivo de assegurar a qualidade e a confiabilidade dos alimentos entregues ao mercado.

Com o fito de garantir essa qualidade dos alimentos produzidos, a maioria das empresas alimentícias avalia os atributos sensoriais¹ dos alimentos. A “Análise Sensorial de Alimentos” consiste em uma metodologia regulamentada de avaliação da qualidade dos produtos alimentícios e sua aceitação mercadológica, com o uso de ferramentas ligadas à percepção humana (conjunto de testes sensoriais).

A implementação dos testes sensoriais padronizados a partir de 1950 foi um marco importante para a história da indústria alimentícia, quando passou-se a considerar o ser humano como instrumento de avaliação das características de alimentos, ao reconhecer “que o homem tem habilidade natural de comparar, diferenciar e quantificar atributos sensoriais, mas que é preciso normalizar a forma e as condições em que a pergunta é feita, bem como dar um tratamento estatístico aos dados obtidos” (Dutcosky, 2019, p. 40).

¹ Características dos alimentos percebida através dos órgãos sensoriais. Norma ABNT ISO nº 5492 (2017, p. 1): “Sensorial – relativo ao uso dos órgãos dos sentidos, isto é, percebido pela pessoa. Tributo – característica perceptível”.

Conforme definido pela Norma ABNT ISO nº 5492 (2017, p. 1), a “Análise Sensorial é a ciência envolvida com a avaliação dos atributos organolépticos de um produto pelos sentidos”.² Além do sabor, aroma, textura e aparência, ela abrange características desses atributos como cor, odor, gosto, tamanho, viscosidade, crocância, brilho, tonalidade, forma, dureza, suculência e oleosidade, sendo utilizada para examinar as sensações percebidas pelos órgãos sensoriais do consumidor. Essa análise tem como objetivo investigar as decisões quanto à qualidade do alimento, sua aceitação e fidelização do consumidor, utilizando alguns tipos de testes normatizados, como por exemplo, discriminativos, afetivos e descritivos. Cada tipo de teste desempenha um papel importante na avaliação e no desenvolvimento de alimentos e produtos que atendam às expectativas dos consumidores.

Portanto, atualmente, para um sistema de aprovação de um determinado alimento no que diz respeito à esfera do controle de qualidade, um dos mais importantes indicadores é o de análise sensorial.³ Esse modelo contém testes realizados por analistas competentes, que são treinados ao longo do tempo para aprovar ou rejeitar alimentos em comparação com o padrão especificado para aprovação da qualidade, como apontado na Norma ABNT ISO nº 6658/2019⁴ e autores consagrados na área como Dutcosky (2019), Palermo (2015) e Lyon et al. (1992).

Diversos trabalhos acadêmicos abordam a percepção sensorial do consumidor em relação a alimentos: Gutman (1982), McCarthy et al. (2017), Schiano e Drake (2021) e Meyer e Simons (2021). Além disso, há diversos estudos de autores que tratam do emprego de testes normatizados de Análise Sensorial de Alimentos dentro das empresas, tal como Minim (2013), Alamar (2019) e Palermo (2015).

No entanto, a referida literatura possui um hiato na discussão sobre o processo de ASA, realizado dentro de algumas empresas de alimentos, que não segue o procedimento normativo reconhecido da área e que chamamos nesse trabalho de Análise Sensorial Empírica (ASE): como essas empresas realizam essa análise sensorial sem utilizar os testes padronizados e como desenvolvem as habilidades perceptivas necessárias nos empregados que fazem essa avaliação?

2 Norma ISO nº 5492 (2017, p. 1) – Nota Brasileira: Segundo o *Institute of Food Technologists* (IFT), Análise Sensorial é definida como “ciência usada para evocar, medir, analisar e interpretar reações às características dos alimentos e materiais como são percebidas pelos cinco sentidos: visão, olfação, gustação, tato e audição”.

3 Essa Análise Sensorial aqui referida será melhor discutida no Capítulo 2, item 2.1.1 Análise Sensorial de Alimentos.

4 Norma ABNT ISO nº 6658/2019 – Análise Sensorial – Metodologia-Orientações Gerais.

Quando a padronização e normatização da qualidade não são totalmente aplicáveis ao processo produtivo – seja pela necessidade de laboratórios específicos, que geralmente demandam altos custos, ou pela complexidade da avaliação que envolve múltiplas etapas – é possível resgatar o fato de que nem todo o saber-fazer pode ser estruturado em procedimentos operacionais e normas técnicas. Nesse cenário, esta pesquisa demonstra como a formação de competências pelos trabalhadores e a valorização do conhecimento tácito, no que diz respeito às habilidades individuais, são ferramentas importantes dentro da análise sensorial não normatizada.⁵ É necessário, portanto, estabelecer a correlação existente entre o conhecimento tácito dos trabalhadores e a busca da excelência na aprovação da qualidade da empresa. Assim, práticas perceptuais ganham expressões analíticas mediante a análise do pesquisador.

Além disso, entender esse processo mostra que, apesar da existência de procedimentos operacionais internos formais, a atividade de aprovação de alimentos exige mais do que consta nessas normas. Ela solicita um nível de expertise⁶ a ser desenvolvido pelo avaliador(a). Essa pesquisa ajuda, assim, a explorar parte das minúcias do trabalho real na avaliação da qualidade desse típico processo analítico de percepção sensorial. Esse trabalho não é foco de estudos acadêmicos, sendo validado, na prática, pela distribuição de produtos de qualidade reconhecidamente equivalente entre diferentes lotes por seus consumidores, ao longo dos anos e demonstrados em alguns canais midiáticos, como no caso dessa empresa.⁷

Para discorrer sobre a perspectiva perceptual dessa tipologia analítica, transitou-se pelos constructos da Fenomenologia de Merleau-Ponty (2018), que defende que as habilidades humanas nascem no encontro do sujeito com o mundo, alterando o seu “corpo fenomenal” por meio da sua “sincronização”⁸ com as atividades realizadas. Sob esse prisma (e partindo de uma

5 Essa análise sensorial não normatizada, aqui referida, será mais bem discutida no Capítulo 2, item 2.1.3 Análise Sensorial Normatizada – ASN x Análise Sensorial Empírica – ASE. Esse tipo de avaliação não é baseado em procedimentos operacionais.

6 De maneira bem simplista, consideramos, neste trabalho, a expertise como sendo a união da habilidade com o conhecimento em determinada área e atividade (situada), praticada ao longo dos anos, na qual “uma expertise está profundamente imbuída de conhecimento tácito” (Collins e Evans, 2010, p. 36).

7 2011 – Programa Trilhas do Sabor, com o *chef* Rusty Marcellini; 2013 – considerada como uma das melhores empadas do mundo, pelo *chef* Andy Bates, programa Street Food – Mundial, canal Food Network; 08/2016 – matéria “O voo do feirante” na revista Encontro Gastrô; 24/03/19 – matéria “O prazer da boa mesa”, do jornal Estado de Minas, caderno Negócios & Oportunidades.

8 “Sincronização” é um termo proposto por Merleau-Ponty (2018) para descrever o processo pelo qual há transformação do corpo pré-pessoal em corpo histórico, a partir do qual o ser começa a perceber com sentido (Ribeiro, 2014, p. 2).

demanda real de escassez de profissionais competentes para aprovação da qualidade do produto de uma empresa alimentícia de Belo Horizonte), esta pesquisa tem como foco principal atender à questão que emergiu após uma série de observações em campo: quando a empresa não possui estrutura ou opta por não aplicar a Análise Sensorial Normatizada (ASN), como pode garantir que a uniformidade e a qualidade dos seus produtos sejam aprovadas sensorialmente de forma eficaz por funcionários distintos?

Para que se tenha uma visão geral da dissertação, além deste capítulo de introdução, este trabalho será organizado em seis capítulos, assim constituídos: o capítulo dois destina-se ao referencial teórico, trazendo à luz do entendimento a contraposição das visões normativas e fenomenológicas no que tange ao processo de avaliação de alimentos e permitindo analisar os casos com profundidade; o capítulo três é dedicado ao percurso metodológico. O quarto capítulo destina-se à limitação do objetivo da pesquisa, descrição dos atores e do problema de pesquisa da empresa pesquisada. No capítulo cinco, descreve-se todos os principais casos observados pela pesquisadora, com suas análises iniciais. No capítulo seis, tem-se os resultados da pesquisa e a conclusão do trabalho, assim como as recomendações para a empresa e sugestão de pesquisa que concerne a essa área.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A qualidade, ao ser avaliada em alimentos, transcende o domínio da exatidão, abrangendo tanto aspectos objetivos quanto análises subjetivas de difícil padronização. Essa realidade contrasta com a teoria tradicional da qualidade, que preconiza o uso de padrões rigidamente estabelecidos no processo produtivo. No campo empírico pesquisado, a demanda inicial (escassez de profissionais competentes para aprovação da qualidade de produtos alimentícios congelados *gourmet*) abriu uma outra questão: a avaliação da qualidade sensorial por meios não normatizados.

Diante desse contexto, o presente estudo tem como propósito analisar o processo de aprovação da qualidade, por meio da investigação da correlação existente entre o conhecimento tácito dos trabalhadores, utilizado na Análise Sensorial Empírica (ASE), em contraposição à Análise Sensorial Normativa (ASN). O cerne do problema de pesquisa consiste em “como garantir a uniformidade e a eficácia da aprovação sensorial dos alimentos por funcionários distintos”. Neste capítulo, então, são apresentadas explicações teóricas sobre constructos basilares para o entendimento e desenvolvimento desta dissertação.

2.1 Avaliação da Qualidade de Alimentos

Na indústria de alimentos, a qualidade desempenha um papel crítico, pois está intrinsecamente relacionada à segurança do alimento, produção e aceitabilidade dos produtos alimentícios. Torna-se, então, uma prática essencial, utilizando métodos e técnicas específicas para analisar e assegurar que os alimentos atendam aos padrões e regulamentos preestabelecidos. Essas técnicas/métodos são denominadas “avaliação da qualidade”.

O conceito de qualidade evoluiu ao longo tempo. Até da década de 1950, só tinha qualidade aquilo que fosse sem defeitos, “ou seja, resultado de um projeto e fabricação que conferiam perfeição técnica ao produto” (Carpinetti, Miguel e Gerolamo, 2011, p. 13). Depois da década de 1950, estudiosos da área da qualidade como Joseph Juran (1951), Willian Deming (1990) e Armand Feigenbaun (1991), divulgaram seus trabalhos, nos quais a qualidade não era associada somente ao grau de perfeição técnica do produto, mas também ao contentamento do cliente através do atendimento ao grau de satisfação dos requisitos desejados por esses clientes (Carpinetti, Miguel e Gerolamo, 2011). Nesse sentido, a ISO nº 9000 apresenta o conceito de

qualidade “como grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos” (Carpinetti, Miguel e Gerolamo, 2011, p. 06). Dessa forma, parâmetros específicos para cada produto são definidos e avaliados para garantir que aquele produto atenda aos requisitos estipulados, alcançando assim a qualidade esperada. Assim também o é na indústria de alimentos.

Joseph M. Juran, conhecido por suas contribuições na área da Gestão da Qualidade, também se dedicou ao campo de alimentos. Em seu livro “Quality Control Handbook”, Juran (1951) descreve a qualidade como a adequação ao uso, enfatizando a importância, na produção de alimentos, em atender aos requisitos do consumidor.

Silvia D. Dutcosky, especialista da área de Análise da Qualidade, explicita, em sua reconhecida obra “Análise Sensorial” (2019), que a qualidade de um alimento está fundada sobre três pilares: “físico-químico (nutricional), sensorial e microbiológico”. O físico-químico refere-se às propriedades que determinam a composição e o comportamento químico do alimento. O microbiológico refere-se à presença de microrganismos no alimento. O sensorial refere-se aos aspectos que influenciam diretamente a aceitabilidade do alimento pelos consumidores, sendo avaliados, de maneira geral, através dos sentidos humanos, e que esse aspecto da qualidade sensorial é o “mais intimamente relacionado à qualidade percebida pelo consumidor” (Dutcosky, 2019, p. 33), sendo, assim, o critério em destaque para que o consumidor tome a decisão de optar ou não por aquele produto, tendo então, para garantia da qualidade, a necessidade da execução de análises para avaliar cada um desses três pilares do alimento.

A Análise Físico-química é uma abordagem comum para determinar a composição nutricional e identificar componentes específicos nos alimentos. Nielsen (2017), na obra “Food Analysis”, explora técnicas analíticas e a importância da precisão e exatidão nos resultados. Nesse eixo da avaliação da qualidade, métodos instrumentais, como cromatografia e espectroscopia, têm desempenhado um papel crucial na análise de alimentos (Dutcosky, 2019). Torna-se relevante, também nesse eixo, a determinação da composição química e nutricional dos alimentos, para atendimento às solicitações de informações precisas sobre seu valor nutricional e às demandas regulatórias (Nielsen, 2017).

A Análise Microbiológica de alimentos verifica o nível de contaminação dos produtos alimentícios através de métodos microbiológicos, em laboratórios altamente

instrumentalizados, para identificar e quantificar microrganismos patogênicos e deteriorantes em alimentos, assegurando sua segurança e qualidade.

Destarte, tem-se que a Análise Sensorial de Alimentos é uma ferramenta de controle da qualidade que envolve a avaliação das características organolépticas de produtos, como sabor, aroma, textura e aparência. Essa técnica é especialmente relevante na indústria de alimentos, em que a aceitabilidade e a preferência do consumidor são fatores primordiais. Dutcosky (2019) destaca que essas características precisam ser monitoradas em vários pontos da cadeia produtiva.

2.1.1 Análise Sensorial de Alimentos -ASA

Decerto, a Análise Sensorial de Alimentos é importante na avaliação da qualidade, buscando compreender a interação entre os componentes dos alimentos e os sentidos humanos, especialmente quando há a sinergia – “ação conjunta de dois ou mais estímulos, cuja combinação provoca um nível de sensação maior que o esperado da simples adição dos efeitos de cada estímulo separadamente” (ISO nº 5492, 2017, p. 9). Através dessa análise, pesquisadores e indústria alimentícia podem obter informações valiosas sobre a aceitação do produto pelos consumidores, bem como identificar aspectos sensoriais que podem ser aprimorados ou otimizados para tornar seu produto destacado no mercado. Sua definição é: “ciência envolvida na avaliação dos atributos organolépticos de um produto pelos sentidos” (ISO nº 5492, 2017, p. 1). Esta análise, enfim, é uma ferramenta de controle da qualidade para avaliação dos produtos e ingredientes dos alimentos.

Para Dutcosky (2019), em um determinado ambiente, quando um observador se depara com um objeto, esse objeto age como um estímulo sobre os sentidos. Esse estímulo causa um efeito específico no observador, gerando uma sensação que é influenciada pelas características inatas do objeto. Nessa visão, a percepção ocorre somente quando o observador se torna consciente dessa sensação. Portanto, o grau de apreciação de um alimento está intimamente relacionado a esse processo subjetivo.⁹

⁹ Entretanto, como veremos mais à frente, a partir da Fenomenologia da Percepção de Merleau-Ponty, esse processo perceptivo ocorre de maneira diferente.

Como apontam Abrahão et al. (2009, p. 123, grifo da autora), biologicamente, “o sistema sensorial é a porta de entrada da informação para o sistema nervoso central, no qual se efetuam as operações de *tratamento de informações e memorização*”. Os sentidos são os receptores, com características próprias, dessas informações do ambiente ou impulsos, que levam ao sistema nervoso a carga energética para interpretação sobre o meio externo ou ambiente de informação, gerando, no cérebro, sensações e comandos motores reflexos. Os cinco sentidos principais, que desempenham algum papel na percepção sensorial de alimentos, são o paladar, o olfato, a visão, o tato e a audição. No entanto, a percepção gustativa e olfativa são os principais sentidos envolvidos na Análise Sensorial de Alimentos. Enquanto o paladar detecta as sensações de doce, salgado, amargo, ácido e umami, o olfato é responsável por identificar os aromas e nuances que complementam a experiência gustativa. A associação entre esses dois sentidos é fundamental para a percepção dos sabores complexos presentes nos alimentos (Lawless e Heymann, 2010). Ainda que de forma superficial, pois essa descrição fisiológica por sentidos independentes não é o foco deste trabalho, aborda-se a seguir como cada um deles contribui para a percepção dos alimentos.

Paladar: O paladar é responsável por detectar as sensações gustativas dos alimentos. Na língua, encontram-se as papilas gustativas, que contêm células sensoriais específicas para os sabores (atributo)¹⁰ básicos: doce, salgado, amargo, ácido e umami. Essas células reagem aos compostos químicos presentes nos alimentos e enviam sinais ao cérebro, que percebe os sabores.

Olfato: O olfato diz respeito à capacidade de perceber aromas (atributo). Ao mastigar ou engolir alimentos, moléculas voláteis são liberadas e viajam até a cavidade nasal. Neste ponto, elas ligam-se aos receptores olfativos na mucosa nasal, gerando sinais elétricos que são enviados ao cérebro. A interação entre os estímulos olfativos e gustativos é responsável pela percepção complexa de sabor dos alimentos (Keller et al., 2007).

Visão: A visão desempenha um papel significativo na análise sensorial, influenciando a percepção de cor, forma, tamanho e textura dos alimentos. A aparência (atributo) pode afetar a expectativa do consumidor em relação ao sabor e à qualidade do produto.

¹⁰ Aprofundando o descrito anteriormente (página 12), os atributos são características percebidas dos alimentos e podem ser explicitadas detalhadamente através dos descritores. Exemplo: Atributo – Aparência. Descritor desse atributo: cor, tamanho, forma, textura visual, interação entre as partículas.

Tato: O tato, também conhecido como sentido do tato ou somestesia, refere-se à capacidade de sentir a textura (atributo), consistência e temperatura dos alimentos. O toque da língua e da boca durante a mastigação contribui para a experiência sensorial geral, afetando a forma como são percebidas a maciez, a crocância ou a suculência de um alimento.

Audição: Embora menos explorado na análise sensorial, o sentido da audição pode influenciar indiretamente a percepção dos alimentos.

Esse complexo processo de discriminação dos estímulos sensoriais acontece, então, no cérebro, sendo um processo essencial da experiência individual humana, permitindo-nos interagir com o mundo ao nosso redor de maneira significativa e adaptativa. Alguns fatores podem influenciar a experiência sensorial dos indivíduos. Os principais fatores são:

Percepção e integração no cérebro – No cérebro, os sinais sensoriais de diferentes modalidades são processados e integrados em áreas específicas. O córtex gustativo e olfativo, por exemplo, é responsável por processar informações relacionadas aos sabores e aromas dos alimentos. Essas informações são, então, combinadas com as entradas visuais, táteis e auditivas em áreas corticais superiores, para criar uma experiência sensorial completa (Shepherd, 2006).

Influência dos fatores psicológicos e culturais – A percepção sensorial de alimentos também é influenciada por fatores psicológicos e culturais. As expectativas, emoções, memórias e experiências prévias podem moldar a percepção dos sabores e a preferência por determinados alimentos. Além disso, as preferências alimentares variam entre culturas e podem estar associadas a práticas alimentares específicas (Ares e Jaeger, 2013).

Limite de intensidade e detecção – A percepção dos estímulos sensoriais pode variar entre indivíduos devido a diferenças nos limiares de detecção.¹¹ Algumas pessoas podem ser mais sensíveis a certos sabores, aromas ou texturas do que outras. Além disso, a intensidade percebida de um estímulo pode ser influenciada pela concentração ou quantidade presente nos alimentos (Bartoshuk, 2000).

11 Norma ABNT ISO nº 5492 (2017, p. 8): “Limiar: valor mínimo de um estímulo sensorial necessário para dar origem a uma sensação”.

Inter-relação dos sentidos – A combinação entre os sentidos é fundamental na percepção dos alimentos. Por exemplo, a combinação de aromas e sabores pode levar à sinergia, como já descrito anteriormente (página 18) em que um estímulo sensorial pode evocar respostas em mais de um sentido simultaneamente, como a percepção de uma fruta doce e suculenta pela sua cor vibrante (Shepherd, 2006).

2.1.2 Análise Sensorial Normatizada –ASN

Nessa Análise Sensorial de Alimentos, utilizada pela área da Qualidade, tem-se, teoricamente, a tomada de consciência que leva o provador ao balizador (ator esse, conformado por treinamentos muito específicos e objetivados) que é usado como referência descontextualizada para o julgamento de parâmetros importantes para aceitação do alimento pelo consumidor. Ela é baseada em uma metodologia de análise que exige laboratórios específicos para seus testes (Figura 1), constituídos geralmente de sala de espera, cabines de testes, cozinha para preparo de amostras, estoque de utensílios e matérias para preparo das amostras, sala de treinamento e escritório. A implementação desses laboratórios de análise sensorial envolve altos custos (Lawless e Heymann, 2010), que vão desde a construção de ambientes controlados, como salas sensoriais climatizadas e isoladas de odores externos, com cabines individuais idealizadas para possibilitar total concentração e prevenir a interação entre os avaliadores e que precisam ser planejadas para que o acesso seja independente do local de preparo das amostras, até a aquisição de equipamentos específicos, como cabines individuais, iluminação ajustável e dispositivos para medir o tempo de reação sensorial. Esses elementos são fundamentais para garantir que os testes sejam realizados em condições ideais. Moskowitz et al. (2006) destacam que os custos iniciais para a criação de um laboratório sensorial completo podem ser proibitivos para empresas de menor porte, levando-as, frequentemente, a terceirizar esses serviços para laboratórios externos, o que pode reduzir tanto a frequência quanto a profundidade das análises.

