



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE UnB PLANALTINA**

ANA MARIA RODRIGUES TELES

**GESTÃO DA QUALIDADE: PROPOSTA DE PLANO DE AÇÃO PARA CORRIGIR
NÃO CONFORMIDADES DE UM RESTAURANTE NO DISTRITO FEDERAL**

**PLANALTINA-DF
2019**

ANA MARIA RODRIGUES TELES

**GESTÃO DA QUALIDADE: PROPOSTA DE PLANO DE AÇÃO PARA CORRIGIR
NÃO CONFORMIDADES DE UM RESTAURANTE NO DISTRITO FEDERAL**

Relatório Final submetido à Faculdade UnB Planaltina da Universidade de Brasília, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Gestão do Agronegócio.

Orientador: Prof. Dr. Jean-Louis Le Guerroué

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo dom da persistência para chegar até aonde eu sempre almejei. Aos proprietários do restaurante, Hosanna e Geraldo, que me receberam com todo respeito e contribuíram para a realização do trabalho. À minha família, em especial ao meu esposo Júnior Teles, por me apoiar nessa longa jornada universitária. Aos professores e coordenadores do curso de Gestão do Agronegócio. Ao Prof. Dr. Jean-Louis Le Guerroué que me orientou durante a realização do Relatório Final. Ao bibliotecário, Rafael Barcelos, pelo apoio generoso na busca de materiais para etapa de revisão de literatura. Gratidão a todos que passaram pela minha formação na UnB.

“Nunca se afaste de seus sonhos, pois se eles se forem, você continuará vivendo, mas terá deixado de existir.”

Charles Chaplin

RESUMO

A segurança sanitária dos alimentos servidos em restaurantes é da responsabilidade dos proprietários. Os requisitos técnicos de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados para os Estabelecimentos Comerciais de Alimentos e para os Serviços de Alimentação, a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias dos alimentos, estão estabelecidas pela Resolução RDC n ° 216/2004 da ANVISA. O presente relatório tem por objetivo avaliar as condições higiênico-sanitárias dos alimentos comercializados de um restaurante e propor um plano de ação para atender às exigências legais. Para realização do trabalho, primeiramente foi realizado um diagnóstico da empresa aplicando um *check-list* de todos requisitos exigidos pela legislação vigente. A partir dos resultados obtidos foi elaborado um plano de ação. Os resultados gerais alcançados dessa pesquisa revelaram pequenas falhas nas áreas de acesso à cozinha, nos vestiários, abastecimento de água, lixeiras, disponibilização do manual de Boas Práticas, Pops e capacitação dos funcionários. Falhas essas que podem ser corrigidas com a utilização correta dos Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs), fazendo pequenos reparos nas edificações, adequando as instalações e também atualizando e capacitando os funcionários. O plano de ação elaborado representa uma solução viável, de baixo custo e eficaz para correção das não conformidades, reduzindo, assim, contaminação dos alimentos, da água e das áreas de manipulação, tornando as atividades mais fáceis e rápidas, ganhando qualidade nos produtos, segurança alimentar dos clientes, maior produtividade e competitividade no mercado.

Palavras-chave: Restaurante. Boas Práticas. Ferramentas da qualidade. Anvisa-RDC 216/2004. Não conformidades. Plano de Ação.

ABSTRACT

Sanitary safety of food served in restaurants is the responsibility of the owners. The technical requirements of Good Practices and Standard Operating Procedures for Commercial Food Establishments and Food Services, in order to ensure the sanitary hygienic conditions of food, are established by ANVISA Resolution RDC No. 216/2004. The purpose of this report is to evaluate the sanitary and hygienic conditions of foods sold a restaurant, and to propose an action plan to meet legal requirements. To carry out the work, the company was first diagnosed by applying a checklist of all requirements required by current legislation. From the results obtained an action plan was prepared. The overall results achieved from this survey revealed minor shortcomings in the areas of kitchen access, changing rooms, water supply, trash cans, the provision of the Good Practices Manual, Pops and employee training. Failures that can be corrected by using Standard Operating Procedures (SOPs) correctly, making minor repairs to buildings, upgrading facilities, and upgrading and training employees. The elaborated action plan represents a viable, inexpensive and effective solution to correct nonconformities, thereby reducing contamination of food, water and handling areas, making activities easier and faster, gaining product quality, customers' food security, increased productivity and market competitiveness.

Keywords: Restaurants. Good practices. Quality tools. Anvisa-RDC 216/2004. Unconformities. Action plan.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 Objetivos	7
1.2 Justificativa	8
1.3 Apresentação da empresa	8
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 A gestão da qualidade: uma abordagem direcionada aos restaurantes	11
2.2 Os conceitos de qualidade na dinâmica dos restaurantes	12
2.3 As ferramentas de gestão da qualidade aplicadas nos restaurantes	14
2.3.1 <i>A folha de verificação (checklist) como ferramenta da gestão da qualidade</i>	17
2.3.2 <i>O plano de ação</i>	19
2.3.3 <i>A ferramenta 5W2H</i>	20
3 EXPERIÊNCIA PRÁTICA	23
4 METODOLOGIA	24
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	25
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
REFERÊNCIAS	41
APÊNDICE A – CHECK-LIST DO RESTAURANTE X	43
APÊNDICE B – REGISTROS DAS NÃO CONFORMIDADES	70

1 INTRODUÇÃO

No contexto atual, diante de um cenário altamente competitivo, os setores de restaurantes buscam por melhorias contínuas dos produtos e serviços que atendam à demanda de clientes cada vez mais exigentes, quando se trata da segurança dos alimentos.

O presente relatório técnico evidencia melhorias das Boas Práticas para serviços de alimentação, com enfoque nas condições higiênico-sanitárias implantadas em um Restaurante X no Distrito Federal.

Dessa forma, para alcançar padrões elevados de qualidade sanitária, os restaurantes devem priorizar a utilização de ferramentas de gestão da qualidade que possam auxiliar na melhoria contínua dos procedimentos operacionais obrigatórios, exigidos pela legislação sanitária em vigor. Assim, para dinamizar o funcionamento dos restaurantes, reduzir contaminações dos alimentos, da água e das áreas de manipulação, toda a equipe deve ser capacitada nos temas pertinentes obrigatórios para manipuladores de alimentos, tais como: contaminantes alimentares, Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs), manipulação higiênica dos alimentos e boas práticas.

Para tanto, as atividades referentes aos restaurantes se tornam mais fáceis e rápidas, ganhando qualidade nos produtos, segurança alimentar dos clientes e maior visibilidade no mercado. Diante disso, o presente relatório técnico está delineado em partes que abordam a apresentação da empresa estudada; a identificação e descrição das conformidades e não conformidades, por meio da ferramenta de gestão da qualidade, o check-list, plano de ação para corrigir e/ou prevenir as não conformidades com a utilização do 5W2H e referencial teórico abrangendo temas pertinentes à gestão da qualidade para o setor de restaurantes. A seguir, serão descritos os objetivos para realização do Relatório de Estágio para Conclusão do Curso Gestão do Agronegócio.

1.1 Objetivos

Objetivo geral: Apresentar um plano de ação para melhoria das condições higiênico-sanitárias de um restaurante Self-Service, tendo como parâmetro a Resolução RDC nº 216/2004 – Boas Práticas para serviço de alimentação.

Objetivos específicos:

- Realizar um diagnóstico das conformidades e não conformidades do restaurante.
- Analisar as causas das não conformidades.

- Propor ações preventivas e/ou corretivas para não conformidades, utilizando a ferramenta de gestão da qualidade 5W2H.
- Elaborar um plano de ação completo para planejamento das atividades de melhoria.

1.2 Justificativa

As Boas Práticas para serviços de alimentação são de suma importância para o setor de restaurantes Self-Service. A temática aborda processos e medidas higiênico-sanitárias para a prevenção e/ou controle dos agentes causadores das Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs). Portanto, os restaurantes devem seguir requisitos estabelecidos por legislação que dispõe sobre o regulamento técnico de Boas Práticas para serviços de alimentação.

Dentre destes requisitos, a conduta dos profissionais da área de manipulação de alimentos e das demais áreas do ambiente interno e externo dos estabelecimentos torna-se indispensável para evitar a contaminação dos alimentos e garantir a segurança alimentar dos seus clientes e colaboradores.

É necessário que toda equipe envolvida nas atividades do restaurante seja capacitada nos temas obrigatórios para manipuladores de alimentos, tais como: contaminantes alimentares, doenças transmitidas por alimentos (DTAs), manipulação higiênica dos alimentos e boas práticas, conforme disposto na Resolução RDC nº 216/2004 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

Ainda, para melhor desempenho da dinâmica dos restaurantes, os gestores têm à disposição uma gama de ferramentas para auxiliar na melhoria contínua dos serviços e produtos oferecidos pelos restaurantes, que permite a identificação e a correção de possíveis falhas sem maiores prejuízos para o estabelecimento e os seus clientes.