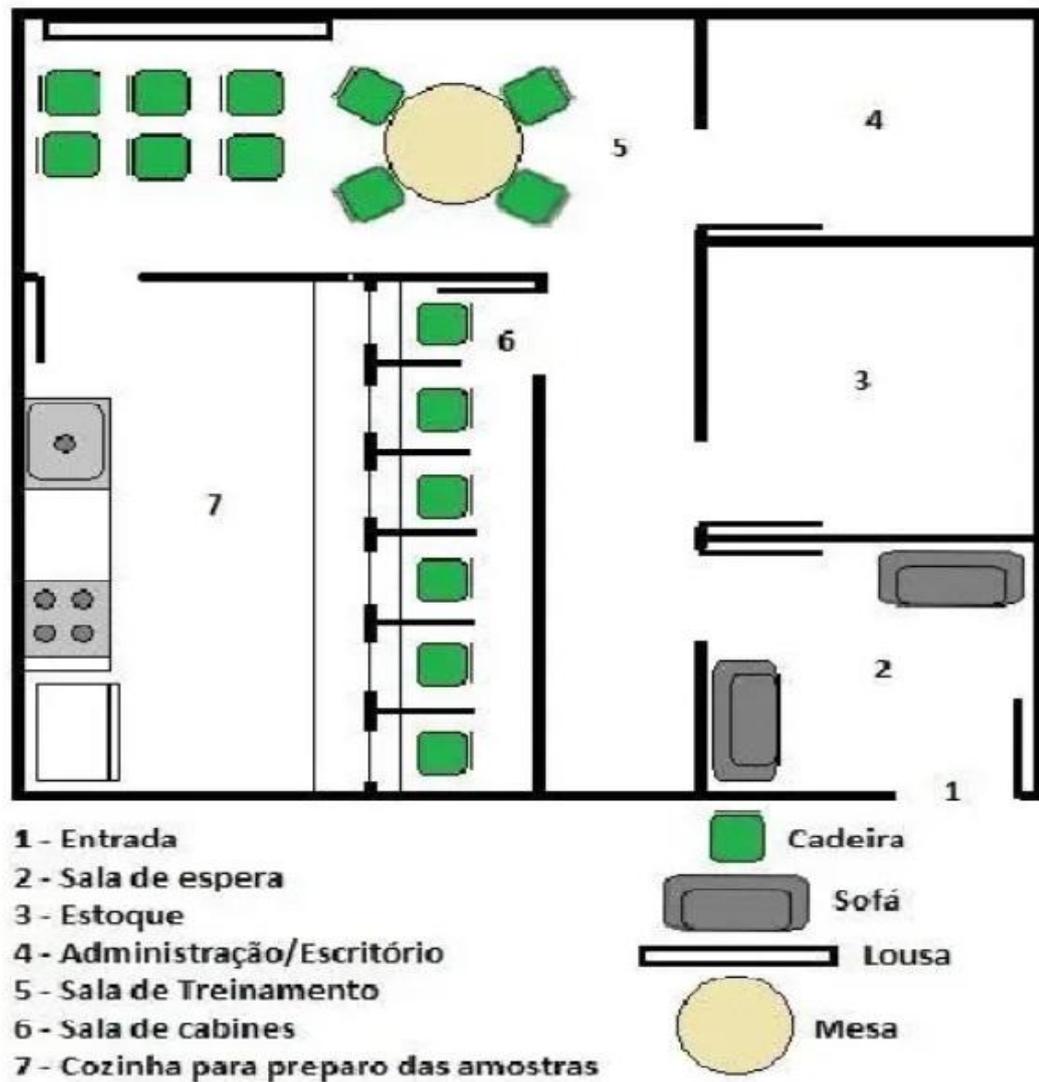


Figura 1 – *Layout* de um laboratório de Análise Sensorial
 Fonte: NBR ISO nº 8589, 2009.

Além dos custos iniciais, há também despesas contínuas relacionadas à manutenção dessas instalações, à aquisição de amostras de alimentos, materiais descartáveis e *softwares* especializados para o processamento dos dados sensoriais (Moskowitz et al., 2006).

Os avaliadores são selecionados com base em suas aptidões sensoriais e capacidade de descrever atributos específicos dos alimentos. Na sequência, são treinados e depois expostos a parâmetros isolados, a fim de desenvolver suas percepções sensoriais a partir dos estímulos perante as substâncias a que foram expostos no treinamento. Espera-se, nesse tipo de avaliação, que não haja nenhuma interferência ambiental, emocional ou fisiológica durante a realização da tarefa. Esse método busca quantificar e padronizar a análise sensorial, reduzindo a subjetividade e obtendo dados mais objetivos. Os avaliadores utilizam escalas de intensidade

para avaliar cada atributo, permitindo a obtenção de dados quantitativos, que podem ser analisados estatisticamente.

Essa abordagem é particularmente útil para estudos comparativos, controle de qualidade e desenvolvimento de produtos (Meilgaard, Civille e Carr, 2006). Um exemplo desse tipo de metodologia é o Teste Triangular, baseado na norma ABNT ISO nº 4120 (2013). Esse é um dos testes utilizados dentro da linha metodologia da AS, para verificar diferenças nos produtos resultantes de mudança de ingredientes, alteração no processamento ou armazenamento do produto e alteração de fornecedor de um insumo (Dutcosky, 2019). Esse teste baseia-se na apresentação de um trio de amostras codificadas, sendo duas delas de um mesmo tipo. As três amostras são apresentadas aos provadores, e a eles é solicitado identificar a amostra diferente. O resultado de respostas corretas é comparado a valores tabelados estatisticamente, permitindo afirmar se houve diferenciação das amostras. Segundo Lawless e Heymann (2010), um exemplo de utilização dos testes discriminativos foi a aplicação do Teste Triangular em cervejarias Carlsberg na década de 1940 como principal meio de selecionar provadores, com o intuito de garantir que todos possuíssem habilidades suficientes de discriminação do produto.

Ademais, existem características desse tipo de análise sensorial que merecem atenção, tais como o tempo necessário para o treinamento dos avaliadores, escolhas de amostras de referência capazes de traduzir as percepções e o vocabulário limitado, que pode ser insuficiente para descrever de maneira precisa a qualidade sensorial dos alimentos. Considerando o aspecto econômico e o tempo exigido para a capacitação da equipe, novos estudos vêm propondo métodos mais versáteis, que possam atender às demandas da indústria alimentícia.

No entanto, o estabelecimento e a manutenção de uma equipe sensorial bem treinada podem representar um alto custo. A seleção dos avaliadores pode ser um processo relativamente demorado, variando entre dez e 120 horas, sendo que o número de sessões ou o tempo de treinamento está diretamente relacionado à complexidade do produto. Tal fato pode ser um obstáculo, especialmente em situações que requerem respostas rápidas ao mercado (Lawless e Heymann, 2010). Durante o treinamento, a equipe é frequentemente monitorada quanto ao seu desempenho (concordância, capacidade discriminativa e repetibilidade) e à reprodutibilidade, seja individualmente ou em grupo, com o objetivo de obter resultados mais precisos, confiáveis e consistentes.

2.1.3 *Análise Sensorial Normatizada – ASN x Análise Sensorial Empírica – ASE*

Naturalmente, a Análise Sensorial de Alimentos é uma área essencial da ciência de alimentos, permitindo a avaliação sistemática das características sensoriais dos produtos. Note-se que existem duas principais abordagens para realizar essa avaliação: a Análise Sensorial (clássica, na qual sua metodologia segue as normas ABNT específicas da área) e a Análise Sensorial não Normatizada (aquela que não dispõe de uma metodologia reconhecidamente padronizada, que se baseia principalmente na expertise do analista). Para melhor entendimento da diferença entre elas e melhor identificação do processo real a ser tratado nesta pesquisa, doravante passamos a nomeá-las como Análise Sensorial Normativa – ASN e Análise Sensorial Empírica¹² – ASE (Análise Sensorial que não segue as normas padronizadas). A norma da Qualidade (ABNT ISO nº 9001, 2015) recomenda que o grau de confiabilidade da qualidade seja mensurado a partir das especificações detalhadas e declaradas, podendo ser testadas a partir de investigações normatizadas; mas, e quando a empresa não tem estrutura ou não opta por esse caminho?

Academicamente, é comum trabalhos acerca da ASN, por seguir padrões normativos internacionalmente reconhecidos. Há, inclusive, membros da academia e/ou da área da Qualidade que não reconhecem ou desconhecem outros tipos de Avaliação Sensorial de Alimentos. Há também os que confundam a ASE com os Testes Afetivos da ASN. Porém, a ASE, objeto principal de pesquisa deste trabalho, é uma análise validada na prática por diversas empresas. Ambas são análises que fazem uso da subjetividade dos analistas da qualidade. Ambas são avaliações ligadas à percepção. Entretanto, o referencial de uma (ASN) é normativo e, da outra, é algo bem mais complexo, ainda pouco discutido na literatura e que nos propomos a pesquisar a partir dos casos observados.

Em contraste à ASN, a ASE é uma abordagem mais simples, pois além de não exigir um laboratório equipado especificamente para os testes sensoriais indicados pelos padrões normativos ABNT, envolve a participação de avaliadores não treinados nessas normas, além de não ser necessário o uso de cálculos estatísticos para interpretação dos resultados, como

12 Análise Sensorial Empírica – Nome sugerido pelo orientador para a análise sensorial que não segue os procedimentos normativos da ABNT. Após extensas pesquisas, entende-se que esse tipo de análise não é considerado pela área acadêmica de alimentos como o usual, por não ter apoio normativo, não podendo, também, ser utilizada nas empresas de alimentos que buscam uma certificação auditável. Porém, é um método bastante usual nas empresas nas quais os processos de produção e avaliação de qualidade são realizados por poucos colaboradores ou que não tenham acesso a laboratórios de Análise Sensorial de Alimentos.

requerido na maioria dos testes da AS. Nesse método, o foco está na avaliação da qualidade a partir de um balizador específico, construído socialmente através da prática. Essa abordagem também é importante para obter informações sobre a aceitação ou correção do produto durante o processo de produção e, principalmente, sobre o produto pronto, a satisfação do consumidor e a adequação dos alimentos a diferentes grupos populacionais (Lawless e Heymann, 2010).

Na ASE, o processo, a raiz (ou o mais próximo dela) do fenômeno de aprovação perceptiva de um alimento ocorre através do corpo, sem uma pretensa tomada de consciência. Os julgamentos são realizados, na maioria das vezes, de forma subconsciente e situada ao longo da ação do executante, na atividade do preparo do produto ou no momento da sua avaliação final. A tradição prática (maneira de fazer) do que é aceito, do que é correto, é um legado pautado nas práticas sociais dos atores envolvidos naquela “Forma de Vida”¹³.

2.2 Influência dos Aspectos Sociais na Conformação da Percepção de Alimentos

A alimentação é um fenômeno multidimensional que transcende as necessidades fisiológicas básicas, envolvendo fatores biológicos, culturais, sociais e psicológicos. A forma como os alimentos são percebidos, avaliados e consumidos está profundamente imersa no contexto sociocultural em que o indivíduo está inserido. Além disso, a percepção, que naturalmente molda a experiência alimentar, não ocorre de maneira isolada, mas é influenciada por fatores sociais e culturais.

Rozin (1996) exemplifica essa ideia ao demonstrar que a aceitação ou rejeição de alimentos, como insetos comestíveis ou pratos fermentados, varia amplamente entre culturas, refletindo construções sociais que definem o que é “aceitável” ou “repulsivo” em termos alimentares. Em culturas em que esses alimentos fazem parte da dieta tradicional, eles são facilmente incorporados às preferências alimentares, enquanto em culturas que os excluem, são frequentemente associados à repulsa e aversão. Esse fenômeno evidencia a forma como as normas culturais desempenham um papel importante na formação das preferências alimentares, muitas vezes sobrepondo-se às percepções sensoriais puramente objetivas.

13 Forma de Vida: a partir do pensamento Wittgensteiniano, entende-se que é um modo comum de práticas sociais entre pessoas que pertencem e compartilham de uma mesma base social de regras, linguagem, hábitos e cultura, praticado sob determinados contextos (Collins, 2011).

A teoria do “contágio social”, por exemplo, sugere que a presença de outros indivíduos durante o consumo pode alterar a forma como os alimentos são percebidos. Pliner e Mann (2004) demonstraram que indivíduos que consumiam alimentos em companhia tendiam a avaliá-los de maneira mais positiva, independentemente de suas características sensoriais objetivas. Essa teoria reforça a importância das interações sociais na construção do prazer alimentar, revelando que o contexto em que os alimentos são consumidos pode ser tão ou mais relevante do que as propriedades intrínsecas dos próprios alimentos.

Adicionalmente, o *status* social e as normas associadas a diferentes grupos também influenciam a aceitação de novos alimentos. Ruddock et al. (2019) descobriram que alimentos introduzidos por figuras de autoridade ou por indivíduos de *status* elevado eram mais prontamente aceitos e considerados saborosos, mesmo quando suas características sensoriais eram ambíguas ou desconhecidas. Tal achado reforça a ideia de que o gosto não é apenas uma questão de sensibilidade biológica, mas também uma construção social, influenciada por dinâmicas de poder e hierarquias dentro de grupos sociais.

A socialização alimentar, especialmente durante a infância, também é um fator determinante na formação das preferências alimentares ao longo da vida. Birch (1999) observou que as preferências alimentares infantis são fortemente influenciadas pelo ambiente familiar e pelas interações sociais. Crianças expostas a uma variedade de alimentos em um contexto positivo tendem a desenvolver preferências mais diversificadas, enquanto aquelas limitadas a opções alimentares restritas em ambientes negativos são mais propensas a desenvolver aversões alimentares. Esse processo de socialização alimentar, que ocorre desde os primeiros anos de vida, desempenha um papel vital na perpetuação de hábitos alimentares, consolidando gostos que serão mantidos até a idade adulta.

Além disso, a construção das preferências alimentares é uma expressão de identidade cultural. Fischler (1988) argumenta que os alimentos não carregam apenas propriedades sensoriais e nutricionais, mas também um simbolismo cultural que reflete as tradições e os valores de uma sociedade. Essas palavras corroboram a ideia de que a escolha alimentar é uma construção cultural que expressa a identidade de um grupo, conectando os indivíduos às suas tradições e reforçando os laços sociais por meio da alimentação.

Ainda no campo da sociologia, Pierre Bourdieu (1979) oferece uma análise crucial sobre o gosto, que ele entende como uma prática socialmente condicionada. Em “La Distinction”, Bourdieu (1979, p. 56) argumenta que “o gosto é, antes de tudo, um marcador de classe, uma maneira de expressar distinção social”. Dessa forma, a percepção dos alimentos não é neutra, mas profundamente influenciada pelas estruturas sociais e culturais. O que é considerado “gostoso” ou “refinado” varia de acordo com a posição social do indivíduo, assim como suas experiências prévias e o capital cultural que ele detém.

Tem-se, ademais, que o fator econômico também influencia fortemente a percepção alimentar, principalmente em sociedades marcadas por desigualdades sociais. Estudos realizados por Lusk e Briggeman (2009) mostraram que consumidores de maior renda tendem a associar alimentos *gourmet* e orgânicos com saúde, qualidade e sustentabilidade, enquanto consumidores de menor renda frequentemente os veem como inacessíveis e elitistas. Essa disparidade ressalta a complexidade da construção social do gosto, que é influenciada não apenas por fatores culturais, mas também por questões econômicas e de classe social. Assim, Grignon e Grignon (1980) pontuam que as classes trabalhadoras tendem a adotar padrões alimentares mais pragmáticos, orientados pela conveniência, enquanto as classes superiores privilegiam a estética e a exclusividade na alimentação. Isso pode criar uma barreira para a aceitação e valorização de produtos *gourmet* entre aqueles que não compartilham das mesmas práticas culturais ou que não possuem o capital cultural necessário para interpretar e apreciar esses produtos.

Dessa forma, entende-se que a percepção de alimentos é um fenômeno complexo, que resulta de uma inter-relação multifacetada entre fatores sensoriais, culturais, sociais e econômicos. A presença de influências culturais e sociais altera a percepção sensorial, moldando preferências alimentares ao longo da vida e revelando que o gosto não é apenas uma experiência individual, mas uma construção social e cultural.

2.3 Fenomenologia da Percepção – Merleau- Ponty

“Assim, continuei a ensinar, confiantemente, a alegação de Merleau-Ponty de que a percepção e o entendimento não se fundamentam em nossa capacidade de captar regras, mas sim de captar estilos flexíveis de comportamento” (Dreyfus e Dreyfus, 2012, p. xii).

A Fenomenologia da Percepção, como descrita por Merleau-Ponty, enfatiza a importância do corpo humano na construção da subjetividade das experiências humanas. Ela busca descrever e compreender os fenômenos tal como são vivenciados pelos indivíduos, reconhecendo a influência das experiências passadas, das expectativas e do contexto sociocultural na percepção. Ao integrar essa perspectiva fenomenológica teórica na análise da pesquisa, é possível explorar a complexidade da percepção humana, a forma como os avaliadores vivenciam as características sensoriais dos alimentos e como essas vivências influenciam suas avaliações.

2.3.1 Maurice Merleau-Ponty

Maurice Merleau-Ponty, filósofo francês nascido em 1908, posiciona-se como um dos mais influentes pensadores da fenomenologia. A sua principal obra rejeita o dualismo cartesiano, que separa mente e corpo, em favor de uma concepção de percepção como uma atividade fundamentalmente encarnada. No seu livro “Fenomenologia da Percepção” (2018), Merleau-Ponty propõe que a experiência perceptiva não é um ato intelectual, mas antes uma interconexão entre o corpo e o mundo, em que a corporeidade assume papel primordial.

Em decorrência de seu trabalho, Merleau-Ponty destacou-se como uma das figuras centrais da Fenomenologia da Percepção, oferecendo uma reinterpretação radical da relação entre o sujeito e o mundo através de sua concepção de percepção encarnada e sua influência sobre as teorias contemporâneas da subjetividade, corporeidade e intersubjetividade. Ao rejeitar a dicotomia cartesiana e a fenomenologia tradicional de Husserl, Merleau-Ponty coloca o corpo no centro da experiência perceptiva, como um sujeito ativo que não apenas observa, mas participa ativamente da constituição da realidade. Sua concepção de inter corporeidade e percepção pré-reflexiva tem repercussões significativas não apenas na filosofia, mas também em áreas como a psicologia, sociologia e ciências cognitivas contemporâneas.

2.3.2 Sentidos x Percepção

“Não devemos nos perguntar se nós percebemos realmente o mundo; devemos dizer ao contrário: o mundo é isso que percebemos” (Merleau-Ponty, 2018, p. 29).

Para Merleau-Ponty (2018), a percepção não se trata da simples recepção e interpretação de estímulos sensoriais; ela envolve já perceber o mundo com sentido. Em sua obra “Fenomenologia da Percepção”, ele afirma que a maneira como percebemos o mundo, como algo aparece para nós – como arriscado, seguro, gostoso, ruim etc. – é que dá sentido à percepção humana. Aqui, a percepção é concebida como um acontecimento no qual nossas experiências prévias e expectativas desempenham um papel crucial em como algo é percebido. Perceber não se trata de julgamento intelectual e muito menos uma pura sensação, mas sim da experiência de dirigir-se ao mundo pelo corpo. Não um corpo biológico, mas sim um corpo vivido.

A percepção dos sentidos nasce no indivíduo, na sua interação com o mundo, não sendo imposta por um procedimento planejado pela necessidade da atividade a ser realizada, como no caso da ASN. Ribeiro (2014, p. 5) traz que o mundo exige ação do corpo humano e que a “percepção se torna individualizada quando os sujeitos começam a explorar e a engajar-se como mundo”. Essa percepção é fruto da “sincronização” dos corpos com as atividades em análise. Consequentemente, a percepção é sempre situada, contextualizada e profundamente enraizada no corpo do sujeito. É ela que provê o sentido à percepção humana.

Segundo Gallagher (2011, p. 96), em sua análise sobre a percepção encarnada, “Merleau-Ponty rompe com as dicotomias tradicionais ao propor que a percepção não é nem puramente passiva nem puramente ativa, mas é sempre uma interação dinâmica entre o corpo e o mundo”. Assim, a Fenomenologia da Percepção de Merleau-Ponty oferece uma abordagem mais rica e multifacetada do que qualquer uma das visões reducionistas fornecidas pelo empirismo ou pelo intelectualismo.

2.3.3 Sincronização

Toda percepção pode ser entendida como uma figura contra um fundo. Porém, o que aparece como figura para uma pessoa, pode passar despercebido (como fundo) para outra pessoa. O que

gera tais diferenças é o quanto cada indivíduo está “sincronizado” com o contexto em questão. Segundo Ribeiro (2014), a sincronização leva os indivíduos a já perceberem o mundo com sentido, por tornar os nossos corpos pré-pessoais em corpos históricos. O “corpo histórico” (Ribeiro, 2014, p. 2) ou corpo vivido se refere à maneira como nossas experiências passadas são incorporadas, afetando aquilo que é ou que não é percebido e como é percebido. “É por meio de nosso corpo próprio que nós estamos presentes no mundo e que todas as coisas percebidas estão submetidas à maneira segundo a qual nós existimos como seres sensíveis” (Husserl, 1982, p. 92). Assim, o corpo histórico não é apenas um receptáculo passivo de experiências, mas algo que molda nossa percepção do mundo com base em nossas vivências pregressas.

2.3.4 *Temporalidade*

A Fenomenologia da Percepção de Merleau-Ponty também oferece uma visão rica da temporalidade da experiência. O tempo vivido é uma dimensão crucial na análise sensorial, pois o ato de degustar, por exemplo, ocorre ao longo de um *continuum* temporal. O sabor inicial de um alimento, seguido pelo desenvolvimento de sabores secundários, e a persistência gustativa, constituem uma experiência temporal que é unificada pela percepção do analista. Essa abordagem temporal é descrita por Merleau-Ponty quando ele afirma que “a percepção é uma síntese que envolve o passado e o futuro como dimensões da experiência presente” (Merleau-Ponty, 2018, p. 178). Isso é diretamente aplicável ao trabalho do analista sensorial, que precisa integrar essas diferentes camadas temporais de percepção no processo de aprovação do alimento.

2.3.5 *Centralidade, Corporeidade e Intencionalidade Motora*

Ao destacar a centralidade do corpo fenomenal, Merleau-Ponty observa que o corpo é mais do que um objeto fisiológico. Ele é o locus da percepção. O corpo fenomenal não apenas “vê” o mundo, mas também se engaja nele, de forma ativa e contextual. Como Merleau-Ponty sugere: “O corpo não é apenas uma coisa entre as coisas, mas o meio pelo qual há coisas” (Merleau-Ponty, 2018, p. 84). Nesse sentido, o corpo fenomenal é um corpo que age e interage com o mundo ao seu redor. Dessa forma, o julgamento perceptivo e a ação, segundo Merleau-Ponty, são atividades indissociáveis da corporeidade. Essas discriminações perceptivas, ao contrário de ser uma atividade puramente cognitiva, envolve um engajamento corporal no mundo.

Gallagher e Zahavi (2008) descrevem essa relação entre corpo, julgamento e ação como uma forma de “inteligência corporal incorporada”, em que as decisões não são separadas da experiência sensorial e física do mundo. Eles ressaltam que a expertise em determinadas áreas – como tocar um instrumento musical ou julgar a qualidade sensorial de alimentos – é, em grande medida, baseada em um conhecimento tácito e pré-reflexivo que se manifesta através do corpo. Merleau-Ponty (2018) traz: “A percepção não é uma ciência do mundo; é a base que possibilita a ciência” (Merleau-Ponty, 2018, p. 36). Nesse sentido, ele argumenta que nossa compreensão do mundo não deriva de uma construção intelectual sobre o que percebemos, mas da própria experiência vivida através do corpo. Assim, ao nos movermos no espaço, interagimos com objetos de maneira pré-reflexiva, sem a necessidade de uma análise consciente a todo momento.

Esse pensamento é fundamental para a compreensão do que Merleau-Ponty chamava de “intencionalidade motora”, ou seja, a forma como o corpo se orienta no espaço antes que a mente faça qualquer julgamento consciente. A percepção, portanto, emerge da relação dialógica entre o corpo e o ambiente. Gallagher (2005) sugere que esse conhecimento, uma forma de expertise, é uma habilidade incorporada que se desenvolve através da prática repetida e da memória corporal. Ele observa que “o julgamento em situações de expertise frequentemente envolve a intuição e o know-how, que são formas de conhecimento corporal e tácito” (Gallagher, 2005, p. 119).

2.3.6 *Background e Incorporação*

O conceito de *background* desempenha um papel central na Fenomenologia da Percepção e na formação do julgamento e da ação. O *background* pode ser entendido como o pano de fundo tácito de habilidades, conhecimentos e experiências que sustentam a percepção e a ação no mundo. Ele é a trama invisível que orienta o corpo fenomenal nas suas interações com o ambiente.

Dreyfus (2002), ao analisar a noção de expertise, argumenta que grande parte das ações humanas são guiadas por um *background* implícito que raramente é trazido à consciência. Esse *background* não é um conjunto de regras explícitas ou formulações cognitivas, mas uma rede de conhecimentos tácitos que foi incorporada ao longo do tempo e que orienta nossas ações no

mundo. Em termos fenomenológicos, o *background* é a base para o que Merleau-Ponty chamaria de “preceitos encarnados”.

Nesse sentido, a incorporação refere-se ao processo pelo qual o corpo fenomenal interioriza e dá forma a esses conhecimentos tácitos e experiências de *background*. A incorporação é o meio pelo qual o corpo se torna competente em uma prática ou forma de ação, sendo capaz de executar discriminações perceptivas e ações de maneira eficiente e precisa, sem a necessidade de deliberação consciente.

2.3.7 *Sensação e Impressão*

Merleau-Ponty distingue entre sensação e impressão, argumentando que a sensação é a experiência imediata dos estímulos sensoriais, enquanto a impressão é a interpretação ou construção que fazemos com base nessas sensações. Ele descreve que poderia “entender por sensação, primeiramente, a maneira pela qual sou afetado e a experiência de um estado em mim mesmo” (Merleau-Ponty, 2018, p. 23).

Entende-se então que Merleau-Ponty propõe uma abordagem fenomenológica que destaca a importância do contexto situacional na compreensão da experiência humana. Ele concebe o “situado” como algo intrinsecamente ligado ao contexto em que a ação ocorre, o qual é moldado social e culturalmente. Além disso, seu trabalho permite a validade de normas e padrões universais, dado que tais construções não conseguem capturar a subjetividade e individualidade da experiência do trabalhador. Sua abordagem da Fenomenologia da Percepção descreve que o desenvolvimento das habilidades depende do desenvolvimento da percepção e, para essa análise, é preciso compreender os aspectos vividos e situados da percepção, ou seja, os atrelados às experiências dos indivíduos. Lembrando que a expertise do colaborador nunca é completa, pois não há completude nas experiências vividas pelos indivíduos e essas são singulares. Juntamente a isso, cada indivíduo possui um corpo histórico, que é produto da sincronização com o mundo, com essas experiências que são singulares, tendo um significado único e situado. Sem essa sincronização, o “sensível” é apenas uma vaga solicitação, e não acarretará o desenvolvimento das habilidades. Portanto, para constituir-se um colaborador habilidoso, é preciso que esse sincronize com situações em que ele terá que analisar, que ele desenvolva habilidade perceptual pelos sentidos do corpo, e isso irá requerer vivenciar, experienciar esse mundo com o qual lidará no que tange à ASE.

Em resumo, a ASE é uma atividade intrinsecamente subjetiva, influenciada pela experiência, cultura e preferências individuais dos avaliadores. Embora a Fenomenologia da Percepção não seja frequentemente aplicada diretamente a essa área, esse tipo de análise está fortemente relacionada aos constructos da Fenomenologia da Percepção de Merleau-Ponty, principalmente na percepção subjetiva dos atributos sensoriais pelos seres humanos. É importante compreender e reconhecer a subjetividade inerente a essa abordagem para obter resultados mais realistas e significativos nessa avaliação da qualidade de alimentos.

3 PERCURSO INVESTIGATIVO – METODOLOGIA

3.1 A Pesquisa Qualitativa

A pesquisa qualitativa é uma abordagem de investigação que busca compreender e interpretar as experiências, perspectivas e significados subjacentes aos fenômenos estudados. É especialmente adequada para explorar áreas complexas e pouco compreendidas, como a Análise Sensorial de Alimentos, que envolve as percepções, emoções e experiências subjetivas dos consumidores ao interagirem com os alimentos. Para ordenação do trabalho, essa pesquisa qualitativa foi organizada conforme a Figura 2, abaixo.

Representação do Processo de Estruturação da Pesquisa



Pontos estudados
até aqui:



Figura 2 – Estrutura da Pesquisa
Fonte: Elaborado pela autora.

O estudo foi dividido em quatro fases distintas, sintetizadas na Figura 7:

- Fase 1, que abrangeu o período de março a junho de 2018. A pesquisadora, então aluna de disciplina isolada de Metodologia de Pesquisa do Programa de Pós-graduação de Engenharia de Produção da UFMG, imergiu em diferentes processos da empresa e realizou entrevistas não estruturadas com os funcionários dessas áreas. Ao longo desse período, a pesquisadora buscou compreender as nuances das áreas internas da empresa, as funções exercidas pelos funcionários e as atividades desenvolvidas. No início da pesquisa, a acessibilidade aos ambientes de trabalho foi um desafio, pois os funcionários interpretavam a presença da pesquisadora como uma

possível forma de monitoramento. No entanto, com o tempo, a confiança foi conquistada, permitindo observação mais abrangente e com coleta escrita das informações. Durante esse período, a pesquisadora também enfrentou outro desafio: o da desconstrução de sua forma ver o processo produtivo, pautado em regras absolutas (esse desafio será mais bem explicado na sessão 4.1.1). Dedicou-se às disciplinas da pós-graduação e aprofundou seus conhecimentos por meio da leitura de artigos relevantes para o campo de pesquisa, enriquecendo a perspectiva e refinando a análise dos dados.

- Fase 2, que abrangeu o período de junho a dezembro de 2019. Agora já como aluna do Programa de Pós-graduação, foi necessário realinhar o contrato verbal com os atores envolvidos, a fim de obter dados mais significativos e permissão de uso de aparelhos para registro das entrevistas e atividades acompanhadas. Foi realizada a imersão em vários processos da empresa para entrevistas não estruturadas a fim de conhecer as áreas internas da empresa, funcionários, funções e atividades. A pesquisadora passava em torno de três horas em cada setor, acompanhando sua atividade interna. Depois, voltava em outra oportunidade aos mesmos setores, com a finalidade de desenvolver uma certa intimidade que possibilitasse coletar as falas dos entrevistados e realizar as filmagens do curso da ação de suas atividades. Essa receptividade foi difícil de ser conquistada, pois, em princípio, os funcionários viam a pesquisadora como alguém que os estava espionando, fosse por seu conhecimento prévio dos gestores da empresa, fosse pelas ferramentas de trabalho que portava inicialmente, como caderno, caneta e celular. Nos primeiros momentos, foi necessário, na maioria das vezes, entrar no ambiente de trabalho sem nada em mãos para registrar suas falas e gestos, olhares, reações e questões situacionais. Aos poucos, eles foram cedendo e dando mais espaço para a realização do trabalho. Em certos momentos, o contrato teve que ser novamente realinhado, fosse por desconfiança do ator, fosse por necessidade da pesquisadora. Por exemplo, foi acordado, em determinado momento, que a partir da próxima visita seria utilizada uma câmera para filmar o que acontecia no local. Dessa forma, foi introduzida, primeiramente, a câmera de tripé e, a posteriori, a filmagem passou a ser feita a partir de celular. Como esse ficava junto à pesquisadora e não em um local estático um pouco longe da cena, seu uso gerou um maior desconforto.

Inclusive, durante uma visita, uns dos atores solicitou que a entrevista fosse realizada em outro local, para que os gestores não o vissem realizando aquela ação, pois havia sido repreendido recentemente devido a imagens registradas pela câmera do seu ambiente de trabalho, o que lhe trouxera desconforto, segundo o mesmo.

Ao mesmo tempo, a pesquisadora frequentava as aulas das disciplinas da pós-graduação e lia artigos referente ao campo de pesquisa, fim de refinar o grau de observação e compreender melhor a dimensão do trabalho.

A interação com os funcionários expandiu-se tanto dentro quanto fora da fábrica. A pesquisadora visitou postos de venda e dedicou 160 horas de pesquisa em feiras-livres, a fim de compreender e resgatar, de forma aprofundada, a história da construção dos parâmetros da qualidade requerido pelos clientes, habilmente utilizada pelos avaliadores da qualidade da empresa. Fez também visitas ao ambiente da cozinha, para conhecer melhor o cenário interno escolhido para desenvolvimento do processo de pesquisa, os atores que por lá realizavam suas atividades e estreitar os laços com eles, de forma a obter uma maior abertura e confiança para aprofundar suas questões durante as entrevistas, observações e momentos de auto confrontação.

- Fase 3, que abrangeu o período de fevereiro a abril de 2020. A pesquisa transcorreu somente no ambiente da cozinha, com o acompanhamento semanal dos atores que lá trabalhavam. Ao longo desse processo, a pesquisadora conseguiu acompanhar o curso da ação de dois diferentes cozinheiros (CZ1 e CZ2) e alguns processo de avaliação da qualidade dos alimentos ali produzidos nesse período.

- Fase 4, que abrangeu o período de março de 2020 até momento atual. A pesquisa em campo teve que ser interrompida devido à pandemia de Covid-19. Seguiu-se um grande intervalo para ajustes pessoais, da UFMG e da empresa L. No ano de 2021, as pesquisas continuaram de forma lenta até um maior entendimento da situação pandêmica e de como a mesma reverberou no local da pesquisa. No ano de 2022, as aulas na UFMG retornaram a acontecer de forma presencial e o acesso ao campo foi retomado, de forma *online*, para confirmação de dados e desenvolvimento de pontos que ainda não haviam sido explorados presencialmente. Durante todo esse período, a pesquisa bibliográfica foi realizada sistematicamente e a participação nas aulas para exploração e apreensão do arcabouço teórico aconteceram sempre que possível.

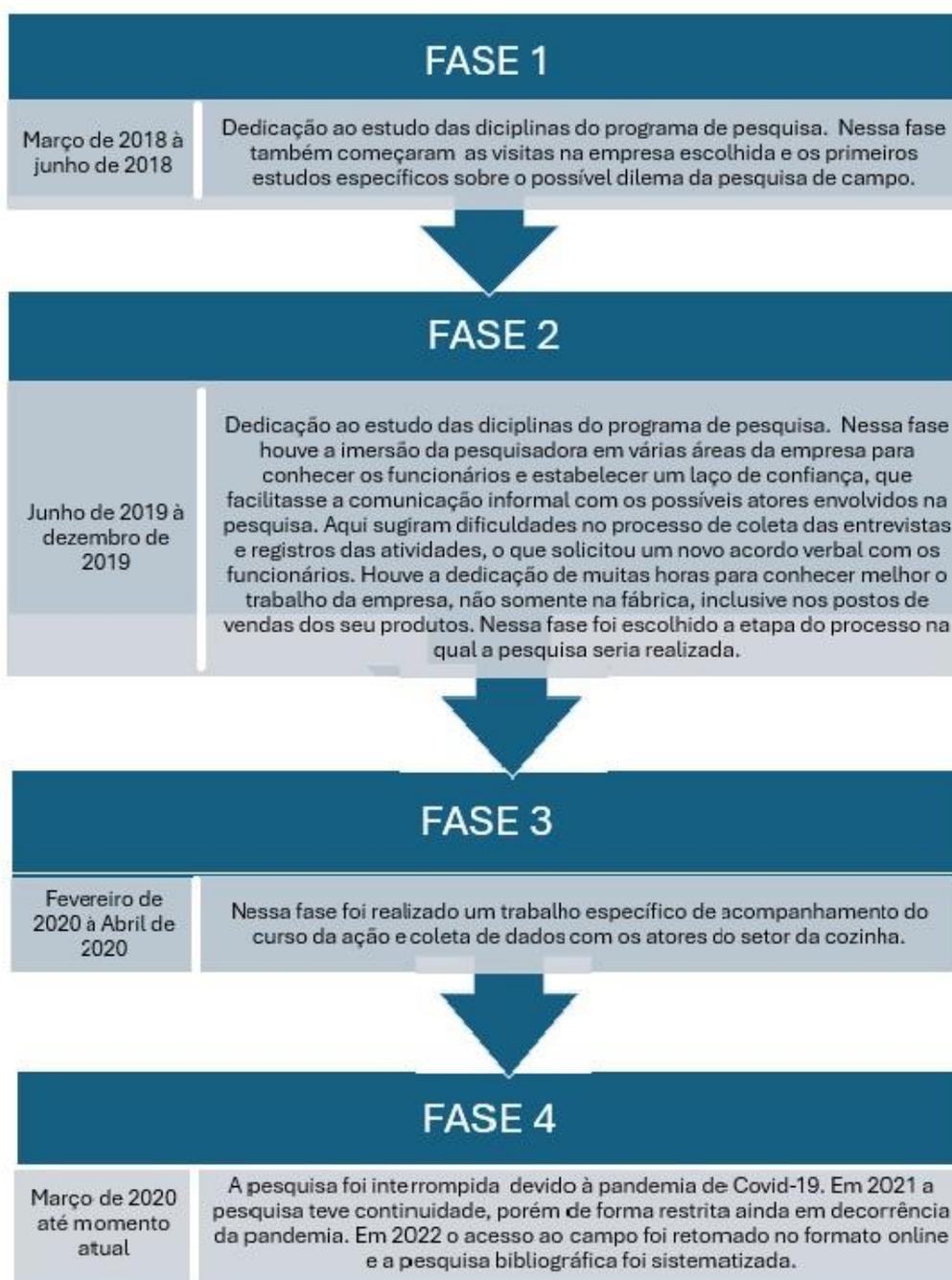


Figura 3 – Síntese das Fases da Pesquisa
 Fonte: Elaborado pela autora.

3.1.1 Desafios da Pesquisadora

A pesquisadora é Engenheira de Alimentos de formação, com Pós-graduação em Engenharia da Qualidade, tendo trabalhado em uma grande e mundialmente conhecida empresa de alimentos como analista da qualidade, desenvolvendo procedimentos técnicos e ajustando os mesmos para a realidade local, em acordo com o *status* sociocultural dos trabalhadores. Também atuou como auditora da qualidade e do sistema de gestão integrado em uma grande

empresa e como auditora líder de segurança de alimentos, desenvolvendo ferramentas de avaliação e treinamentos na área de auditoria, bem aceitos e replicados nacionalmente para todas as outras unidades de produção do país.

A pesquisadora também trabalhou, durante quatro anos, no chão de fábrica, como técnica da qualidade, vivenciando diariamente os dramas para atingir as metas da empresa e atender os requisitos básicos de qualidade, dentre eles, a análise sensorial do produto pré-estabelecida. Depois disso, foi gerente da qualidade em outra empresa, entendendo melhor os fluxos e responsabilidades ligadas à gestão na área da qualidade. Desenvolveu, posteriormente, durante alguns anos, trabalhos na área da alimentação e da qualidade para população de baixa renda e em situação de vulnerabilidade social. Toda essa vivência profissional sempre foi norteadada pelo exato cumprimento das regras prescritas em todas as instâncias (normas técnicas ABNT, normas ISO, legislações e procedimentos operacionais internos das empresas).

Para este trabalho de análise, portanto, foi necessário que a pesquisadora se despisse de anos de arregimentação de valores laborais, em que as regras eram o certo e tudo que não as contemplasse estaria não conforme ou incompleto, a fim de incorporar sentido às ações observadas no ambiente de pesquisa, considerando aspectos situacionais e socioculturais. Esse desafio foi particularmente complexo devido à experiência prévia da pesquisadora na área da qualidade e engenharia de alimentos. Para executar esse trabalho de observação, foi necessário o afastamento dos conceitos prévios sobre a área analisada, para assim examinar pela lente do método fenomenológico e incorporar sentido às ações que ocorrem no ambiente de pesquisa durante seu curso, não esquecendo de seus aspectos situacionais e socioculturais.

Isso posto, demonstra aqui um de seus maiores desafios: desconstruir a ideia de que as regras prescritas são majoritárias em um sistema de qualidade e que todo o sistema tem que se adaptar a ela em primazia, ficando em outra instância o que a pessoa já trazia de conhecimento tácito daquele trabalho realizado durante anos.

Assim, a tríade procedimento prescrito-qualidade-colaborador teve que ser desconstruída e novamente construída sob a ótica da Análise Ergonômica do Trabalho – AET. Dessa forma, o processo de análise sensorial, compreendido pela pesquisadora como totalmente formal, mesmo tratando-se de questões perceptuais, e visto como essencialista, revelou ser existencialista quando observado profundamente. Esse, então, foi um dos principais desafios para o

desenvolvimento, levando em torno de quatro anos, muito estudo e contato com o campo pela pesquisadora.

A escolha da área de pesquisa, que recaiu sobre a cozinha da empresa, também foi um desafio relevante, porém mais brando. Após identificar a demanda inicial, a pesquisadora teve de definir o processo a ser investigado, considerando o impacto da demanda no processo produtivo. A presença anterior, em outra ocasião (um ano antes da pesquisadora entrar para o mestrado da UFMG, foi convidada pela GA para fazer um trabalho de pré auditoria para uma avaliação do Controle Sanitário por agência reguladora do governo específica da área), gerou desconforto em alguns funcionários de outras áreas nas quais havia mais funcionários, tornando também a cozinha a opção mais adequada para uma análise mais objetiva e profunda, nesse caso, por ter um menor número de funcionários. Devido também a essa questão, novos acordos com os participantes e gestão da empresa tiveram que ser estabelecidos diversas vezes.

3.2 Métodos e Materiais

Para compreender a complexidade intrínseca das atividades humanas na empresa de alimentos congelados *gourmet*, adotou-se uma abordagem integrativa das metodologias *Grounded Theory* (GT) e Análise Ergonômica do Trabalho – AET. A coleta de dados fundamentou-se nessas metodologias, proporcionando uma exploração aprofundada e detalhada dos eventos observados no contexto da empresa. As linhas fenomenológica e etnográfica também foram aplicadas, mesmo que de forma sutil, na fase de análise da pesquisa, para observação e descrição das atividades que ocorriam na empresa observada.

Com a conjugação das metodologias acima, a pesquisa avançou de forma aprofundada, contemplando as nuances da percepção sensorial e sua relação com o contexto sociocultural e as práticas organizacionais. Esse enfoque metodológico possibilitou uma compreensão situacional profunda e embasada cientificamente, abrindo novos horizontes para o entendimento dos requisitos sensoriais da qualidade dessa empresa, além do ganho teórico para a pesquisadora.

3.2.1 *A Grounded Theory – GT*

A *Grounded Theory* – (GT), teoria fundamentada nos dados, traz algumas questões de extrema importância. Essa teoria trabalha a partir da posição do observador, criando conceitos e desconstruindo preconceitos. A partir de Tarozzi (2011), entende-se que a atuação do pesquisador depende da observação da figura/fundo abalizada na experiência. A GT demonstra que não se deve explicar o mundo a partir do pesquisador e sua expertise, e sim a partir do próprio mundo. Por isso, sua base é empirista. Percebe-se como um dos grandes desafios para o pesquisador examinar o mundo sem julgar, para aprender com ele e, somente depois, propor soluções para o problema de pesquisa, que deve ser emergente. Ao mesmo tempo que o pesquisador observa a realidade, está também formando-se como um pesquisador mais refinado. Para tanto, é necessário que se tenha atenção especial, pois o mesmo, geralmente, não deixa de pensar e tentar colocar respostas e soluções para os problemas quando em campo, sendo que tais respostas devem partir do campo e não do pesquisador. Assim, o pesquisador precisa se posicionar ontologicamente diante do objeto e se despir do conhecimento.

Tarozzi (2011) afirma que, nessa metodologia de pesquisa, não se parte de nenhuma hipótese. O que se elabora emerge a partir de uma demanda de campo, diferente do positivismo, em que se pergunta qual a hipótese que se quer trabalhar. A etnografia, nesse caso, é mais aberta, é uma descrição de um ponto. A observação durante o curso da ação legitima as questões da fala, auxiliando a conexão e a sintonia com a cultura do objeto de pesquisa. Ela é bem descritiva.¹⁴ Entende-se que, dessa forma, tenta-se explicar o mundo a partir da atividade. As categorias são emergentes e quem fala qual é o melhor caminho é o ator, e não o pesquisador. Trabalha-se em cima da tríade sociedade, objeto, indivíduo. Há um envolvimento simultâneo desse contexto.

A GT tem como ferramenta a escrita de memorandos, entrevistas não estruturadas, técnicas de auto confrontação. Quem fala o que é relevante ou irrelevante é o ator, e deve-se sempre minimizar o fato de a presença do pesquisador no campo alterar a realidade. As melhores respostas que se tem são no nível de abstração, e não no nível da compreensão. Deve-se saber

¹⁴ Charmaz (2009) ressalta que a qualidade e a credibilidade das informações coletadas é fator primordial. Os dados devem ser ricos, profundos e substanciais, de forma que o desenvolvimento das categorias centrais e a suficiência para representação dos eventos empíricos, devem dar conta de demonstrar a complexidade presente na atividade.

o que a pessoa faz efetivamente. Isso requer uma reflexão da pessoa sobre sua ação. Então deve-se recolocar o ator em situação (Tarozzi, 2011).

3.2.2 Análise Ergonômica do Trabalho – AET

“A ergonomia integra os conhecimentos fisiológicos e psicológicos quando estuda o homem em situação real de trabalho para identificar os elementos críticos sobre a saúde e a segurança originados nestas situações e a partir daí elabora recomendações de melhoria das condições de trabalho, bem como desenvolve instrumentos pedagógicos para qualificar os trabalhadores” (Lima, 1994, p. 13).