1.3 Apresentação da empresa

Fundado em 1997, em Brasília, no Distrito Federal, o Restaurante X está localizado na Asa Norte. Trata-se de uma empresa familiar, consolidada no mercado, atingindo às expectativas do fundador e se comprometendo cada vez mais com a qualidade dos serviços e produtos entregues ao consumidor, prezando sempre pela segurança alimentar.

Atualmente conta com oito colaboradores, funciona das 7h30 às 16h30, de segunda a sábado. Atua no segmento *self-service*, proporcionando ao cliente qualidade, variedades e a

livre escolha dos alimentos que irão para o seu prato. Para tanto, a missão, a visão e os valores do estabelecimento são:

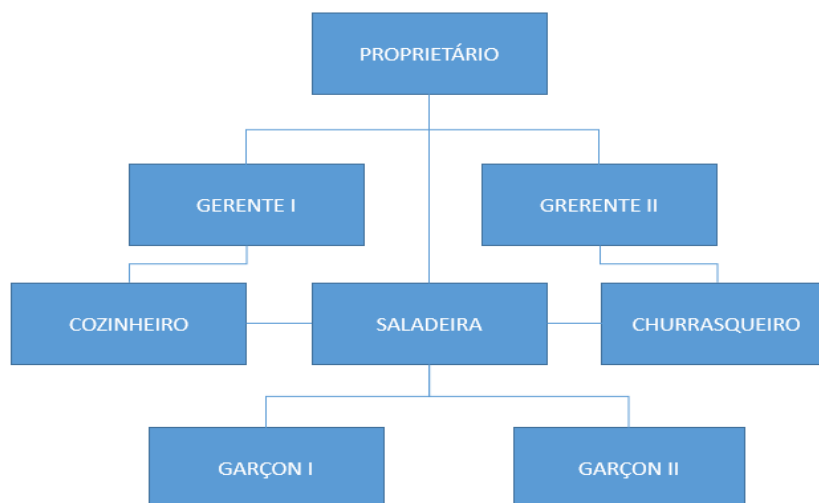
Missão: Preparar e disponibilizar produtos e serviços de alimentação com excelência, prezar pela qualidade dos alimentos, atender à legislação vigente e garantir a segurança alimentar dos clientes e colaboradores;

Visão: Ser reconhecido pela qualidade dos serviços e produção de alimentos para restaurantes e expandir os negócios até 2022;

Valores: Comprometimento em todas as atividades do restaurante, confiança e respeito com todos os colaboradores, zelar por um ambiente agradável e responsabilidade socioambiental. A seguir, na figura 1, será apresentada a estrutura organizacional do estabelecimento estudado.

Recursos Humanos do Restaurante

Figura 1- Organograma dos Recursos Humanos do Resturante



Fonte: Arquivo do restaurante, 2019.

A seguir, na figura 2, será apresentada a área externa do estabelecimento.

Figura 2 – Área externa do Restaurante.



Fonte: Dados primários, 2019.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A gestão da qualidade: uma abordagem direcionada aos restaurantes

A qualidade é o elemento-chave das organizações, uma vez que viabiliza o desenvolvimento de produtos e serviços capazes de satisfazer as demandas e as necessidades dos clientes reais, bem como atrair os clientes potenciais. Para tanto, a qualidade está indissociada de padrões, critérios e normas consolidados, a fim de avaliar os procedimentos e os resultados alcançados. Nesse sentido, a temática também envolve a manutenção da competitividade das organizações frente aos desafios no cenário mercadológico.

No contexto dos restaurantes, a qualidade não se restringe ao excelente sabor proporcionado pelos alimentos, mas envolve todos os recursos e os elementos estruturantes dessas organizações. Nesse contexto, observa-se que a qualidade tem a característica de ser transversal, visto que perpassa por todos os níveis organizacionais, que compõem e caracterizam esses sistemas. Logo, a qualidade está presente no atendimento dos clientes, na gestão dos recursos disponíveis (humanos, financeiros, materiais, logísticos, dentre outros), e nos procedimentos adotados quanto à higienização, ao acondicionamento, ao preparo e à disponibilização dos alimentos para os clientes. Ademais, a qualidade também está associada à eliminação da cultura do desperdício, por meio da adoção de técnicas de gestão sustentáveis, capazes de economizar os recursos de diferentes naturezas: tempo, água, luz e os próprios alimentos.