A partir de Assunção e Lima (2003), podemos dizer que o domínio da ergonomia, intrinsecamente vinculado à otimização das interações entre o ser humano e seu ambiente de trabalho, encontra na Análise Ergonômica do Trabalho – AET uma abordagem holística para a compreensão e aprimoramento das condições laborais. Esse tipo de análise vai além da análise biomecânica tradicional, enfatizando a necessidade de considerar os aspectos cognitivos, organizacionais e culturais do trabalhador na atividade situada, na tentativa de explorar a complexidade do trabalho e retornar ao trabalhador recomendações de melhoria na execução de sua atividade. A implementação da AET revela que as abordagens propostas pela ergonomia levam em conta, de maneira específica, a distância significativa entre as diferenças nas prescrições e o trabalho real (Lima, 1994).

Foram usadas como ferramentas dentro da metodologia da AET a observação em campo da atividade do ator em seu curso da ação e entrevista de auto confrontação.

3.2.3 Materiais utilizados ao longo da pesquisa

A união de metodologias – AET e GT – estabelece uma abordagem sistemática e rigorosa na coleta e análise de dados. Essa coleta de dados é primordial para a pesquisa, e diferentes ferramentas foram utilizadas para esse fim. Para tanto, foi necessário o uso de diversas ferramentas, como entrevistas não estruturadas e semiestruturadas, observações, leitura de livros técnicos, material discutido em sala de aula, discussões com docentes e colegas de classe, visualização de *sites* e documentos da empresa pesquisada, dentre outros que serão detalhados

abaixo, além de contar com o auxílio de *softwares* de análise qualitativa para identificar padrões e construir teorias fundamentadas a partir dos dados coletados.

Detalhando as ferramentas utilizadas

- **Entrevistas:** Entrevistas abertas, em profundidade, e de auto confrontação foram importantes fontes de dados na pesquisa. Transcorreram durante o curso da ação dos atores, nas diversas atividades dentro do ambiente da cozinha e fora dela também, como nos momentos de auto confrontação e esclarecimento de dúvidas, realizadas com os participantes relevantes para o estudo. As entrevistas proporcionam *insights* ricos sobre as experiências, opiniões e percepções dos participantes em relação ao fenômeno em estudo. Foram utilizados os seguintes materiais nesse momento: caderno, caneta, gravador de voz, câmera semiprofissional e celular.

- **Observação:** A observação não participante é outra técnica importante na coleta de dados. Ao observar o comportamento e as interações dos participantes em situações reais, foi possível obter informações detalhadas e contextuais sobre o fenômeno estudado. Para isso, a pesquisadora esteve durante muitas horas imersa na empresa e nas feiras.

- **Documentos e Fontes Secundárias:** A pesquisadora pôde coletar e analisar documentos relevantes da empresa, como relatórios, registros, publicações, entre outros materiais que forneceram informações pertinentes ao estudo.

- **Transcrição, codificação e análise:** Uma vez que os dados foram coletados, a pesquisadora procedeu a transcrição das entrevistas, produção de memorandos e a codificação e análise sistemática deles. Para isso, os materiais mais comuns foram as entrevistas, observações situacionais do curso da ação dos atores e filmagens gravadas, incluindo reflexões, pensamentos e ideias e pré análises durante todas as etapas de pesquisa. Isso permitiu que a pesquisadora lesse e relese as diversas entrevistas, e analisasse o conteúdo em detalhes, identificando padrões, relacionando conceitos e explorando conexões entre os dados de forma mais eficiente, conseguindo estabelecer categorias de forma gradual e hierárquica para produção final da resposta para o problema de pesquisa.

4 A EMPRESA PESQUISADA

A pesquisa ocorreu em uma fábrica de alimentos localizada em Belo Horizonte, Minas Gerais, doravante denominada Empresa L. A empresa L possui uma trajetória consolidada no mercado de alimentos *gourmet*, com mais de três décadas de atuação, destacando-se na produção de alimentos *gourmet* congelados. Conta com o reconhecimento da qualidade de seus produtos na área alimentícia tanto por consumidores locais, *chefs* e especialistas da área de gastronomia (internacionais e nacionais), quanto por meio de matérias em revistas, televisão e jornais.

Seu foco reside nos produtos elaborados principalmente com base em pescados, como empada de camarão, moqueca de camarão, massas, arroz de camarão e bacalhau, lasanha, canelone, nhoque, rondelli, bobó de camarão, camarão com requeijão, sublime de peixe, casquinha de siri, casquinha de camarão, torta de camarão e torta de bacalhau. Além desses, existem também produtos à base de frango e filet mignon bovino.

Atualmente, a empresa L mantém cinco lojas próprias, estrategicamente localizadas na região metropolitana de Belo Horizonte, nas quais comercializa os produtos provenientes de sua fábrica. Além disso, a Empresa L também expande sua presença por meio da participação em diversas feiras-livres em Belo Horizonte e Região Metropolitana.

Destaca-se aqui, que as feiras-livres desempenham importante papel na história da empresa, sendo o primeiro local de comercialização de seus produtos que, inicialmente, eram somente os pescados. De modo a garantir a oferta de produtos frescos e de qualidade, viajavam de carro para o litoral na noite anterior à realização da feira, retornando durante a madrugada para que fosse possível chegar a tempo. A qualidade dos produtos chamava a atenção, dando início a um processo de fidelização e gerando muitas indicações a novos compradores (Figura 4).

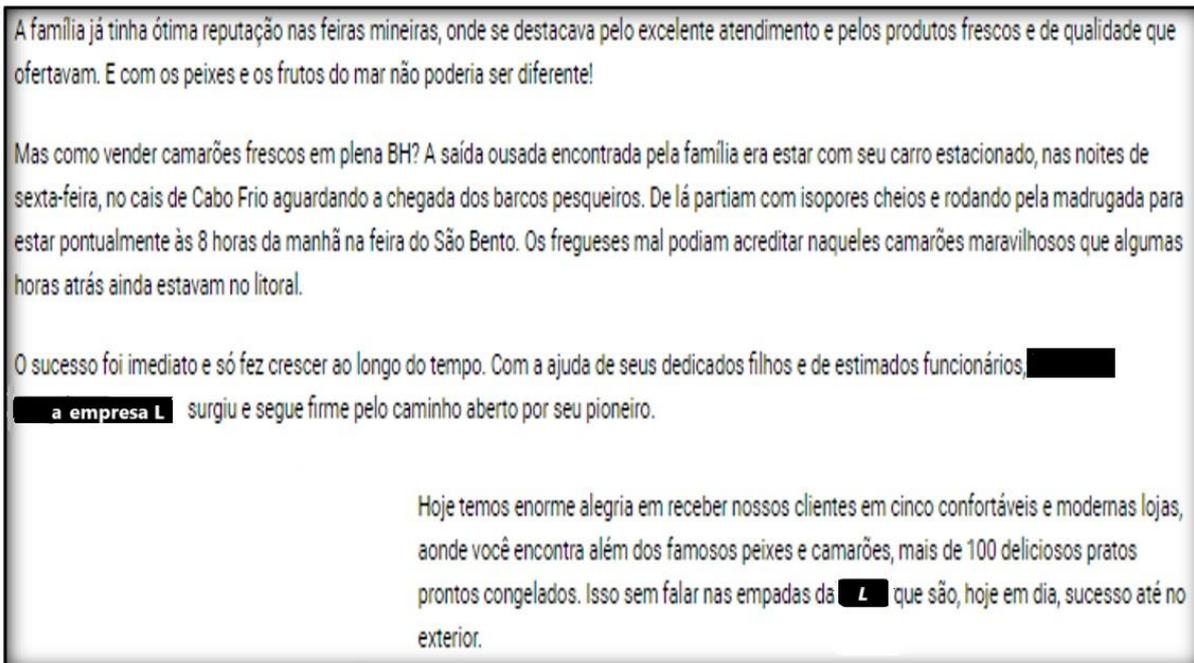


Figura 4 – História da empresa L

Fonte: Site da empresa.

No que concerne à estrutura organizacional, a Empresa L conta com um quadro de funcionários composto por 38 pessoas, cuja média de tempo de serviço na empresa é de cinco anos, com exceção da diretoria, que está na empresa desde a sua criação (33 anos). Importante salientar que a operação laboral é fixa. Só há troca de funções quando há ausência prolongada de algum membro da equipe ou para substituição de férias.

No âmbito decisório, a direção da empresa é composta por quatro irmãos, que exercem as funções macro da seguinte forma: irmão 1 – *chef* de cozinha, responsável pelo desenvolvimento de novos produtos (*Chef*); irmão 2 – responsável pela gestão das lojas e feiras (VD); irmã 3 – responsável pela gestão da parte administrativa da empresa (GA); irmã 4 – responsável pela gestão operacional da empresa (GO). Como percebe-se, a empresa na qual este trabalho transcorre é uma empresa de gestão familiar. Por esse motivo, os dirigentes da empresa apresentam características principais que podem ser apontadas como de mesma “forma de vida”¹⁵, diferenciando seus hábitos, costumes e forma de pensar dos funcionários que atuam na parte operacional da empresa.

¹⁵ Forma de vida: a partir do pensamento Wittgensteiniano, entende-se que é um modo comum de práticas sociais dentre pessoas que pertencem e compartilham de uma mesma base social de regras, linguagem, hábitos e cultura, praticando sob determinados contextos (Collins, 2011). Esse conceito foi aplicado aqui pela pesquisadora, por entender que o grupo da gestão da empresa (que nesse caso trata-se de membros de uma mesma família), partilham

4.1 A formação do Produto e Aspectos Culturais

4.1.1 Criação dos produtos e dos critérios de avaliação da qualidade

A Empresa L é reconhecida também por sua capacidade interna de desenvolver produtos de qualidade. Inicialmente, essa atividade é realizada por um dos irmãos (*Chef*), sendo as criações, posteriormente, aprimoradas e submetidas à avaliação criteriosa dos demais irmãos, responsáveis por ajustes finos e verificação dos parâmetros da qualidade. “*Esse processo de busca de receita ideal é bem trabalhoso e complexo*” (GO).

Após esse período de testes, que leva de quatro meses a um ano, os produtos são levados, primeiramente, para serem vendidos nas feiras, local onde o *feedback* dos clientes é mais rápido; somente depois esses produtos são levados para as lojas. Algumas vezes, os produtos sofrem algumas críticas negativas nessa primeira fase de experimentação, sendo necessários ajustes até a chegada ao ponto requerido da receita. Por conseguinte, entra-se em um *loop* em que os principais atores envolvidos nessa etapa do processo (avaliador 1, avaliador 2 e *chef* desenvolvedor das receitas) trabalham em variações do produto até chegarem ponto ideal. Segundo eles, é preciso que saiam desse ciclo, conforme fala do *Chef*:

“[...] com aquele produto que vale a pena o cliente sair de sua casa somente para comprá-lo”.

Ou, como fala a gerente administrativa:

“Quando a gente faz isso é para a gente manter a excelência naquilo que a gente faz. É o 100% de certeza que está chegando o produto de qualidade ao cliente” (GA).

dos mesmos hábitos e costumes, regras alimentares. Lembrando que a alimentação também é uma forma sociocultural, como explicitado na sessão 2.2. Além disso, entende-se, como colocado por Collins e Evans (2010), que o conceito da regra da semelhança familiar não caberia aqui (apesar de aparentemente correto), pois, como exemplificado em Collins e Evans (2010, p. 194), “a semelhança familiar implica que dois membros distantes de uma mesma família, A e N, podem ter algumas características em comum, mas que o membro A compartilha muitas características com B, que compartilha com C, que por sua vez, compartilha com D, e assim por diante, até chegar a N”, mostrando que as semelhanças podem não ser tão satisfatórias, por se tratar de uma regra vaga. “O problema com a ideia de semelhança familiar tratada como uma regra lógica é que certos membros da família podem ter absolutamente nada em comum, de modo que a existência de uma semelhança familiar com a ciência pode não conseguir descartar nada. Para fazer a ideia funcionar, temos que invocar a noção de forma de vida a que ela se refere” (Collins e Evans, 2010, p. 194).

Somente após essa etapa os produtos são disponibilizados nas lojas.

“Então, assim, é tenso e é delicado, é sutil (o processo de apresentação de um novo produto). Às vezes a gente acha que a gente está acertando quando o cliente liga. Por isso que é superimportante – pesquisadora, coloca isso na sua pesquisa – para a gente ter os ouvidos abertos para os nossos clientes! (G.A.).

Dessa forma, chega-se ao padrão de qualidade do produto. A partir dessa construção social, define-se um balizador do que é o ponto ótimo de características sensoriais dos produtos e quais são seus parâmetros de referência. Porém, esses parâmetros não são explicitados, ou são explicitados vagamente pelos analistas da qualidade (Gerente Administrativo - GA e Gerente Operacional - GO) e alguns cozinheiros (CZ1 e CZ2). Como tais parâmetros localizam-se no corpo vivido dos atores envolvidos mais diretamente na aprovação dos produtos (GA e GO), cabe a eles a missão de replicar o produto com as mesmas características sensoriais a cada lote.

Essas características vão além do sabor, verificando critérios como percepção do aroma, textura e aparência e suas características, associados aos aspectos situacionais. O exame minucioso dessas características sensoriais, percebidas pelas pessoas, desempenha um papel crucial na determinação de aceitabilidade, qualidade e fidelização ao produto por parte do consumidor. Essa avaliação é realizada por meio da capacidade perceptiva das avaliadoras, que foram sendo aprimoradas a partir de suas experiências ao longo do tempo. Dessa maneira, o avaliador tem como papel fundamental, o exame das características do alimento percebidas, que irão influenciar a aceitabilidade, qualidade e apreço pelo consumidor.

4.1.2 A questão sociocultural

Uma questão, observada em campo, refere-se ao contrato social latente entre funcionários da operação e gestão no que concerne ao hábito de consumir produtos do nível desta empresa. Por tratar-se de produtos *gourmet*, que utilizam insumos de alto valor econômico, como lula, camarão, tilápia, filet mignon e massas finas, evidencia-se aí, por parte dos funcionários, uma certa discrepância entre seus hábitos de consumo e esse tipo de alimento. Trazendo as palavras de Montanari (2008, p. 125), “A qualidade da comida, portanto, além da quantidade, tem um forte valor comunicativo e exprime imediatamente uma identidade social”. Ainda, assentado nas palavras desse autor, é possível ascender à ideia de que a comida é uma forma direta de

pertencimento social, de onde se afere que o modo de alimentar-se deriva e evidencia determinado pertencimento social. Bourdieu (2007), aponta que dentro da perspectiva sociológica, as escolhas alimentares reverberam e permitem decifrar o estilo de vida, a diferença e a identidade das classes sociais.

Os funcionários, que relatam pertencer às classes baixa ou média baixa, não têm, segundo os mesmos, alimentos como os produzidos pela empresa em seu consumo domiciliar. De certa forma, não foram familiarizados com produtos constituídos de insumos do nível dos produtos da empresa em sua cultura. Alguns comentaram, inclusive, que nunca haviam tido oportunidade de consumir produtos “desse nível” antes de entrarem para empresa. Aqui, destacam-se algumas verbalizações como:

“Nunca imaginei que existia camarão desses tamanhos, rs... este aqui a gente não encontra na prainha do Morro não” (colaboradora da sessão de embalagem referindo-se ao camarão VG).

“Se não fosse por aqui, eu que nunca ia comer filet mignon...” (CZ1).

“Trabalhar com essa comida chique é bom demais, até minha família conhece bacalhau de verdade agora” (colaboradora da área de pesagem).

“Lasanha da L é um sonho (Figura 5). Queria ter um estoque em casa...Adoro! Mas em casa como mesmo é a da Sadia. Tenho dinheiro pra isso não, rs...” (CZ1, no momento que estava trabalhando a carne moída para fazer o molho da lasanha).

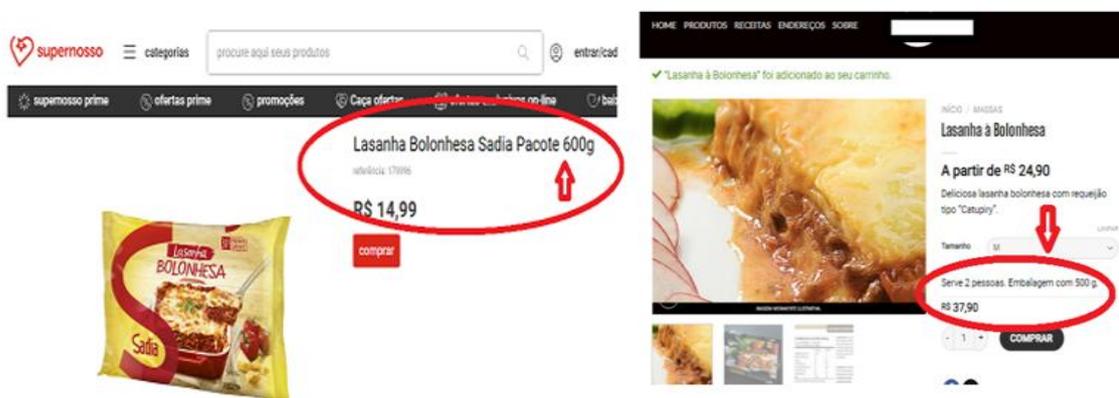


Figura 5 – Diferença entre o preço da lasanha à bolonhesa da Sadia e a da empresa L.
Fonte: Site do supermercado Supernosso. e site da empresa L

A gestão expõe que faz questão de que seus funcionários consumam os produtos da empresa, reforçando, inclusive, que eles são os primeiros que têm que conhecer o que estão produzindo,

o resultado de seus trabalhos. Cita que, quando algum lote tem um pequeno desvio de qualidade e não é possível realizar alguma correção para que o produto chegue ao nível adequado dos padrões requeridos pela empresa – e que estejam dentro dos parâmetros de segurança alimentar – a gerência disponibiliza esses produtos para consumo interno, no almoço dos funcionários; dependendo do volume e das condições, chegam até a permitir que os funcionários levem os produtos para casa, para que não somente eles, mas toda a sua família, tenha a oportunidade de degustá-los. De forma semelhante, quando a quantidade de alguma matéria prima em estoque ultrapassa a demanda prevista e percebe-se que essa não será utilizada até a data de vencimento, autoriza-se a sua utilização no preparo do almoço dos funcionários, a fim de evitar desperdícios.

4.1.3 Processo de aprovação da qualidade

Como reproduzir uma receita com tantas variáveis sem experiência? A reprodutibilidade desse produto é fidedigna ao real? O que é o trabalho real nesse caso? Essas e outras questões, gravitam em torno do trabalho investigativo realizado. Pensa-se que, quando uma pessoa é colocada diante de tanta responsabilidade, acredita-se que ela já tenha uma certa expertise no que faz.

“Se seu cliente viu um produto assim num supermercado comum é o que todo mundo faz e aqui a gente faz uma coisa diferenciada. Eu quero que o meu cliente tenha certeza de que está levando um produto diferenciado e um produto de qualidade, né? Então... feio e bonito é tão relativo, né? Mas é legal, porque assim o que a gente entende, ao longo do tempo, o que é feio o que é bonito, fica fácil. Existem padrão de beleza que dificilmente alguém recusa o produto. Todo mundo olha para aquela bandeja, todo mundo quer comprar... meu cliente sai de casa já com aquela vontade de comer o produto da empresa L, ele pensa: ‘Tô com uma vontade de comer empada da L... por ela vale a pena ele sair de casa’” (GA).

Dentro da empresa, esses parâmetros estão imersos no corpo vivido dos atores mais envolvidos no processo de aprovação do produto, cuja missão consiste em reproduzir e avaliar essas características sensoriais em cada lote fabricado. O exame minucioso dessas características sensoriais desempenha um papel crucial na determinação de aceitabilidade, qualidade e fidelização ao produto por parte do consumidor. Essa avaliação é realizada por meio da ASE, baseada na capacidade perceptiva das avaliadoras, que foram sendo aprimoradas a partir de suas experiências ao longo do tempo.

“No início, o caso do arroz ainda foi o pior, porque a gente liberava e a gente teve uma crítica de um cliente ou outro. A gente começou a provar e dizer: ‘o cliente tem razão; temos que ajustar isso’. Aí começava todo o processo de novo” (GA).

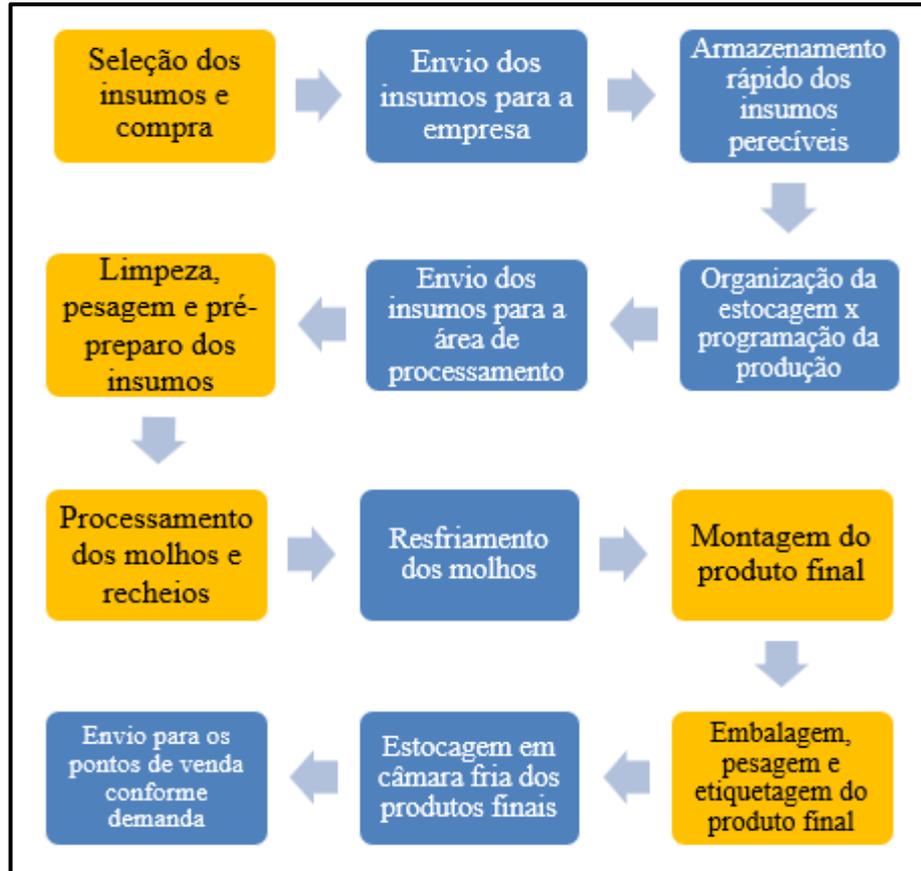
A gerente operacional relatou que, nesses casos, recolhia todo o produto dos pontos de venda; depois, começavam até acharem que o produto estava ótimo e pronto para venda.

“Aí um cliente tinha feito de uma forma diferente daquilo que a gente achou que era possível de fazer, ligava e falava assim: ‘Aconteceu isso’. E a gente: ‘Não é possível!’. Aí, tem que pensar nessa circunstância também... Volta, recolhe tudo e vamos de novo. E foi difícil até a gente conseguir. Agora, uma coisa que é muito interessante também, que a gente aprendeu isso com o tempo, é assim, a gente recebe todos os dias, retorno dos clientes da empresa L” (GO).

Além disso, a subjetividade inerente à percepção sensorial pode levar a inconsistências na avaliação da qualidade dos produtos, comprometendo a confiabilidade e a credibilidade da empresa junto aos clientes.

“Esse molho de camarão tá mais ralo que o normal! Ele deveria estar com uma textura mais encorpada. Vai ficar uma lasanha mais ralinha um pouco. Então, tem várias etapas, né? E todas as pessoas que tão ali todo dia fazendo aquele processo produtivo, elas já deveriam ter percebido se aquele molho está diferente ou não. Então, a gente pede cuidado de cada setor, se... chegou fora da textura normal que estão habituados a fazer, tem que nos comunicar, mas não comunicaram” (GA).

O trabalho na fábrica é desenvolvido de maneira sistêmica, podendo ser apontadas cinco etapas nas quais a atividade de análise da avaliação da qualidade é requerida. Destaca-se na Figura 6, em amarelo, os postos de trabalho em que deveriam ser alocados funcionários habilitados para a atividade de avaliação sensorial de alimentos, segundo a GA e em acordo com a demanda inicial da empresa. Observa-se, inicialmente, então, a falta de funcionários com habilidade perceptual suficiente para exercer a atividade de avaliação da qualidade dos produtos, nos postos destacados.



*Processos em destaque: fundo amarelo.

Figura 6 – Principais etapas do processo produtivo
Fonte: Elaborado pela autora.

4.2 Conhecendo o escopo específico da pesquisa – a cozinha

Após a observação de todas as áreas da empresa L, com o objetivo de aprofundar a pesquisa, optou-se por delimitar o escopo da pesquisa à área produtiva, considerada por muitos funcionários o “coração da fábrica”: a cozinha, centro das principais atividades de produção, em que ocorre o processo de cozimento. Assim, neste tópico, o foco são os funcionários que desenvolvem atividade de avaliação da qualidade do produto que vai para etapa de congelamento.

Esse local possui, em princípio, somente um ator – CZ1 – envolvido com o processo de cocção: uma cozinheira, responsável pela alimentação interna dos funcionários e pelo preparo dos molhos e recheios dos pratos, posteriormente levados a outras áreas da empresa para continuidade da montagem dos pratos (Figura 7) congelados e vendidos nas cinco lojas da empresa. Porém, quando há algum problema para liberar a produção (atraso devido a alguma

eventualidade no local ou demora na entrega de algum insumo), outros atores (principalmente a GO) são solicitados para auxiliar na atividade de cocção.



Figura 7 – Montagem da empada – diferentes camadas
Fonte: Elaborado pela autora.

A parte estrutural é pequena e tem uma circulação limitada, o que, muitas vezes, exige da cozinheira alguma perícia para manipular grandes objetos, como panelas grandes e colheres. Na área de manipulação existe uma lixeira com pedal e saco de lixo, conforme recomendação sanitária, e seus procedimentos operacionais, entre eles os que se referem ao processo de cocção, chamados, a partir daqui, de receitas. Cabe observar que, nesse local, conforme recomendação da gerência, deve haver um fluxo reduzido de pessoas. Dessa forma, o trabalho de pesquisa foi liberado desde que não interferisse no fluxo da produção.

Como instrumentos de verificação, existem na cozinha uma balança semi-analítica e copos graduados. As medições realizadas referem-se a peso e volume, o que torna adequados os instrumentos utilizados para a aferição dos insumos.

No local, há sempre um aparelho de som ligado, o que traz certos impedimentos para uma perfeita gravação no momento dos áudios, mas conforto para os funcionários, que adoram ouvir música enquanto trabalham e declaram que o som local não impacta na realização de suas atividades. O fluxo entre a parte fria e quente geralmente acontece com a ajuda de outros funcionários, exceto no que diz respeito ao refrigerador da cozinha, pois, no momento de

retirada do prato e transferência para etapa produtiva posterior (congelamento, embalagem, colocação de massa ou em formas), atores de diferentes áreas têm acesso ao espaço.

A programação do processo produtivo semanal fica em um quadro na área da cozinha, o que lhe ajuda na programação do seu tempo, pois além da produção dos pratos para os clientes externos, ele também tem clientes internos (todos os funcionários almoçam na empresa e ela é quem faz o almoço dos funcionários).

As ações macro desenvolvidas na cozinha são a seleção da matéria prima e a produção de molhos e cremes a partir das receitas. Apesar do uso dessas receitas (regras de como fazer o produto), a atividade de produção da empresa pesquisada exige um certo nível de expertise, pois há vários fatores que alteram o sabor em uma mesma receita: mudança de fornecedor dos insumos, características organolépticas de matéria prima e habilidade em dominar a relação tempo versus temperatura durante o processo de cocção.

4.3 Descrição dos Atores

O Quadro 1, que segue, traz a descrição dos atores envolvidos na área de escopo da pesquisa.

Quadro 1 – Atores envolvidos nas atividades da cozinha.

ATORES	CARGO	ATIVIDADES NA EMPRESA	EXPERIÊNCIA NO RAMO DE ALIMENTOS
Gerente 1 – GA	Gerente administrativo-financeiro	Planejamento estratégico anual; Definição de políticas de <i>marketing</i> ; Responsável pela definição e implementação de rotinas e procedimentos internos; Responsável pela gestão financeira, políticas de compras, gestão de pessoas e administração de pessoal; Responsável pela regulamentação para cumprimentos de normas técnicas a área.	- Vendas no varejo (lojas e feiras); - Atendimento ao público; - Docente; - Avaliação da qualidade; - Empreendedora do ramo alimentício.
Gerente 2 – GO	Gerente de produção-operacional	Gestão e monitoramento do processo produtivo; Treinamento de funcionários; Avaliação da qualidade; Manutenção preventiva, corretiva e preditiva; Responsável pela gestão de estoque e planejamento de compras.	- Vendas no varejo (lojas e feiras); - Atendimento ao público; - <i>Chef</i> de cozinha; - Avaliação da qualidade; - Empreendedora do ramo alimentício.
Criador de Novos Produtos – CF	<i>Chef</i>	Desenvolvimento de novos produtos; Correção de receitas; Vendas.	- <i>Chef</i> de cozinha; - Vendas no varejo (lojas e feiras); - Atendimento ao público.
Cozinheiro P – CZ1	Cozinheiro	Limpeza, pesagem e cocção de base e recheio para os produtos da empresa; Produção de almoço para os funcionários internos.	- Saladeiro e auxiliar de cozinha de restaurante (um ano e meio na função).
Cozinheira M – CZ2	Cozinheiro	Limpeza, pesagem e cocção de base e recheio para os produtos da empresa; Produção de almoço para os funcionários internos.	- Faxineira em empresa de alimentos.

Fonte: Elaborado pela autora.

Ator 1 (GA): Avaliadora 1, Gerente Administrativa. É uma das irmãs proprietárias e desempenha um papel crucial na verificação do ponto ótimo do produto. Desde jovem, dedica-se incansavelmente à construção da qualidade e à fidelização dos clientes. Reconhece a

importância de ouvir *feedbacks* e possui habilidades multifuncionais, atuando tanto na área de criação e produção como na realização de ajustes necessários nas receitas devido a alterações nos insumos. Possui apreensão de todas as receitas e dos critérios utilizados na construção do ponto ótimo do produto. Além disso, está intensamente envolvida com os clientes, participando ativamente da construção social do padrão ideal de qualidade do produto.

Ator 2 (GO): Avaliadora 2, Gerente Operacional. É uma das irmãs proprietárias e desempenha um papel relevante na verificação do ponto ótimo do produto. Desde jovem, também se dedica incansavelmente à construção da qualidade e à fidelização dos clientes. Tem muitos anos de experiência em atendimento aos primeiros clientes da empresa, construindo uma sólida relação de bom atendimento e confiança para com eles. Reconhece a importância de ouvir *feedbacks* e possui habilidades multifuncionais, atuando de maneira intensa durante o processo de manutenção de equipamentos e reparos físicos, além de realizar o processo de escuta ativa pra com todos os funcionários, ganhando carinhosamente, dessa forma, o apelido de “mãezona na empresa”.

É responsável pelo treinamento de todos os funcionários da área operacional da empresa. Possui apreensão de todas as receitas e dos critérios utilizados na construção do ponto ótimo do produto. Além disso, está intensamente envolvida com os clientes, participando ativamente da construção social do padrão ideal de qualidade do produto.

Esses dois analistas são considerados como pares, pois compartilham a habilidade de identificar as características sensoriais que se adequam ao paladar do cliente e, assim, são atestados como produtos de qualidade.

Ator 3 (Chef): *Chef* desenvolvedor das receitas. O *chef* trabalha nessa função desde o início da empresa. Muito atento às sugestões e críticas dos clientes. Criou, dessa forma, uma conexão emocional com sua clientela, sempre empático e entusiasmados com os *feedbacks* que recebia nas feiras. Desenvolveu vários pratos a partir do relato e das necessidades desses clientes. Também é da família proprietária da empresa. No momento, desenvolve os produtos em um outro local, de melhor acesso para toda a família.

Atores 4 e 5:

O(A) cozinheiro(a) – Durante o período de três anos, em que a pesquisadora acompanhou semanalmente o trabalho da empresa para realização desta pesquisa, o papel de cozinheiro(a) já foi ocupado por três funcionários diferentes. Esse ator tem como atividade principal o preparo de recheios para os pratos que são montados em outro setor (recheio de lasanha, de empada, moquecas, cremes, dentre outros), sendo essa atividade crucial para a qualidade final dos produtos da empresa. A empresa tem receitas próprias, desenvolvidas ao longo do tempo. Mesmo assim necessita da habilidade do cozinheiro para o preparo de recheios que envolvem a mistura de ingredientes secos e líquidos, com amassamento, corte manual ou uso de equipamentos adequados. Esses recheios podem ser elaborados com carnes nobres, vegetais, queijos e temperos que solicitam habilidade de cozimento desses insumos.

Além do uso das receitas, a atividade de fazer qualquer recheio exige uma expertise do cozinheiro, uma vez que existem vários fatores que alteram o sabor em uma mesma receita: mudança de fornecedor, características organolépticas de matéria prima (características sensoriais), mudança de temperatura do ambiente. O cozinheiro, quando necessário, realiza ajustes no preparo da receita, conforme sua vivência das características sensoriais do produto padrão ou dos comandos das analistas, após a ASE da qualidade do produto.¹⁶

Após um período de observação das atividades realizadas na cozinha, o trabalho de pesquisa foi interrompido por mudanças no cenário (a funcionária que exercia a função de cozinheira desligou-se da empresa).¹⁷ Houve uma reestruturação física da cozinha e uma mudança de cozinheiro. Nesse momento, foi admitido um colaborador com nenhuma experiência em cozinha industrial, segundo ele próprio, o cozinheiro P (CZ1). Ele tinha 21 anos e era estudante do curso superior de Gastronomia. Sua vivência junto à cozinha baseava-se em preparar pratos e aperitivos em sua casa, para família e amigos, e experiência anterior na função de saladeiro de um restaurante na área Belo Horizonte e como auxiliar de *pizzaiolo*. Esse ator permaneceu na função por nove meses, sendo demitido por não conseguir, durante esse período, adaptar-se aos padrões estabelecidos na empresa para realização da rotina de trabalho.

16 Durante essa etapa do processo produtivo, a avaliadoras também realizam a ASE e, se necessário, efetuam ajustes nas receitas, buscando sempre alcançar a combinação perfeita de ingredientes para chegar ao produto com a qualidade esperada.

17 Devido ao baixo número de entrevistas, a pesquisadora optou por desconsiderar o trabalho realizado com a primeira cozinheira, durante seu processo de pesquisa na empresa.

Houve, então, mais uma mudança do ator principal dessa etapa do processo produtivo. Nesse momento, a antes faxineira da empresa assumiu, durante um ano, o papel de cozinheira. Ela conquistou essa promoção pelos inúmeros momentos em que foi convidada a auxiliar o cozinheiro anterior por estar atrasado com a entrega da produção ou no processo produtivo do almoço dos funcionários. Segundo uma das gestoras, foi nesses momentos que *“eles (demais funcionários) tiveram a oportunidade de admirar o trabalho dessa atriz e saborear seu talento para cozinha”* (GA).

Essa atriz, cozinheira M (CZ2), de 33 anos, relatou que tinha muita experiência na cozinha de sua casa.

“Cozinho desde os 11 anos de idade. Minha mãe saía cedo para trabalhar e me deixava o tijolinho. Eu colocava o tijolinho na beira do fogão para dar conta das panela e ia lá fazer a comida dos meus irmãos” (CZ2).

Seu treinamento durou uma semana, durante a qual observou uma das proprietárias da empresa (G.O.) realizando o preparo dos pratos; depois, ela foi realizando esses procedimentos, com base nas receitas e apoio e supervisão da G.O. Ao final da primeira semana, a proprietária a liberou da supervisão, passando, a partir daí, a executar todos os procedimentos, mesmo os que nunca havia realizado sob supervisão, sozinha. Segundo ela, não teve dificuldade, mas sim medo no início, passando por questões complicadas como o volume de amido de milho (insumo utilizado para o preparo de alguns pratos da empresa), sendo necessário ser instruída pela GO novamente sobre o modo de diluir o amido no leite.

Importante relatar aqui que, ao final do processo de pesquisa, essa cozinheira (CZ2) já contava com mais de um ano na função, com autonomia para exercer suas atividades e foi reconhecida pela liderança como apta a avaliar os produtos produzidos naquela etapa de pesquisa, necessitando somente recorrer às gestoras GA e GO, em casos extremamente difíceis (que apresentava baixo limiar) para consolidar sua avaliação do produto. Para finalizar este capítulo e facilitar o entendimento das mudanças dos atores no posto de cozinheiro, a Figura 8, que segue, mostra a troca dos atores ao longo do tempo.

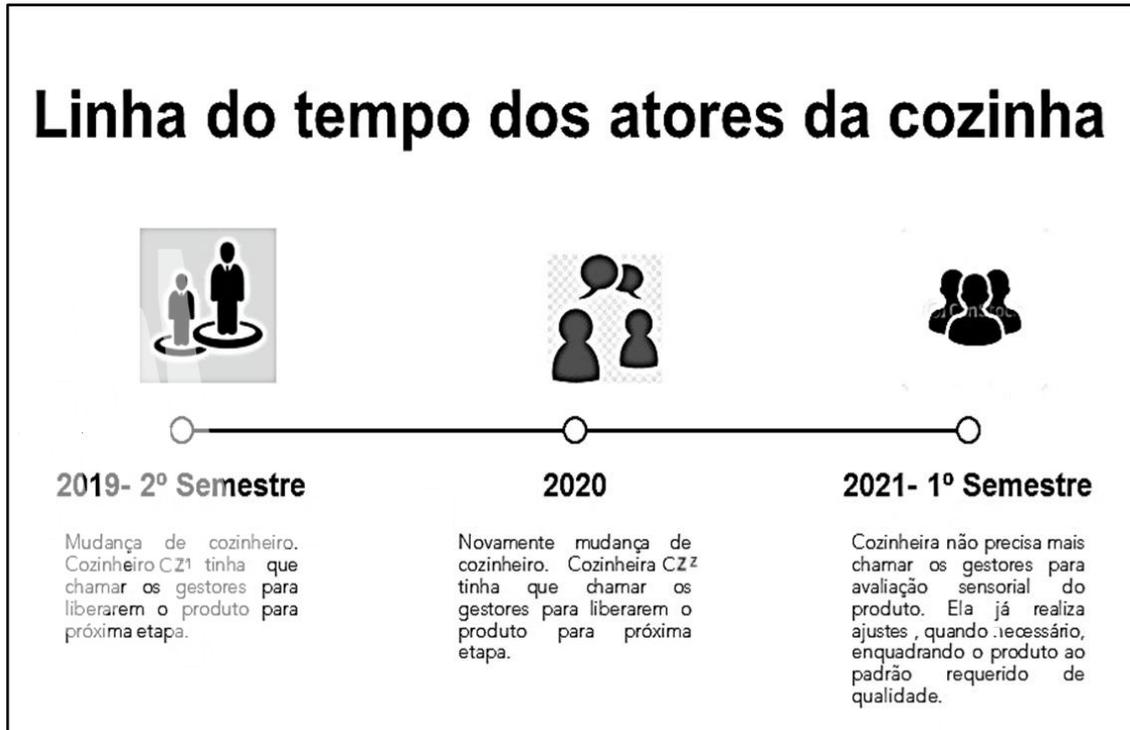


Figura 8 – Troca de cozinheiro ao longo do tempo.

Fonte: Elaborado pela autora.

4.4 O Problema de Pesquisa

Demanda inicial: escassez de avaliadores competentes na área da avaliação sensorial da qualidade.

Durante as primeiras visitas à empresa, a demanda inicial foi observada a partir da identificação de uma lacuna na avaliação da qualidade dos produtos por parte dos envolvidos no processo produtivo. A Gerente Administrativa – GA, compartilhou que, apesar da maioria dos funcionários possuírem experiência em suas respectivas funções, constantemente ainda não conseguiam distinguir produtos fora da especificação da qualidade em seus postos de trabalho.

“Todos eles já estão com a gente há mais de cinco anos, já fazem o ofício ali né, há muito tempo... Então essas pessoas que estão mais tempo com a gente, em determinado setores, elas também deveriam nos ajudar a manter essa qualidade do produto. É o combinado que a gente tem entre eles” (GA).

Soma-se a essa demanda inicial da empresa, o fato de que não existem atores que interferem no processo caso o produto esteja fora do padrão requerido em outras áreas da produção, como por exemplo, área de massas, pesagem, embalagem e congelamento. Assim, como consequência

dessa escassez no campo operacional, tem-se a sobrecarga dos funcionários considerados aptos para a avaliação da qualidade sensorial dos produtos da empresa, uma vez que recai sobre os gerentes a função de avaliação do produto em qualquer etapa do processo.

Essa sobrecarga de trabalho é um encargo enfrentado por esses indivíduos, que precisam examinar minuciosamente todos os lotes, etapa por etapa do processo produtivo, devido ao prognóstico de que grande parte da equipe produtiva não possui habilidade necessária nessa atividade (questão que será reexaminada na descrição dos atores). Isso prejudica tanto o desempenho desses funcionários quanto gera preocupações para a empresa como um todo.

Em situações em que a ausência de um desses funcionários é inevitável, seja por motivo de doença, luto ou outras questões pessoais, a empresa se vê diante de mudanças emergenciais no processo produtivo para que os produtos não sejam liberados fora da especificação da qualidade requerida. A dependência desses poucos atores para essa importante função cria então um gargalo no processo, tornando-o suscetível a atrasos e possíveis falhas.

“Recentemente houve a perda de um lote de bolinhos de bacalhau (22 caixas de 400 g) devido à falta de aderência da camada externa e excesso de sal. Esse produto foi aprovado pelo Chef, ator que geralmente não participa do processo de aprovação da qualidade, pois eu e a GO estávamos fora da empresa” (GA).

Diante do contexto apresentado, propõe-se então, dentro do escopo desta pesquisa, investigar o processo de avaliação da qualidade percebida para aprovação sensorial dos alimentos na empresa analisada. Para tanto, um estudo empírico e exploratório foi conduzido nas instalações da fábrica, com o intuito de obter uma compreensão aprofundada do processo de produção de alimentos *gourmet* no setor da cozinha e de como o conhecimento implícito dos funcionários influencia a avaliação sensorial dos produtos.

Inicialmente, buscou-se analisar e descrever o fenômeno da aprovação do alimento, dentro da visão cognitiva, bem como a importância da questão sociológica e psicológica (experiência emocional, cultura dos atores e expectativas, dentre outras) tangente a esse tipo de análise. Dessa forma, este trabalho traz como reflexão a relação da atividade de produção, a expertise e a relação sociocultural dos avaliadores com os alimentos. Além de explorar a compreensão da relação entre análise sensorial e cognição, pretende-se contribuir para a apresentação de

critérios que objetifiquem, ao menos em parte, o processo subjetivo de tomada de decisão diante a percepção sensorial de alimentos dos analistas dessa empresa.

O problema de pesquisa elencado foi:

“Como compreender e replicar a expertise e as habilidades sensoriais, limitadas à indivíduos experientes do processo de aprovação de alimentos?”

“Essa...esse movimento também é sensorial. Não através do paladar, mas através do, do... mexer ali do molho. Ela já sabe quando o molho tá frio, como é que ele se comporta. Quando está quente, como se comporta. Todas elas já sabem, pela expertise de... tempo de trabalho” (GA).

Considera-se também, dentro das oportunidades de pesquisa, a exploração da contraposição da AS versus AS-NN, aprofundando as características perceptuais empíricas observadas, para registrar algumas diferenças entre os dois métodos de análise, estabelecendo, o quanto possível, a objetivação das minúcias do conhecimento incorporado, em última instância, dos aprovadores de produtos nesse contexto específico e quais são os critérios de aprovação da qualidade.

“nosso parâmetro é... nossa resposta sempre é: eu sairia de casa só para comprar este produto? Sim ou não? Não! Então esse produto não está aprovado na empresa. Eu sairia de casa para buscar esse camarão com requeijão, porque eu não acho em lugar nenhum para comprar. Então esse entra para nossa produção. Então sempre é essa a nossa avaliação. Ah, aquela torta de frango, eu sairia de casa? Ah sairia. Aquela torta de frango é top.” (GA)

5 CASOS E ANÁLISES DA ATIVIDADE

Neste capítulo analisamos alguns casos que representam as principais categorias que emergiram ao longo do trabalho de pesquisa, demonstrando a importância do processo de sincronização para aprovação do produto. A intenção, aqui, então, não é simplesmente identificar os atributos de aprovação do produto, mas também compreender a relação desses atributos com o avaliador, incorporando ao trabalho aspectos relativos ao caráter simbólico e aos significantes sociais e individuais desse avaliador.