Diante dessa conjuntura, verifica-se que a temática de qualidade é abrangente nas organizações, sobretudo na dinâmica de funcionamento dos restaurantes, integrando distintos assuntos e disciplinas relacionadas: qualidade ambiental (Ciências Ambientais e Economia); qualidade de vida (Saúde); ética e valores (Filosofia e Direito); legislações, normas, padrões e procedimentos (Direito), ferramentas de gerenciamento da qualidade, métodos específicos de gestão e qualidades em projetos (Administração).

Na contemporaneidade, Marshall Junior et al. (2008) demonstram que o conceito de qualidade está atrelado à excelência nos produtos e nos serviços ofertados aos clientes. Desse modo, ganha relevo o fator humano diante da temática, pois o treinamento e a capacitação dos funcionários, atuantes nos restaurantes, são críticos para o alcance da qualidade desejada. Sendo assim, torna-se oportuno discutir os principais conceitos básicos de qualidade, identificados na literatura.

2.2 Os conceitos de qualidade na dinâmica dos restaurantes

No que diz respeito ao conceito de qualidade, Garvin (2002) aponta cinco abordagens principais: a transcendental; a baseada no produto; a baseada no cliente, a baseada na produção e a baseada no valor.

A abordagem transcendental demonstra que a qualidade está indissociada da excelência nos produtos e nos serviços ofertados. Para tanto, os restaurantes não devem se contentar com o malfeito ou fraudulento, mas buscar a satisfação plena dos seus clientes (TUCHMAN, 1980). Além disso, a concepção transcendental concentra na questão de que a qualidade não pode ser definida, mas é possível saber do que se trata. Assim, os clientes percebem, quando determinado restaurante prioriza a qualidade, ou seja, a efetivação de um padrão alto nas suas atividades e nos seus produtos finais (PIRSIG, 1974). Ademais, no contexto da abordagem transcendental, os clientes não precisam ser especialistas na temática de qualidade, a fim de avaliar os restaurantes de acordo com os critérios relacionados. O atendimento, os alimentos, a organização e a limpeza do espaço, quando não adequados, são percebidos de forma sensível pela clientela, independentemente do conhecimento das normas, dos padrões e dos regulamentos firmados.

A abordagem baseada no produto está relacionada com os atributos dos alimentos oferecidos aos clientes (ABBOTT, 1955). Nesse sentido, a qualidade envolve a diversidade dos alimentos oferecidos; o tempero; a temperatura da comida; os ingredientes utilizados; a apresentação; o sabor; a textura; o cheiro; e as demais características relacionadas com os ótimos efeitos dos alimentos no paladar dos clientes. No âmbito das inúmeras opções de pratos e de comidas que os restaurantes podem oferecer, torna-se imprescindível disponibilizar somente aqueles que tenham domínio no preparo, visto que a quantidade não é sinônimo de qualidade.

A abordagem baseada no cliente aponta que a qualidade dos restaurantes está na sua capacidade de satisfazer, plenamente, as necessidades e as expectativas do público-alvo. Para tanto, os restaurantes devem compreender que os produtos e os serviços estão centrados no cliente, motivo de existência dessas organizações. Dessa maneira, os restaurantes devem saber ouvir os seus clientes, os seus elogios e as suas reclamações, tendo como base o aprimoramento dos procedimentos e dos produtos e serviços disponibilizados. O estudo dos clientes permite que os restaurantes possam oferecer produtos para os diferentes segmentos de público, tais como: os vegetarianos e os veganos. Kuehn e Day (1962), à luz da abordagem baseada no

cliente, complementa que a qualidade de um produto depende de como ele se ajusta aos padrões de preferência do consumidor.

A abordagem baseada na produção aponta que a qualidade dos restaurantes envolve a sua conformidade com as exigências e as especificações previamente definidas (CROSBY, 1979; GILMORE, 1974). No contexto do presente relatório científico, destaca-se a Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, aprovada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas Para Serviços de Alimentação (BRASIL, 2004). A título de esclarecimento, as boas práticas para o serviço de alimentação são práticas de higiene que devem ser observadas pelos manipuladores, desde a seleção e a compra dos produtos a serem utilizados no preparo dos alimentos, até a venda para o consumidor final. O objetivo das Boas Práticas consiste em evitar a ocorrência de doenças oriundas do consumo de alimentos contaminados (ANVISA, 2004).