Torna-se válido, neste ponto, retomar de forma objetiva o que já foi trazido neste trabalho a respeito da qualidade sensorial. Esta não é característica própria do alimento, mas sim o resultado da interação do alimento com o ser humano. Então, esta qualidade sensorial é função dos estímulos procedentes dos alimentos como também das características psicológicas, fisiológicas e sociológicas do indivíduo ou grupo que avalia esse alimento.

5.1 Caso de experiência incorporada: referencial para insumo

“O que surge como figura e fundo varia de acordo com a experiência dos sujeitos individuais” (Ribeiro, 2014, p. 8).

No trabalho de produção, uma fase extremamente importante, que solicita uma expertise dos atores envolvidos, é a escolha dos insumos para a produção do prato final. Como já posto anteriormente, esse processo de escolha depende de diversas variáveis dos atributos sensoriais dos insumos, como consistência, cor, tipo, intensidade da cor, odor, aspecto visual geral, sabor, crocância e sua reologia. Essas características variam dependendo da época de colheita, clima, fornecedor, sazonalidade e lote.

“tem que ter experiência para quando você joga o produto na panela, você entender? Epa... esse molho ficou diferente, vamos ver se o lote é novo [do extrato de tomate]. É o lote é novo, então deste lote, ao invés de usar 4 litros, vamos usar 3 litros para essa quantidade de molho que a gente vai fazer. Então assim, não é fácil. É muito detalhe e às vezes a gente pena! Porque as vezes a gente acha que o problema foi o preparo, mas não foi... foi o ingrediente” (G.O).

Temos, nesse caso, além da percepção do padrão desejável, o fenômeno de regulação,¹⁸ necessário para ajuste da receita para obtenção do produto na qualidade requerida. Esses movimentos são realizados pelos experts ao fazer distinção dos aspectos perceptuais do insumo, durante o curso da ação, culminando nas primeiras análises necessárias para produção de um prato final. Essas análises, por vezes, são realizadas em formato emergencial devido a mudanças na programação ou imprevistos com parte dos insumos para o preparo da receita. Nesses casos, esse trabalho deve ser instantâneo, em decorrência do fluxo e tempo para execução dessa atividade. “*Tô atrasada um tiquim hoje porque na hora que fui abrir a cebola, bem no meio ela tava feinha (Figura 9). A gente aproveita o que dá, mas faltou*” (CZ2 explicando que ela teve que desprezar parte do insumo e um colaborador teve que ir comprar mais cebolas em caráter de urgência para que ela continuasse a fazer seu trabalho, que estava atrasado).

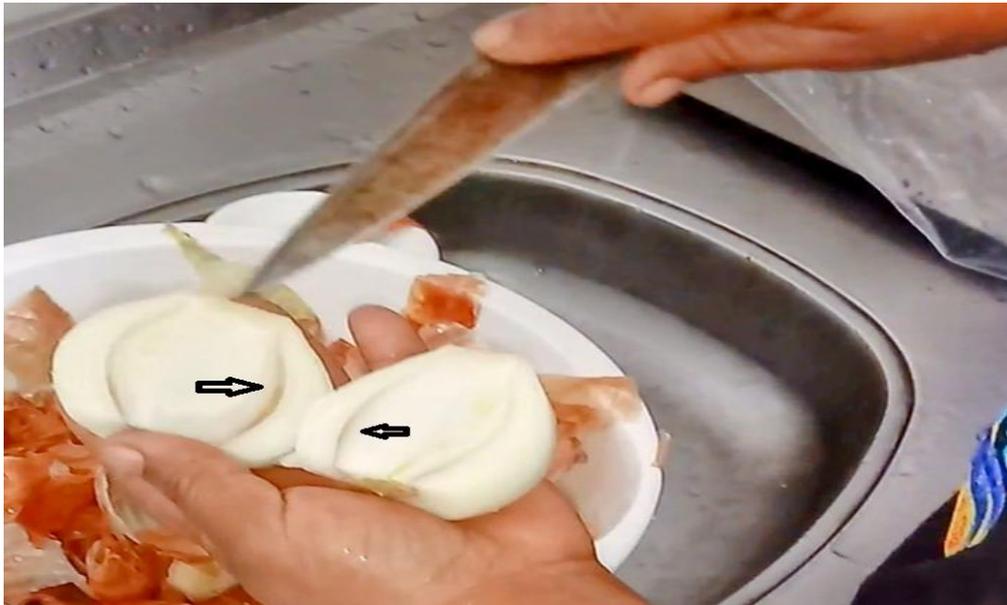


Figura 9 – Selecionando a cebola
Fonte: Elaborado pela autora.

Dessa forma, entende-se que essa habilidade deve estar incorporada ao ator, para que, no momento que lhe é solicitada a ação de escolha, ele consiga agir a partir dessa experiência incorporada que lhe ajude nesse processo de julgamento perceptivo do insumo, dentro dos parâmetros apetecíveis. Além do posto, ao longo da observação dos trabalhos, tem-se que, para uma escolha perceptual dos insumos, é necessário não somente apontar o ponto ideal, a cor ideal, a consistência ideal da matéria prima, mas também reconhecer o que é mais relevante no

¹⁸ Regulação:” Mecanismo de controle que compara os resultados de um processo com uma produção desejada e ajusta esse processo em relação à diferença constatada” (Falzon, 2007, p. 10).

processo de escolha e o que resultará em uma resposta semelhante ao padrão requerido. Pois, se necessário, o ator terá que realizar a substituição desse material, visto que, “*nem sempre, apesar de todos os esforços*” (G.A.), o insumo padrão é encontrado para preparação dos pratos. Conseqüentemente, o ator precisa fazer escolhas a partir de sua percepção da matéria prima, de qualidade similar e características usuais similares também.

5.1.1 Frango Diferente

O insumo peito de frango é utilizado em vários pratos da empresa, como empada de frango, bobó de frango e torta de frango. Para uso nesses pratos, ele é adquirido congelado e já porcionado em embalagens de 1 kg de peito de frango. No momento da recepção deste produto na empresa, é conferida sua temperatura de congelamento, peso, a nota fiscal, a forma como foi transportado (em caminhão refrigerado ou caixas térmicas). Ele é verificado também quanto aos seus aspectos visuais (se está claro, tem pouca gordura, se está firme, se não apresenta nenhum ponto de cor anormal, como pontos pretos ou verdes). Após essa etapa, o insumo é colocado na câmara frigorífica e somente é retirado quando há programação do seu uso no dia seguinte. Nesse caso, esse insumo é acondicionado no refrigerador, a partir de então, para que aumente sua temperatura gradualmente, mudando sua condição de congelado para resfriado. No dia seguinte, esse insumo, que está, então, maleável ao corte, já tem condições de ser pré-cozido, desfiado, temperado e frito para preparo do prato principal. A responsabilidade da execução desse procedimento é do cozinheiro.

No caso observado, o cozinheiro (CZ1) seguiu as regras prescritas do preparo do prato. Colocou óleo, tempero e prosseguiu com a ação de cocção dos insumos (acrescentados ao tempero alho e cebola) em uma panela média. Após essa etapa, o cozinheiro levou a porção de frango desfiado (preparada anteriormente) à panela com o tempero frito, mexendo-o com vigor. Apesar de não ter um tempo estabelecido para essa ação de cocção, após 12 minutos o CZ1 olha para o frango desfiado e anuncia: “*acabei!*”. Ao ser questionado sobre sua ação pela pesquisadora, ele responde que desligou o fogo pelo fato de o frango estar pronto. Perguntando mais sobre o significado da verbalização para o ator, ele me indicou visualmente o preparado na panela, expressando que aquela cor um pouco dourada indicava o aspecto de pronto, que era assim que fazia, mostrando, ao mexer o produto, que ele havia formado uma fina película dourada no fundo da panela e que o frango desfiado estava com os pedaços soltinhos, firmes e levemente dourados “*tá vendo, ele não está mais branquelo... agora tá dourado e soltinho do fundo. É*

assim que tem que ser” (CZ1). A GO passa pela cozinha para avaliar o produto nesse momento. Olha para o frango, com o auxílio de um garfo, coloca uma pequena porção da boca e diz: “está bom! Assim que esfriar, guarda na geladeira” (para o molho).

Nesse momento, ele (CZ1) transfere o conteúdo ainda quente para uma forma de PVC retangular grande e a deixa destampada na mesa de aço inox de apoio, para que o frango processado e alocado em vasilhame aberto, seja resfriado pela troca de calor com o ambiente da cozinha. No dia seguinte, houve uma mudança na programação. Devido a essa mudança, foi necessário o preparo de mais uma batelada de frango desfiado para finalização de um molho.

O cozinheiro (CZ1), primeiramente, repetiu todo processo do dia anterior. Mas, ao invés de colocar o peito de frango cozido na geladeira após seu preparo, colocou-o em uma panela e realizou a junção deste com um molho (também previamente preparado), para no final resultar em creme de frango para empada.

O frango processado no dia anterior também foi acrescido de parte do mesmo molho. Desta forma, tinha-se duas bateladas de molho de frango preparadas pelo mesmo ator, com a junção do mesmo molho, diferenciando, em princípio, apenas a data de processamento do ingrediente frango (frango desfiado dourado temperado). Em seguida, ele chamou a GA para avaliar o produto. Essa, ao deparar-se com as duas bateladas do creme de frango, as fitou por algum tempo. Em seguida, tirou uma pequena porção do produto que havia sido inicialmente trabalhado no dia anterior e colocou na boca, então, finalizando a atividade de avaliação com a reprovação desse alimento.

A GA segregou o produto, alegando que estava fora dos padrões da qualidade da empresa. Porém, o CZ1 não notou o problema de imediato, precisando ser “levado” a tentar identificar a diferença de sabor,¹⁹ a qual não foi percebida de imediato, mas só após a indicação da coloração pela GA.

Nesse momento, a avaliadora mostrou ao CZ1 que o primeiro lote do produto, apresentava uma coloração levemente diferente da outra batelada de creme de frango (Figura 10). Ele respondeu

19 Assim como o cozinheiro, também não notei e somente consegui perceber no dia seguinte, quando as características sensoriais fora do padrão deste produto, como sabor e odor levemente azedo, ficaram mais evidentes.

que aquilo era somente pela diferença de temperatura dos dois. A GA respondeu dizendo: “*Não é só isso. Pode confiar...amanhã vai tá rançoso*”. E assim encerrou-se essa questão naquele dia. No dia seguinte, retornei à empresa e perguntei o que havia sido realizado em relação ao creme de frango segregado. O CZ1 respondeu que a GA estava guardando-o no refrigerador para me mostrar a diferença entre os produtos. E que, inclusive, após o fato, eles tiveram que mudar novamente a programação da produção.



Figura 10 – O produto da esquerda estava mais claro e não conforme
Fonte: Elaborado pela autora.

Ao ver novamente o produto, o CZ1 falou: “*Ele está com o gosto um pouquinho diferente, pouquinho mesmo*”, indicando que ainda não percebia grande diferença em relação ao outro e demonstrando gestualmente que achou exagero desperdiçar o “seu molho”. A GA, no entanto, dizia claramente que o produto estava ruim e seria descartado.

Em entrevista somente com a GA, perguntei-lhe sobre sua decisão. Ela retornou falando que seus clientes merecem o melhor e que aquilo não era padrão da empresa. Em outro nível de aprofundamento, solicitei a ela que descrevesse mais detalhadamente o momento da sua decisão de reprovação do produto, mostrando as duas vasilhas ocupadas. Ela respondeu: “*foi fácil... eu tinha dois produtos diferentes. Um estava ótimo e o outro não. Eles deveriam ser iguais*”. Pedi que descrevesse, então, a diferença que ela percebeu nos produtos. A GA indicou que a primeira batelada estava mais clara, apesar de ter uma maior quantidade de pontos escuros. Que esses pontos marrons escuros aparecem ao final da fritura do frango, na hora que você vai virando o produto dentro da panela para dourá-lo, fazem parte da “rapinha” que fica no fundo da panela.

“Então que, pela minha experiência, a gente sabe que o frango mais douradinho, tem mais desses pontinhos” (GA). Esse foi o primeiro sinal de não conformidade do produto. Porém, ela tem por hábito decidir, nessas situações de não conformidade, a partir da confirmação pela degustação. Assim, colocou parte do produto em sua boca (aqui é relevante apontar que tal procedimento não foi realizado para a batelada que ela seguramente entendia que estava de acordo com suas expectativas). Nesse momento, segundo ela, sentiu um sabor levemente ácido. Isso foi o suficiente para encerrar sua avaliação e reprovar essa batelada.

Vislumbra-se aqui a diferença de referencial perceptivo entre os dois atores. As características físicas do produto foram apreciadas por ambos. Entretanto, somente a analista-expert (GA) possuía referencial suficiente para avaliação precisa da qualidade do produto. Esse referencial não estava apenas na inspeção visual, mas sim na percepção da GA. Somente ela, naquele momento, foi capaz de distinguir seguramente os dois lotes do creme de frango.

“Decidir nesse caso, já foi complicado. Mas hoje é tranquilo. Na hora que vejo o frango creme pálido daquele jeito com tantos pontos pretos, já sei no que vai dar, rs... o problema é que o CZ1 não pensou no futuro do prato. Acho que ele nem iria conseguir, né. Tem coisas que é só na experiência que a gente consegue” (GA).

Nesse caso, após entrevista aprofundada, evidenciou-se que o que tornou a avaliadora capaz de fazer a distinção entre os dois pratos foi mais do que as características físicas do objeto. A GA esclareceu que ela teve uma certa previsibilidade que o frango ficaria “azedo” quase de imediato. Que aquilo, inclusive, parecia problema de armazenamento²⁰. Ela destacou que já havia passado por aquela situação no passado, quando foi obrigada a recolher um lote de empadas de frango,

“no momento de colocar nas forminhas parece que tá tudo certo. A diferença é muito pequena mesmo..., porém, quando você descongela o produto e põe para assar...nossa... não gosto nem de lembrar. Aquele lote me deu muito trabalho para recolher” (GA).

²⁰ O que foi confirmado *à posteriori*, após a GA identificar, pela câmera instalada na cozinha, que o CZ2 demorou bem mais tempo que o habitual para armazenar aquele produto no refrigerador e que, em especial, aquele dia estava muito quente, com uma temperatura mais elevada dentro da cozinha da empresa.

Verbalizando depois um pouco mais a respeito da relevância da qualidade do produto para seus clientes e para ela, comentou que, mais que a perda financeira, a cada erro da empresa que chega aos clientes, “*é um degrau andado para trás na escadinha das conquistas*” (GA).

Nesse caso, não se trata somente da impressão, mas sim da percepção dos atributos sensoriais, associados à experiência incorporada. Tal conclusão emerge de uma série de eventos que alterou o *modus operandi* da GA, sua habilidade incorporada de fazer distinções e julgamentos a partir de estímulos visuais e odoríferos, associados a uma vivência de um evento infeliz, fazendo com que sua decisão fosse balizada, principalmente, por sua experiência incorporada ao resgatar o padrão do produto em questão. Reagindo então, em acordo com a previsibilidade ancorada a este episódio que teve um significado aversivo, suscitando uma sensação de desconforto diante da nova possibilidade de um produto não conforme e suas consequências.

5.2 Casos de experiência incorporada: referencial para ajuste na receita

5.2.1 Seguir a Regra – A Receita não Leva ao Sabor

“Uma arte que não pode ser especificada em detalhe não pode ser transmitida por prescrição, já que não há prescrição referente a ela. Ela pode ser passada somente através do exemplo do mestre ao aprendiz. Isso restringe o leque de difusão aos contatos pessoais” (Polanyi, 1958, p.52-3 apud Collins, 2011, p.102).

Na produção dos pratos, o cozinheiro deve seguir o procedimento operacional descrito. Ou seja, para cada prato, há uma receita correspondente. Observa-se que essas receitas se encontram amassadas, manchadas, indicando grande quantidade de manipulação física delas. Por mais simples e falhos que esses procedimentos possam parecer, elas fazem parte da atividade estudada.

“Não é só uma receita, é a forma que a gente apresenta essa receita para o cliente, né. Como a GO falou, a dignidade que a gente impõe ali na entrega desse produto para o cliente. A certeza de que a gente provou, a certeza da qualidade” (GA).

Dessa forma, o que se tem na atividade real é uma necessidade de ajustes nesses procedimentos para chegar ao prato final ideal, principalmente por variações encontradas nos insumos. Esses ajustes, em princípio, não são realizados pelos cozinheiros, mas sim pelas avaliadoras da qualidade (GA e GO) ao depararem-se com um produto final diferente da referência de

qualidade. Isso implica, muitas vezes, em retrabalho e, se o ajuste não é mais possível de ser realizado, significa o descarte do produto. O ideal é que nesse local existam cozinheiros que possuam a habilidade de produzir e já averiguar a qualidade do produto ao longo da sua produção, habilidades encontradas somente na GA e GO nos primeiros anos de pesquisa.

Após seis meses da Cozinheira 2 (CZ2) nessa função, essa habilidade também foi reconhecida nela, aliviando então as analistas dessa análise ao longo do processo produtivo na cozinha, ficando estas (GA e GO) somente com a avaliação final do produto naquela etapa de produção. Inclusive, nessa etapa, a CZ2 já verbaliza as suas ações que não são solicitadas na receita (o que não conseguia realizar nos meses anteriores).

“Chegou na hora de refogar os temperos, eu, como já cozinhava, eu sei quando refogo tá bom ou quando não tá, porque o tempero tem que dar um barulhinho. Você coloca, ele dá uma chiadinha parecendo que tá com água e vai mexendo, sai aquela aguinha, dá uma fritadinha, aí você põe a cebola e refoga, aí você vai com os outros temperos e refoga.” (CZ 2).

Em outra situação observada, viu-se Entende-se, aqui, que ela percebeu o quão similar estava, naquele momento, o sabor, em que a “regra” para produção do prato – Torta de Palmito – é que se deve utilizar no molho desse prato 350g de azeitona. Porém, após longos períodos de chuva, as azeitonas que vêm do mercado acabam vindo com um pouco mais de umidade, o que causa uma leve alteração no seu sabor. A cozinheira, devido à sua habilidade, adquirida pela imersão naquela atividade, percebendo a diferença no sabor daquele insumo específico (aspecto circunstancial que solicita uma alteração da regra) colocou, neste caso, uma quantidade maior de azeitonas, até que ela percebeu que foi suficiente para ter o sabor desejado. relação ao sabor considerado balizador da quantidade de azeitona para a receita em questão. Essa percepção é possível a partir de seu *background*, de sua experiência incorporada, vivida. Esta cozinheira, então, consegue fazer esse ajuste de maneira correta, pois já possui aquela habilidade incorporada, através de “imersão física” (Collins e Evans, 2007, p.131) em sua atividade. Já entende as regras de sua atividade tacitamente. Ela já consegue julgar em situação nesse caso. Ao ser perguntada sobre aquela alteração na realização do prato, ela respondeu que já sabia da necessidade desse ajuste, caso o ingrediente estivesse um pouco fora do requerido para a produção do produto. Inclusive, ela já sabia como realizar esse ajuste, e citou outra questão que lhe solicitava a realização de uma ação que não era descrita no procedimento, como o tempo de contato do óleo com o calor da panela.

“Aprendi através de truques, a pegar as manhas (risos...). Eu aprendi isso (ajuste na quantidade de azeitonas), igual, por exemplo, olhar quando tá muito quente o óleo, que eu sei que vai queimar o tempero. Aí começa a sair fumaça, quente, muito quente, fumaça dentro da panela mesmo. Não quero tempero queimado. Esse truque foi a GO (avaliadora) que ensinou, passando os truques, as manhas...” (CZ2).

Por mais que ela seguisse a receita (Figura 11), a regra para realização da tarefa, sentia a necessidade de efetuar algumas correções em alguns pratos. No início de suas atividades laborais nesse setor, como cozinheira, alegou que sentia medo de realizar algum procedimento fora do descrito, mas, com o tempo e instrução da GO, essa colaboradora foi desenvolvendo-se em seu local de trabalho, perdendo o medo, segundo ela, e sentindo-se mais à vontade para efetuar correções, juntamente com a GO, no comando da atividade.

“Claro que no primeiro dia a gente fica com medo, mas eu não tive dificuldade não. Eu fui pegando. É claro que no primeiro dia, eu fiquei apavorada sem saber se tá errado (cozinhar naquela cozinha da empresa), mas depois que a gente tá tomando conta, automaticamente a gente já vai organizando, o medo já foi embora, já tira de letra... Aprender vai da pessoa, da curiosidade de perguntar” (CZ2).

Entende-se que, nesse momento, a CZ2 já está sincronizada com sua atividade, através do desenvolvimento de sua percepção, conseguindo aplicar as regras de maneira situada. Ela é guiada pelas solicitações da situação devido à sua enculturação naquelas atividades, o que torna sua ação fluída.

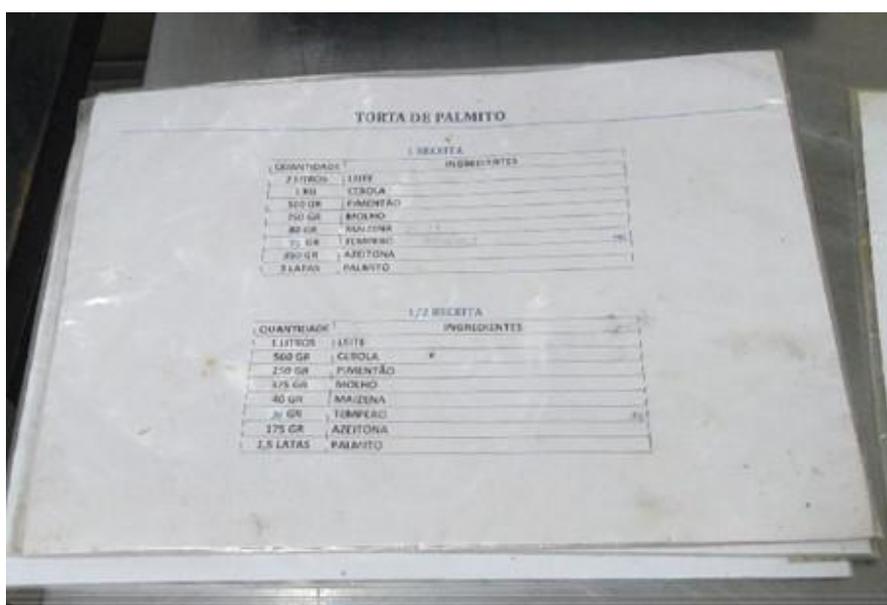


Figura 11 – Indicação da quantidade de azeitona – 350g.
Fonte: Elaborado pela autora.

A situação ilustrada vai ao encontro dos construtos do artigo de Ribeiro (2007) na medida em que afirma que regras são aprendidas tacitamente e que aprender uma regra é também ir contra ela, dependendo da situação; saber como se aplica essa regra em situações específicas, saber avaliar o aspecto circunstancial daquela ação, como a cozinheira, que faz os ajustes na receita sem orientação do avaliador, e sim quando a situação lhe solicita.

De acordo com Wittgenstein (1976, p. 81), “*obeying a rule is a practice*”, ou seja, dado que “as regras não contêm as próprias regras para sua aplicação” existe sempre a necessidade de que as pessoas percebam o que a situações está lhes solicitando. Seguir uma regra, dentro desse conceito, significa aplicar aquelas regras em situação, agir de maneira situada de acordo com o contexto, dentro daquela forma de vida (Collins, 2011). Destaca-se aí o aspecto circunstancial da regra, pois, dependendo da circunstância durante uma ação, obedecer a uma regra (no sentido Wittgensteiniano) pode ser também ir contra ela (no sentido explícito da regra normatizada). E como resolver esse paradoxo? Resolve-se socialmente através da prática. Através da habilidade, desenvolvida pela imersão física na prática em questão, que permitirá aos indivíduos enculturados “seguir a regra” de forma contextualizada, adequada à situação em questão.

Nota-se, portanto, que o uso de uma regra de forma situada depende da habilidade adquirida pela pessoa em perceber, por exemplo, similaridades e diferença entre situações – como o sabor real versus o sabor almejado de um alimento. Por mais que essa experiência não seja no seu local de trabalho, essa atividade não é nova para a cozinheira cujo trabalho analisamos. A CZ2 consegue ver o quão similar aquela situação é em relação a outras já vividas por ela, presentes em seu arco intencional²¹. Com seu corpo histórico ou vivido ela consegue perceber se determinada regra se aplica ou não dentro em cada situação. O ajuste na regra depende de seu *background*, e a CZ2 conta com vários anos de experiência na cozinha. Na verdade, ela percebe se o prato em questão solicita o ajuste.

5.2.2 O caso da Moqueca de Camarão

Durante a produção da moqueca de camarão, havia no ambiente da cozinha o cozinheiro (CZ1) e a Analista (GO). Ao experimentar o molho, a GO fala para o CZ1: “*faltou aquele*

21 Arco intencional é o conjunto de experiências e expectativas vividas pelo sujeito, constantemente refinado e enriquecido à medida que ele passa por situações semelhantes no mundo. Interação constante entre detalhes e significados de suas experiências incorporadas, acrescido com o *feedback* de ações e o mundo perceptivo.

temperinho... tá sem cor, né” (Figura 12). O Cozinheiro estranhou e olhou novamente as regras, conferindo se havia esquecido de acrescentar algum ingrediente.



Figura 12 – GO explicando ao CZ1 o ajuste que deveria ser realizado.

Fonte: Elaborado pela autora.

Ele voltou-se para a GO e disse que fez conforme a receita e que não havia entendido a questão. Ela tentou explicar:

GO: “Faltou um temperinho... quero cebola e bastante pimentão colorido”.

CZ1: “Quanto de cebola ‘avaliadora’?”

GO: “Cebolão só um quilo de cebola. Então eu quero fazer isso também, eu vou fazer em outra panela. Nós vamos refogar nessa panela (aponta para uma panela que está pendurada na parede) um pouco de alho, um pouco tempero e jogar cebola, quando tiver tudo já bem douradinho a gente joga (na mistura já pronta)”.

CZ1: Ah! Tá bom.”

Depois do prato pronto, perguntei-lhe a respeito da sua dúvida. E o cozinheiro respondeu:

“Eu não achei sem tempero não. Acontece que a mandioca é um produto que a gente não sabe qual que vai ser o rendimento...Aí muda todo o tempero. Mas para mim estava tudo certo” (CZ1).

“Agora você entendeu por que eu falei que essa mandioca não dá para entender? Quando eu olhei essa panela desmanchando, eu entendi que ia render mais, ela pediu mais uma panela” (CZ1).

Em outro momento, ao mostrar a filmagem do dia anterior, perguntei para a GO a respeito do ajuste de tempero e do prato dito “sem cor” por ela. Ela explicou que não basta saborear o produto, que isso é praticamente realizado mais nos momentos nos quais eles querem confirmar a aprovação ou reprovação daquele produto. Mas o que de fato lhe chamou atenção para solicitar o ajuste foi a baixa proporção de cores variadas em meio ao produto de cor creme. Que isso acontece muito quando a mandioca rende mais do que o esperado.

“às vezes o que eu gasto para cozinhar 10 kg de mandioca em uma panela, eu gasto ali 20 litros de água, para essa mandioca que chegou dessa vez eu vou gastar 22 litros, entendeu? Ai na hora de bater ela, eu a bato no liquidificador, ela vai ficar mais seca, eu vou gastar mais água, né?! Então são produtos bem específicos, que as vezes a gente precisa de um pouquinho mais de atenção em relação a ele, aí altera toda a receita” (GO).

Novamente perguntei-lhe sobre a questão do referencial do tempero e do fato dela ter avaliado o do dia anterior como sem cor. Nesse ponto a GO falou que a questão do tempero é algo muito sutil, mas que, ao longo dos anos, eles foram se formatando para adaptar essa questão ao requerido pelos seus clientes. Que, antes, seus pratos eram mais temperados, mas que, nesses casos, as vezes eles tinham alguma reclamação de cliente, falando que, por causa de terem pressão alta, não consumiriam mais os produtos daquela linha. Então, perceberam que era mais fácil eles ajustarem o sal para uma menor quantidade e investirem em outros atributos como cor, textura. *“Os pratos coloridos são mais bonitos, dão mais gosto de comer. Você precisa ver o sucesso quando a gente faz degustação de um prato bem colorido na feira” (GO).* Assim, tiveram como retorno também dos clientes, que pratos coloridos são mais interessantes, que por mais que determinado pimentão não agregasse tanto sabor depois de cozido, ele agregava cor ao prato.

Aqui, é fundamental para produção desse prato, não somente o conhecimento de seu ponto ideal, mas também a habilidade de ajuste para esse ponto ideal, e que os referenciais físicos estejam atrelados às memórias especiais, também.

O CZ1 não conseguia aplicar a regra de maneira situada quando tratava-se do preparo de receita de bobó de camarão. Essas receitas têm, como um de seus principais componentes, a mandioca, que tem uma propriedade especial. Como ele disse: *“ela (a mandioca) pede mais uma panela”*. Até o cozimento desse insumo, o que se tem é uma “ideia” do seu rendimento. Nesse ponto,

entra o aspecto situacional, em que, dependendo do rendimento da mandioca, é necessário o ajuste da receita para que se consiga chegar ao sabor do produto final, já balizado socialmente, avaliado pelos aprovadores da qualidade e apreciado pelos clientes.

“Então todos os molhos têm pesagem. Mas apesar de peso, a gente tem o bobó de camarão, que é um molho onde a gente usa a mandioca. E dependendo da época ela fica mais úmida, dependendo da época ela fica mais seca, então dependendo do molho, não é comum, mas alguns molhos, as vezes no final apresenta um pouquinho menos de sal, um pouco mais de tempero” (GO).

Percebe-se que o corpo vai ajustando-se ao que lhe é solicitado e ao longo dos anos e, assim, esse ponto ideal do sabor é resultado de uma construção a partir do empirismo da prática. Dessa forma, os aprovadores da qualidade vão alinhando-se ao sabor requerido, mas de maneira subjetiva. Não traçam o caminho formalizado, mas legitimam suas percepções com seus pares, a partir da aprovação conjunta dos alimentos.

5.3 O aluno é reconhecido pelo mestre: quando o cozinheiro avalia o produto

“Digno de pena é aquele que percebesse os sabores e as cores, mas não os aromas! Pois degustamos sobretudo com o nariz. Diz-se de um gourmand que ele é um ‘fino paladar’, mas deveríamos dizer, como na perfumaria, que ele é um ‘grande nariz’ (ou quem sabe, um Cyrano?)” (This, 1999, p .25).

Dentro do sistema tradicional de avaliação da qualidade do alimento, o treino de degustação do alimento tem um grande peso. Monta-se um painel (grupo de pessoas com sensibilidade perceptual mais elevada para determinados sabores) e afere-se o mesmo através de baterias de treinamentos com as substâncias que estimulem a percepção do que é semelhante ao sabor desejado ou diferente, além de variações escalonadas do sabor considerado ideal, tendo então um leque aproximado da característica sensorial desejada (ISO nº 8586, 2016). No caso pesquisado, a aferição desse sabor “ideal” não é segregada de outros fatores.

Ao longo da pesquisa, observou-se um grande diferencial entre a análise da qualidade do alimento produzido na empresa estudada e as tradicionais análises de qualidade formalizadas nas indústrias de alimentos em geral. O processo de avaliação da qualidade do alimento, somente requer a “prova” do mesmo, em caso de não conformidade.

Eu, quando eu tenho dúvida que aquele produto está bom ou ruim, eu te falei, né, GO, semana passada eu provei uma couve, as meninas estavam fazendo uma couve-flor gratinada, eu olhei a couve e achei a couve sem graça. A primeira coisa que eu fiz foi falar: - amanhã eu quero um produto desse na minha sala que eu quero provar. Foi a primeira coisa que eu fiz. E eu falei não vendam nenhuma couve-flor até eu autorizar a venda dela” (GA).

Como a cozinheira pôde atingir o estado de aprovação dos avaliadores se ela não compartilha das experiências vividas por eles e nem de diversos fatores socioculturais deles? Seus referenciais foram outros, suas experiências vividas não foram semelhantes às das irmãs avaliadoras, que partilham da mesma forma de vida, mas, ao longo dos meses, ela foi desenvolvendo habilidades durante sua imersão física em seu ambiente funcional e a aprendizagem dessas habilidades foi facilitada por sua história de vida e experiências incorporadas, relacionadas ao ato de cozinhar.

“ela não prova o molho, muito difícil a CZ2 provar o molho, muito difícil. Eu observo que ela não prova o molho. E aí, eu fazia os molhos, eu não gostava de provar também. Eu falava, GA prova o molho pra mim (em casos duvidosos)? Ela falava assim: você tá brincando? Aí eu falava, não prova aqui. No fim eu acabava provando, mas é que a gente fica enfiada da comida. Consigo aprovar mais por outras questões” (GO se referindo ao processo de aprovação ser mais baseado na textura, odor, cor, para elas).

Em um outro momento, foi perguntado para as analistas (GO e GA) como elas faziam os ajustes da receita quando necessário, e obtive a seguinte resposta:

-GO: “é assim, ela (GA) vai quebrar mais cabeça do que eu. Eu vou bater o olho e na hora vou dar uma fórmula, entendeu, mais apropriada. Ela, lá vai chegar, mas ela chega assim, eu vou olhar e falar assim: 300g de maisena, a GA vai fazer assim põe 100, põe mais 100, depois põe mais 100. Ela é mais prudente. Não é ruim ela ser prudente, mas como ela não está ali sempre, ela vai na prudência até ela chegar no ponto”.

- GA: “eu não vou ter certeza do ajuste que eu preciso, então eu vou com cautela. E a (GO) já sabe melhor onde o calo aperta, ela já vai direto no ponto”.

-GO: “eu já vou certo. Isso... que é mais difícil de dá errado, tá. Mas se a GA precisar fazer alguma mudança, ela leva um tempinho a mais, mas chega no ponto certo”.

Nem mesmo os gestores partilham das mesmas memórias a partir de um único quadro experienciado. Cada um registra tal evento em seu arco intencional a partir de sua captação e importância dos dados/fatos que vivenciaram, mesmo que a situação se igualasse, pois possuem corpos históricos diferentes.

Dessa forma, o processo de avaliação da qualidade dos produtos tornou-se atividade desses três atores, até o momento de finalização dessa pesquisa. Cada um com sua vivência, com sua expertise em relação aos alimentos. O que se entende, ao longo de um ano de trabalho intenso devido ao período pandêmico, como já foi trazido no corpo do texto, é que esses três atores chegaram a um consenso e estabeleceram um balizador de qualidade dos produtos, como um *set point* subjetivo entre elas, dentro de sua linguagem própria e habilidade de reação às solicitações existentes no processo produtivo. Ou seja, esse balizador não é estático, é mutável e situacional.

Esses três atores sabem como agir diante das variáveis dos processos produtivos da empresa, com os insumos – em primeira instância conhecidos, mas variáveis –, e ferramentas de trabalho com as quais estão acostumadas (panelas, fogão, vazão das chamas, refrigeradores, instrumentos de medida e de processamento dos insumos). Ao longo de todo o processo de observação no campo de pesquisa, tornou-se possível notar o trabalho dos atores envolvidos no processo. Não somente daqueles que detinham a expertise nos primeiros momentos (GA e GO), mas daqueles que passaram a desenvolver habilidade (CZ2) a fim de adquirir a expertise necessária para aprovação dos pratos da empresa, dentro da qualidade esperada. No final do processo de pesquisa, a CZ2 já era autorizada pelas avaliadoras a analisar o produto, não somente ao longo de sua atividade, mas também em seu estágio final. Essa conquista foi possível através da aquisição da habilidade de avaliação da CZ2 e reconhecimento pelas GA e GO dessa habilidade.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES FINAIS

“Os tempos trazem uma ponta de malícia para os pratos, os aromas têm por objetivo reavivar as lembranças” (This, 1999, pág. 28).

A intenção deste capítulo não é esgotar as possibilidades para nossa pergunta norteadora – ***“Como compreender e replicar a expertise e as habilidades sensoriais, limitadas a indivíduos experientes do processo de aprovação de alimentos?”*** (item 3.2 deste trabalho) –, mas sim diminuir o universo de possibilidades para resolução do problema de pesquisa elencado. E, por consequência, auxiliar no caminho da empresa para resolução da sua demanda, por cozinheiros mais capacitados para realizar a análise da qualidade dos alimentos ali produzidos.

Entende-se que, ao longo do processo, várias categorias foram destacadas dentro das verbalizações e observação da realização das atividades pelos atores, tendo, ao final, como característica principal, a importância da experiência incorporada em situação, para os julgamentos perceptuais necessários para aprovação da qualidade dos alimentos.

Para melhor entendimento da importância da necessidade da experiência incorporada balizar os julgamentos perceptuais, revisita-se aqui o caso do Frago Diferente (item 5.1.1), através de uma *Árvore de Julgamentos*²². Na visão do Cozinheiro (CZ1), o recheio de frango estava potencialmente aprovado para ser utilizado na etapa posterior, conforme Figura 13, a seguir. Suas impressões, a partir dos pontos de atenção (âncoras)²³ por ele elencados, o conduziram a um julgamento perceptual de aprovação da qualidade do produto, o que, segundo seu entendimento, precisava somente ser confirmado pela avaliadora, após o processo de verificação da qualidade do produto. Mas o resultado, após avaliação da GA, foi a reprovação do produto (Figura 14). E, para isso, observou-se uma ação bem mais complexa da atividade de avaliação do que a verbalizada pelo Cozinheiro.

22 A “Árvore de Julgamentos permite a entender melhor os julgamentos tácitos realizados pelos atores (experientes ou não) através da explicação parcial de seus julgamentos e indicação de âncoras” (Lima et al., 2020).

23 Segundo Lima et al. (2020), o entendimento fica mais fácil, a partir do momento que imagina-se que esses pontos de atenção ancoram os julgamentos executados durante a ação. Também discriminamos aqui, essas âncoras como Reais, Vividas e Factuals. De maneira muito simplista, entende-se como: Âncora Real é aquilo que está no ambiente. É algo concreto que faz parte daquela situação no momento do julgamento. Âncora Factual é aquela que pode ser apontada, aquela que pode ser formalizada e Âncora Vividas é aquela que pode ser desenvolvida, a partir de fatos históricos vivenciados pelo ator.

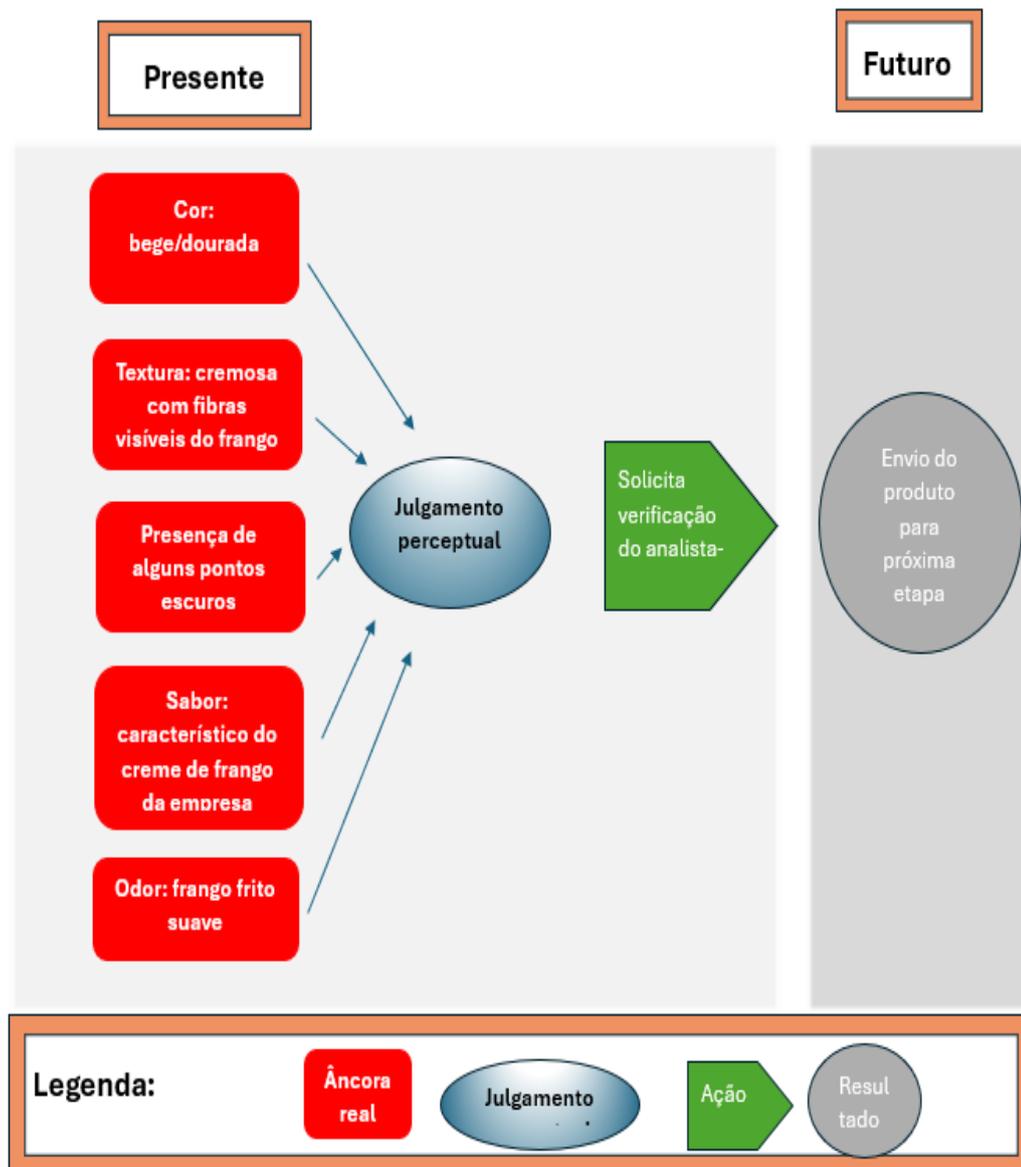


Figura 13 – Árvore de Julgamentos – CZ1
 Fonte: Elaborado pela autora.

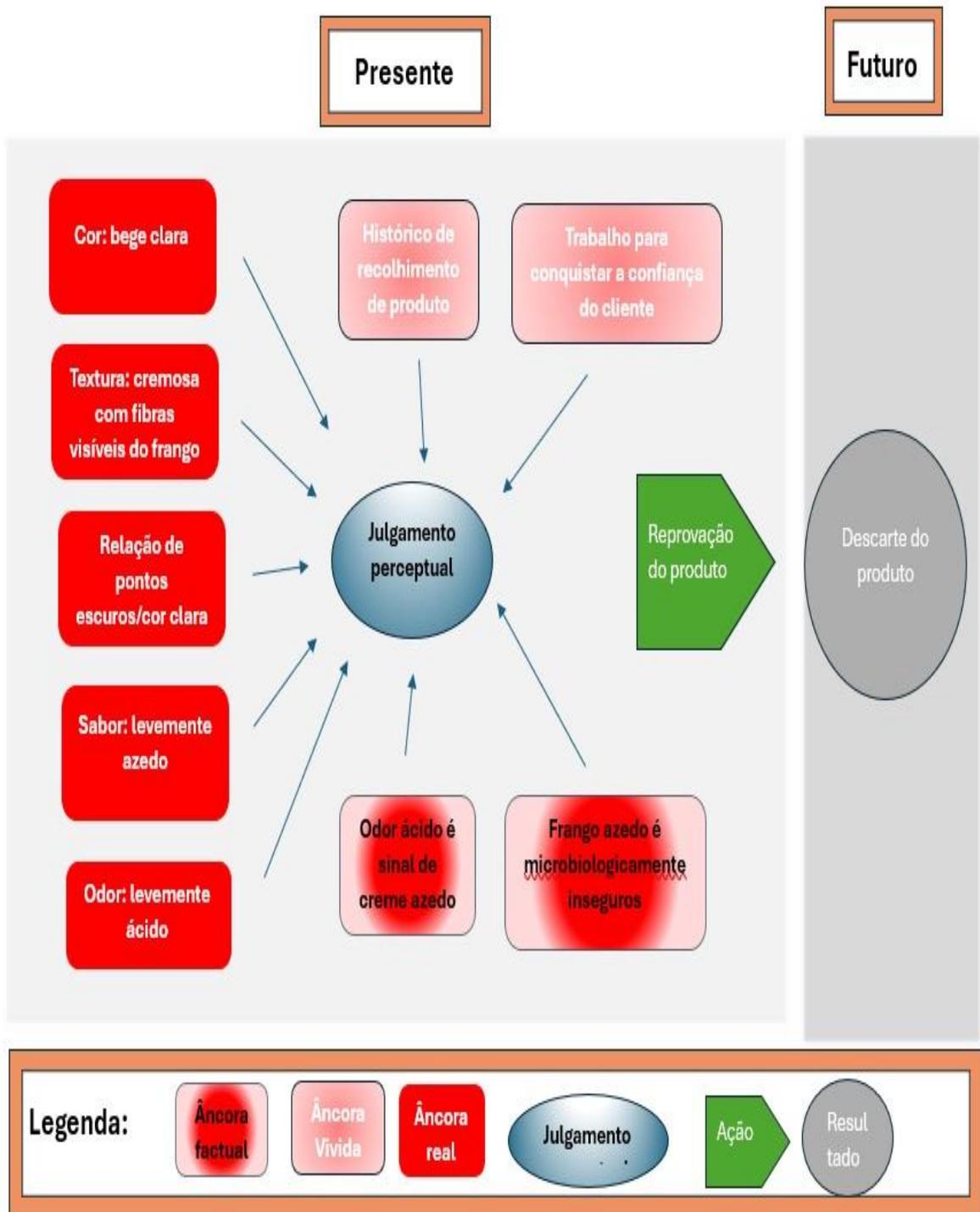


Figura 14 – Árvore de Julgamentos – GA
Fonte: Elaborado pela autora.