A abordagem baseada no valor retrata que a qualidade é a relação existente entre a excelência dos produtos e dos serviços oferecidos e o preço justo cobrado (BROH, 1982). Os restaurantes devem definir o valor dos seus pratos, de forma que garantam a sua lucratividade, sem lesionar financeiramente os seus clientes. Logo, a tabela de preços deve ser condizente com os investimentos aplicados no empreendimento. O valor cobrado também é um fator determinante na escolha do segmento de público que se pretende atingir.

Considerando as diferentes abordagens supracitadas para o conceito de qualidade, observa-se que os restaurantes podem adotar as diferentes abordagens, conforme a realidade das suas ambiências. Nessa ótica, Marshall Junior et al. (2008) acrescentam que a política de qualidade é o instrumento mais adequado para que os restaurantes possam definir os seus critérios de qualidade. Vale ressaltar que os critérios de qualidade, estabelecidos nos diferentes tipos de legislações pertinentes, servem de apoio para que os restaurantes sigam as boas práticas consolidadas e desenvolvam novos parâmetros condizentes com a higiene e a segurança no processo de seleção, acondicionamento, manuseio e disponibilização dos alimentos aos clientes finais.

Ancorando-se nos elementos integrantes do conceito de qualidade, definidos por Gavin (2002), os restaurantes devem observar as seguintes questões: o desempenho dos funcionários na agilidade da preparação da comida, seguindo os padrões de segurança e de higiene adotados; as características de uma excelente comida, tais como: o sabor, a textura, a apresentação, o cheiro, a temperatura, dentre outros; a confiabilidade no nome e na imagem do restaurante frente aos seus pares; o tempo de atuação do restaurante no mercado; a eficiência do atendimento, priorizando o tratamento ético e cortês; a aparência do ambiente do restaurante,

com a estética sempre limpa e agradável; e a qualidade percebida pelos clientes, por meio das suas experiências no contato com o restaurante e os seus funcionários.

Constata-se, assim, que o conceito de qualidade não se restringe à sua dimensão técnica, mas abrange a sua natureza estratégica. A gestão estratégica da qualidade deve ser estudada pelos gestores dos restaurantes, uma vez que viabiliza o desenvolvimento de produtos e serviços alinhados com as necessidades dos clientes, bem como a adoção das melhores práticas consolidadas no mercado. Sabe-se que os restaurantes devem sempre priorizar a satisfação plena dos seus clientes reais. Consequentemente, esses mesmos clientes satisfeitos podem atrair os clientes potenciais, por meio do relato da excelente experiência vivenciada no restaurante visitado.

Diante dessa conjuntura, Fonseca et al. (2017) relatam que, atualmente, vivencia-se o período da Qualidade Total, conduzindo todos os membros integrantes da equipe do restaurante a participarem ativamente no alcance da qualidade dos produtos e dos serviços oferecidos ao público-alvo. Trata-se, assim, de uma mudança paradigmática, antes centrada nos procedimentos técnicos, e, agora, nos serviços como elemento fundamental para a manutenção da competitividade nesse segmento de mercado. Para tanto, Fonseca et al. (2017) destacam o serviço de atendimento como diferencial competitivo para os restaurantes, visto que a excelência no atendimento está relacionada com a satisfação e a fidelização dos clientes. Ademais, os clientes estão dispostos a pagarem mais por um atendimento diferenciado, exigindo dos gestores dos restaurantes a utilização de ferramentas de controle da qualidade, capazes de gerar benefícios não somente aos clientes, mas de todos os membros integrantes da equipe do restaurante.

2.3 As ferramentas de gestão da qualidade aplicadas nos restaurantes

As ferramentas de gestão da qualidade permitem que os restaurantes desenvolvam as ações estratégicas capazes de aprimorar os produtos e os serviços oferecidos, além de garantir a fidelização dos clientes, mediante o atendimento das suas necessidades e dos seus desejos. Conforme demonstrado, a gestão da qualidade envolve a participação de todos os membros da equipe, integrantes dos diferentes níveis organizacionais. Para tanto, os restaurantes devem formalizar as políticas e as ações voltadas para o alcance da qualidade, a fim de que todos os membros possam visualizar e compreender os padrões a serem seguidos.

No contexto das organizações responsáveis pelo fornecimento de refeições, priorizando os padrões higiênicos e de segurança, Baba et al. (2009) destacam o método DMAIC (Definir, Medir, Analisar, Aprimorar (*Improve*) e controlar), proporcionando o estudo das oportunidades

de melhoria dos restaurantes e da formulação de ações, que resultam em benefícios financeiros e no aperfeiçoamento dos seus processos. Além disso, o método incorpora a filosofia Seis Sigma.