Entende-se que a recepção pelos atores das características perceptuais da cena, no momento da análise da qualidade, está intimamente atrelada às suas experiências incorporadas em relação a episódios iguais ou similares vividos anteriormente. E que, também por fazerem parte de uma mesma forma de vida, os avaliadores, mesmo em graus diferentes, já eram capazes de perceber a qualidade requerida de forma excepcional. Já no caso, O Aluno é Reconhecido pelo Mestre

(5.3), a CZ2 conseguiu atingir o patamar necessário para a atividade de aprovação da qualidade de alimentos ao longo dos seus doze meses de trabalho, não somente pelo trabalho de aproximação de seu referencial de lembranças aos das avaliadoras (GA e GO), mas também pela sincronização desenvolvida entre esses três atores quanto os casos, por meio dos quais elas construíram novas memórias juntas, em torno das situações vividas no local de trabalho, e uma maior atenção, principalmente da GO, no acompanhamento dos preparo dos pratos. Percebe-se, inclusive, esse acoplamento de novas histórias na estrutura corporal no gestual da CZ2.

Não se trata somente de uma nova construção, mas sim de uma construção facilitada pela importância da comida em suas vidas e significado para além dos fatores. Identificou-se, principalmente nesses três atores, que a comida ali produzida não era somente um objeto de comercialização, mas bem mais do que isso. O que, segundo esses atores, facilitava o processo de burilamento da percepção ao longo das atividades.

Outra questão evidenciada foi a contraposição da ASE x ASN. A atividade de ASE foi realizada em acordo com o balizador estabelecido pela empresa. Os julgamentos perceptuais acompanhados pela pesquisadora, realizados pelos atores GA, GO e, posteriormente, CZ2, mesmo em um ambiente com som externo (rádio ligado), sem cabines isoladas e com ruídos externos (interferências de outros funcionários no espaço de avaliação do produto e da própria pesquisadora), foram bem-sucedidos, segundo eles. Até mesmo as características dos resultados das avaliações não serem tabuladas em dados e resultados estatísticos, sem equipe de painelistas composta por numerosos avaliadores, sem amostras referenciais à disposição para consulta ou comparação, normas prescritas altamente detalhadas, dentre outros fatores, não tiveram impacto na atividade de avaliação sensorial executada pela empresa, reforçando, então, que o tipo de análise sensorial ali executada é diferente da Análise Sensorial Normatizada (ASN)

Dessa forma, chega-se aqui aos resultados da pesquisa que, diferente da AS que, resumidamente, é descrita como análise sensorial a ser aprendida através de treinamentos objetivos normativos, em torno de estímulos e reconhecimento desses referenciais no alimento para indicação através de teste normatizados do produto conforme ou não conforme, temos esse tipo de análise da qualidade na empresa, a ASE, na qual as questões situacionais são extremamente relevantes e, se o ator não tiver um determinado conjunto de habilidades em sua instância referencial para basear sua atividade de aprovação, antecipação e ajustes, há grandes chances de o trabalho não sair conforme requerido. Ambos os processos requerem do analista

uma vivência incorporada; porém, na ASN, essa vivência perde espaço para os rígidos padrões normativos e necessidade de resultados objetivos e análises quantitativas.

Nesse processo decisório da ASE, identificou-se a sincronização do corpo a partir de situações apresentadas que remetem ao *background*, em relação a como o objeto em questão aparece com sentido próprio e individual. Nos casos observados, principalmente após a aquisição da habilidade incorporada necessária para aprovação da qualidade pela CZ2, foi observado pela pesquisadora que esse processo de sincronização, desencadeado também pela da troca de experiências e uma maior vivência entre os atores no momento de aferição dos ajustes necessários na produção das receitas, trouxe uma amplitude perceptual e a ressignificação de algumas incorporações vividas por essa cozinheira, proporcionando melhores distinções dos atributos organolépticos, no curso da ação da atividade dessa aprovação

Nesta pesquisa, falamos da análise do corpo fenomenológico e não somente do corpo biológico, no qual a experiência dos critérios para avaliação da qualidade de um alimento é tomada, a partir de um treinamento planejado, para um único parâmetro ou um conjunto desses, em determinada etapa do processo produtivo.

Ao sincronizar seu corpo com as suas atividades, elas lhe solicitam uma reação que cabe ao seu domínio da habilidade incorporada, expertise dentro daquela experiência já vivida, uma resposta que seja fiel às suas expectativas de qualidade, sendo esse o caminho resultante como forma de responder à pergunta norteadora da pesquisa. Este trabalho teve como finalidade analisar a atividade de aprovação da qualidade de alimentos pelos funcionários de uma empresa do ramo alimentício. Entende-se que a percepção dos atores no momento da análise da qualidade está intimamente atrelada às suas experiências incorporadas em relação a episódios vividos anteriormente. E que, por fazerem parte de uma prática compartilhada, os atores eram capazes de realizar o procedimento de avaliação da qualidade, mesmo que em graus diferentes.

Portanto, nesta pesquisa, falamos da análise do corpo fenomenológico de avaliadores em uma empresa de alimentos, destacando a relevância das experiências incorporadas nas percepções dos sujeitos. Percepções essas que nascem no indivíduo, na interação com o mundo através de janelas abertas pelo seu *background*, e não é imposta por um procedimento planejado e positivista de como realizar uma análise sensorial do mundo. Nesse processo, identificou-se que o corpo histórico ou vivido, devidamente sincronizado com as situações apresentadas, faz

com que as coisas apareçam com sentido para essas pessoas. No caso observado, principalmente após a aquisição da expertise necessária para aprovação da qualidade pela CZ2, percebe-se a troca de experiências entre os atores para aferição dos ajustes necessários na produção das receitas. Isso evidencia a concepção conjunta de um balizador coletivo em torno da atividade de aprovação da qualidade, indicando também que o campo fenomenal dos indivíduos não é fixo e pode ser moldado a partir de novas experiências.

Assim, tem-se que os alimentos não são somente substâncias para matar a fome do corpo físico, mas revestem-se de uma gama de valores que merecem o estudo em questão. Em especial, sua forma de análise da qualidade, expressa aqui a um nível mais profundo de pesquisa. A referência primeira (último nível), dentro atividade de análise sensorial da qualidade do produto, que leva o ator a um nível mais profundo de análise. Entende-se que, nesse nível, há três dimensões temporais envolvidas para o processo de tomada de decisão: do passado, que é a experiência incorporada na habilidade de perceber com sentido; do presente, que é o momento de análise, em que o ator se empodera de opções para parar por ali, descartar tudo, ou continuar construindo o seu ideal de prato; e do futuro, em que sua imaginação trabalha já idealizando o ponto a se chegar com o prato dito ideal.

Para enfrentar esses desafios e garantir a excelência na aprovação da qualidade dos alimentos, esse modelo de aprovação da qualidade é realmente ímpar, por envolver diversas esferas do campo subjetivo, levando o sujeito a incorporar habilidades que norteiam seus julgamentos perceptivos diante dos dilemas e ações instantâneas. Entende-se que o cenário requer mais atenção quanto à ASE, a fim de disseminar essa prática de vivenciar e julgar as experiências perceptivas sensoriais na atividade de aprovação da qualidade de alimentos em cada uma de suas etapas, dessa forma, fornecendo um conhecimento mais amplo do processo de aprovação de um sabor em uma indústria de alimentos de maneira não formal, tornando-o referência para o possível sucesso na área da qualidade de outras empresas em mesma situação.

Assim, a partir deste trabalho, entende-se que a empresa deve rever as ações para aprimorar as habilidades perceptivas dos funcionários, visando mais a importância da sincronização, dos aspectos sociais e as características destacadas como primordiais para desenvolvimento da percepção sensorial. Dessa forma, atingindo maior aderência e apreensão do balizador de aprovação da qualidade dos produtos, promovendo mais momentos de acompanhamento da ação dos avaliadores e proporcionando oportunidades para que eles conheçam melhor os

produtos ali produzidos. Além disso, é fundamental que a empresa reavalie seus procedimentos prescritos de controle de qualidade, buscando torná-los mais aderente ao trabalho real executado na área, apesar do dilema da “regressão das regras”. Enfrentar esses desafios requer uma abordagem holística, considerando os aspectos técnicos, sociais e culturais envolvidos no contexto da empresa. Por meio de uma valorização das trocas de experiência entre funcionários experts e novos avaliadores, pode ser possível alcançar mais resultados positivos na aprovação da qualidade e na satisfação dos clientes, destacando ainda mais a empresa como referência no mercado de produtos alimentícios *gourmet*.

Concluindo, obteve-se também evidências empíricas que apontam e validam a Análise Sensorial Empírica (ASE) como processo distinto da Análise Sensorial Normativa (ASN), mas de grande significância para empresas que não almejam a certificação ou atem-se mais ao trabalho real do que ao trabalho prescrito. Destacando que, se por um lado, a ASN pode ser descrita como a análise sensorial a ser aprendida através de treinamentos objetivos normativos, com o uso da percepção em torno de um ou poucos estímulos e reconhecimento deste referencial no alimento para indicação, através de testes normatizados do produto conforme ou não conforme, desenvolvendo, assim, as habilidades de julgamento perceptivo do avaliador em relação aos padrões estabelecidos para determinadas situações, por outro lado, a ASE atua como um tipo de análise da qualidade na empresa baseada na percepção dos atores de maneira situada. Nesse caso, as questões situacionais são extremamente relevantes e, se o ator não tiver determinadas experiências vividas e apreendidas, em cenários semelhantes ao da sua execução da atividade requerida para basear sua a atividade de aprovação, antecipação e ajustes, há grandes chances de o trabalho não sair conforme requerido.

Por fim, apesar da limitação do escopo da pesquisa, que se restringiu apenas ao setor produtivo da empresa (cozinha) e da escassa literatura acadêmica relacionada à ASE, a pesquisa contribui significativamente para as áreas de Análise Sensorial e Gestão do Processo Produtivo, ao oferecer uma análise aprofundada das complexas interações entre os funcionários, o processo produtivo, experiências incorporadas e o contexto sociocultural envolvido.

Para pesquisas futuras, a fim de ampliar o conhecimento relacionado à análise da qualidade por meio da percepção sensorial, sugere-se a realização de outros estudos em empresas similares, de maneira a ampliar o acervo de análise de experiências vividas pelos atores envolvidos e

poder gerar potencial comparativo, de maneira a contribuir para o conhecimento da avaliação de alimentos, de maneira mais ampla.

Finalizamos este trabalho com algumas recomendações práticas. Foi possível observar, ao longo do processo produtivo e aprovação sensorial, diferenças na relação entre a experiência vivida e suporte para o processo de tomada de decisão entre os funcionários com mais tempo de casa, visto que os mais recentes alicerçam sua atividade para identificação de ajustes necessários no processo produtivo muito mais nas normas prescritas que em suas experiências perceptivas. De forma que, aqueles que conseguem perceber alterações no produto, já entenderam que a receita não leva ao sabor e sim sua expertise, sensibilidade, atenção e reconhecimento do *feedback* do cliente, fiel à marca já enraizada no mercado há mais de 30 anos.

Entende-se que é fundamental que a empresa busque registrar mais detalhadamente os casos de inconformidade, através de fotos, vídeos e relatos situacionais, mesmo que isso não se aplique a todos os casos, pois a troca e exposições dessas informações poderá auxiliar na percepção de determinados desvios dos padrões, tanto para que sejam identificados e corrigidos prontamente quanto auxiliando o processo de tomada de decisão. Uma possibilidade, também para melhoria do processo de tomada de decisão na área de avaliação da qualidade, é investir em treinamentos mais detalhados, explorando as habilidades sensoriais dos atores e “ajustando” as experiências aos referenciais requeridos, para aprimorar a percepção sensorial desses funcionários envolvidos na aprovação de produtos. Dessa forma, diminuindo a curva de aprendizagem, o alinhamento das avaliações sensoriais tem mais chances de ser aperfeiçoado, aumentando a consistência das aprovações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAHÃO J, SZNELWAR L, SILVINO A, SARMET M, PINHO D. **Introdução à Ergonomia**: da prática à teoria. São Paulo: Blucher, 2009.

ALAMAR, P. D. **Análise Sensorial**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2019. 168p.

ARES, G.; JAEGER, S. R. Check-all-that-apply Questions: Influence of Attribute Order on Sensory Product Characterization. **Food Quality and Preference**, v. 28, n. 1, p. 15-23. 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR ISO nº 6658/2019. **Análise Sensorial**: Metodologia – Orientações Gerais. 2 ed. Brasil, 28/02/2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR ISO nº 5492/2017. **Análise Sensorial**: Vocabulário. 2 ed. Brasil, 28/06/2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR ISO nº 8586/2016. **Análise Sensorial**: Guia geral para a seleção, treinamento e monitoramento de avaliadores selecionados e de especialistas ou experts. Brasil, 20/04/2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR ISO nº 9001/2015. **Sistemas de Gestão da Qualidade**: Requisitos. Brasil, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR ISO nº 4120/2013. **Análise Sensorial**: Metodologia – Teste Triangular. 2 ed. Brasil, 16/02/2023.

ASSUNÇÃO, A. A.; LIMA, F. P. A. A contribuição da Ergonomia para a identificação, Redução e Eliminação da Nocividade do Trabalho. MENDES, R. (org.). **Patologia do Trabalho**. Rio de Janeiro: Ed. Atheneu. 2003, p.1768-1789

BARTOSHUK, L. M. Comparing Sensory Experiences Across Individuals: Recent Psychophysical Advances Illuminate Genetic Variation in Taste Perception. **Chemical Senses**, v. 25, n. 4, p. 447-460. 2000.

BIRCH, L. L. Development of Food Preferences. **Annual Review of Nutrition**, v. 19, n. 1, p. 41-62, 1999.

BOURDIEU, P. **A distinção**: Crítica social do julgamento. Tradução: Daniela Kern; Guilherme J. F. Teixeira. São Paulo: Edusp; Porto Alegre: Ed. Zouk, 2007. 560p. ISBN-10- 858049012X

BOURDIEU, P. **La Distinction**: Critique sociale du jugement. Les Editions de Minuit, 1979. p. 202.

CARPINETTI, L.C.R; MIGUEL, P.A.C.; GEROLAMO, M.C. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2008**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CHARMAZ, K. **A construção da teoria fundamentada**: Guia prático para análise qualitativa. Porto Alegre: Art Med, 2009.

COLLINS, H. M. **Mudando a Ordem** - Replicação e Indução na Prática Científica. Belo Horizonte: Fabrefactum Editora, 2011. p. 296. ISBN: 978-85-63299-05-5

COLLINS, H.M; EVANS, R. **Repensando a expertise**. Belo Horizonte: Fabrefactum Editora, 2010. 264p.

DEMING, W. E. **Sample Design in Business Research**. New York University: Ed. Wiley-Inter Science, 1990. ISBN-10: 0471523704.

DREYFUS, H. L. Intelligence without representation: Merleau-Ponty's critique of mental representation. **Phenomenology and the cognitive science**, v. 1, p. 367–383, 2002.

DREYFUS, H. L.; DREYFUS, S. E. **Expertise Intuitiva**: para além do pensamento analítico. Belo Horizonte: Fabrefactum, 2012. 316p. ISBN:978-85-63299-11-6

DUTCOSKY, S. D. **Análise sensorial de alimentos**. 5. ed. rev. Curitiba-PR: Editora Universitária Champagnat, 2019. 540p.

FEIGENBAUM, A. V. Controle da qualidade total: gestão e sistemas. São Paulo: Makron Books, 1991. 262p. ISBN: 978-8534600365.

FISCHLER, C. Food, Self and Identity. **Social Science Information**, v. 27, n. 2, p. 275-292, 1988.

GALLAGHER, S. **How the body shapes the mind**. New York: Oxford University Press, 2005.

GALLAGHER, S. Time in action. Oxford Handbook on Time (419-37). C. Callender (ed.). Oxford: Oxford University Press, 2011.

GALLAGHER, S; ZAHAVI, D. **The phenomenological mind**: an introduction to philosophy of mind and cognitive science. New York: Routledge, 2008.

GRIGNON. C.; GRIGNON. C. H. Styles d'alimentation et goûts populaires. **Revue Française de Sociologie**, v. 21, p. 531-569, 1980.

GUTMAN, J. A means-end chain model based on consumer categorization processes. **J. Mark**, v. 46, p. 60-72. 1982.

HUSSERL, E. **Ideas pertaining to a pure phenomenology and to a phenomenological philosophy**. Translation F. Kersten. Haag: Martinus Nijhoff, 1982.

JURAN, J. M. **Quality Control Handbook**. 1. ed. New York: McGraw-Hill, 1951. 800p.

KELLER, A.; ZHUANG, H.; CHI, Q.; VOSSHALL, L. B.; MATSUNAMI, H. Genetic Variation in a Human Odorant Receptor Alters Odour Perception. **Nature**, v. 449, n. 7161, p. 468-472. 2007.

LAWLESS, H.; HEYMANN, H. **Sensory Evaluation of Food**: Principles and Practices. 2. ed. Springer New York, 2010. 596p.

LIMA, F. de P. A.; RIBEIRO, R.; LA GUARDIA, M.; NAGEM, S. Análise do Curso de Ação e do Projeto Antropocêntrico: contribuições para a conceção de sistemas automatizados. **Laboreal** [Online], v. 16, n. 2, 2020.

LIMA, F. P. A. Medida e desmedida: padronização do trabalho ou livre organização do trabalho vivo. **Revista Produção**, n. especial, p. 3-17, 1994.

LITORAL CONGELADOS GOURMET. Disponível em: <https://www.loja.litoralcongelados.com.br/>. Acesso em: 10 jul. 2023.

LITORAL CONGELADOS GOURMET. Disponível em: <https://www.youtube.com/@litoralcongeladosgourmet>. Acesso em: 10 jul. 2023.

LUSK, J. L.; BRIGGEMAN, B. C. Food Values. **American Journal of Agricultural Economics**, v. 91, n. 1, p. 184-196, 2009.

LYON, D. H.; FRANCOMBE, M. A.; HASDELL, T. A.; LAWSON, K. Case history: Specification and quality control. **Guidelines for Sensory Analysis in Food Product Development and Quality Control**. Boston, MA: Publisher Springer US. 1992. p. 109-110.

MC CARTHY, K. S.; PARKER, M.; AMEERALLY, A.; DRAKE S. L.; DRAKE, M. A. Drivers of choice for fluid milk versus plant-based alternatives: What are consumer perceptions of fluid milk? **J. Dairy Sci.**, v. 100, p. 6125-38. 2017.

MEILGAARD, M.; CIVILLE, G. V.; CARR, B. T. **Sensory Evaluation Techniques**. 4. Ed. Boca Raton- FL: CRC Press, 2006.

MERLEAU-PONTY, M. **Fenomenologia da Percepção**. Trad. Carlos Alberto Ribeiro de Moura. 5. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2018. (Texto original publicado em 1945).

MEYER, K. B.; SIMONS J. Good attitudes are not good enough: an ethnographical approach to investigate attitude-behavior inconsistencies in sustainable choice. **Foods**, v. 10, p. 1317. 2021.

MINIM, V. P. R. (Ed.). **Análise sensorial: estudos com consumidores**. 3. ed. Viçosa: Editora da UFV, 2013.

MONTANARI, M. **Comida como Cultura**. São Paulo: Editora SENAC-SP, 2008. p. 207

MOSKOWITZ, H. R.; GOFMAN, A.; BECKLEY, J.; ASHMAN, H. Fundando uma Nova Ciência: Mind Genomics. **Journal of Sensory Studies**, v. 21, n. 3, p. 266-307, 2006.

NIELSEN, S. S. (Org.). **Food Analysis**. 5. ed. West Lafayette-USA :Springer, 2017.

PALERMO, J. R. **Análise sensorial: fundamentos e métodos**. Rio de Janeiro: Atheneu, 2015. INBS: 978-85-388-0662-2-p.160

PLINER, P.; MANN, N. Influence of social norms and palatability on amount consumed and food choice. **Appetite**, v. 42, n. 2, p. 227-237, abr., 2004.

RIBEIRO, R. The role of experience in perception. **Human Studies**, v. 37, n. 4, p. 559-581. 2014.

RIBEIRO, R. **Knowledge transfer**. Cardiff: Cardiff University, 2007. Tese (Ph.D.) – School of Social Sciences. Cardiff University, (Não publicado) 2007.

ROZIN, P. The Socio-Cultural Aspects of Food Choice: Human Food Preferences and Culture. In: MEISELMAN, H. L.; MACFIE, H. J. (Eds.). **Food Choice, Acceptance and Consumption**. Springer, 1996.

RUDDOCK, H. K.; BRUNSTROM, J. M.; VARTANIAN, L. R.; HIGGS, S. A Systematic Review and Meta-Analysis of the Social Facilitation of Eating. **Appetite**, n. 136, p. 175-188, 2019.

SCHIANO, A. N.; DRAKE, M. A. Consumer understanding of fluid milk and cheese processing and composition. **J. Dairy Sci.**, v. 104, p. 8644-8660. 2021.

SHEPHERD, G. M. **Smell Images and the Flavour System in the Human Brain**. Nature, v. 444, n. 7117, p. 316-321. 2006.

TAROZZI, M. **O que é Grounded Theory**: metodologia de pesquisa e de teoria fundamentada nos dados. Petrópolis: Vozes, 2011.

THIS, H. **Um Cientista na Cozinha**- 4 ed.. Ática, São Paulo, 1999, 240p.

WITTGENSTEIN, L. **Philosophical Investigations**. Oxford: Blackwell, 1976.