No panorama de criação da filosofia Seis Sigma, Cleto e Quinteiro (2011) esclarecem que é um programa de melhoria de produtos e de processos, concebido no final da década de 1980, pela empresa Motorola. O emprego dessa estratégia gerencial, altamente quantitativa, concedeu prêmios de qualidade à empresa em questão. Nesse sentido, Werkema (2004) aponta a essência da filosofia Seis Sigma: incrementar a performance e a lucratividade das empresas, por meio da melhoria contínua da qualidade dos processos e dos produtos, tendo como base a satisfação dos clientes e todos os aspectos essenciais de um negócio.

Considerando a ambiência dos restaurantes, vislumbra-se que a filosofia Seis Sigma considera os seguintes aspectos: identificar e corrigir as eventuais falhas nos processos de armazenagem, manuseio, preparação e disponibilização dos alimentos; evitar variações nas características das refeições servidas; adotar medidas sustentáveis que eliminam a cultura do desperdício; a mobilização da equipe no alcance da qualidade desejada, tendo como referência as normas e os padrões consolidados, tais como o Regulamento Técnico de Boas Práticas Para Serviços de Alimentação (Resolução-RDC nº 216); e a satisfação dos clientes, por meio da disponibilização de produtos e serviços de excelência.

Além de incorporar a filosofia Seis Sigma, observa-se que o método DMAIC incorpora diferentes ferramentas de gestão da qualidade, considerando cada uma das suas fases direcionadas às melhorias contínuas de processos e produtos: Definir, Medir, Analisar, Aprimorar (*Improve*) e controlar. Sendo assim, verifica-se a abrangência e a flexibilidade desse método, para que os restaurantes possam manter a sua competitividade no mercado, tendo como sustentáculo a qualidade em todos os aspectos do negócio. Para tanto, o **Quadro 1** demonstra, de forma sintética, as fases, os seus objetivos, as suas atividades e as suas ferramentas de gestão da qualidade no âmbito do método DMAIC

Etapas	Objetivos	Atividades	Ferramentas
Define (Definir)	Definir o objetivo da atividade de melhoria, identificando o problema, suas relações e as partes envolvidas.	Identificar processos centrais dos negócios. Definir saídas de processo e clientes-chave. Definir necessidades do cliente. Definir escopo do projeto. Criar mapas de processo centrais de alto nível.	Termo de Abertura (<i>Project Charter</i>). Gráficos de Controle. Análise de séries temporais. <i>VOC</i> (Voz do Cliente). Análises econômicas.
Measure (Medir)	Coletar dados sobre o processo.	Planejar e executar medições de desempenho relativamente a requisitos do cliente. Obter medidas de base de defeitos e identificar oportunidades de melhoria.	Coleta de dados. Estratificação. Amostragem. Folha de verificação. Diagrama de Pareto. Histograma. Índice de capacidade.
Analyze Analisar	Conversão dos dados em informações que indiquem soluções. Identificar e priorizar as causas-raiz do problema.	Analisar os dados e o processo. Desenvolver hipóteses sobre causas do problema. Encontrar soluções focalizadas em causas-raiz.	Fluxograma. Mapa do processo/produto. <i>FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)</i> . <i>Brainstorming</i> . Diagrama de Causa e Efeito. Planejamento de experimentos.
Improve Aprimorar	Executar ações que melhorem o processo.	Testar e avaliar soluções. Implementar soluções. Padronizar processos. Medir resultados.	<i>Brainstorming</i> . Diagrama de Causa e efeito. <i>FMEA</i> . Teste de mercado. <i>Stakeholder Analysis</i> . Simulação. <i>5W2H</i> . <i>PERT (Program Evaluation and Review)</i> / <i>CPM (Critical Path Method)</i> .
Control Controlar	Planejar e executar ações que mantenham a melhoria em longo prazo.	Implementar medidas em andamento e ações para manter a melhoria. Definir responsabilidades para a propriedade e o gerenciamento de processo.	Cartas de controle. Histograma. Índice de capacidade. Manuais. Procedimento padrão. Relatório de Anomalias. Reuniões.

Fonte: Adaptações de: (HOLANDA; SOUZA; FRANCISCO, 2013; BABA ET AL., 2009.).

Consoante o **Quadro 1**, o método DMAIC permite que os gestores dos restaurantes possam combinar diferentes ferramentas de gestão da qualidade ao longo das suas fases, propiciando a identificação e a resolução dos problemas, de forma criativa, eficiente e eficaz, no contexto dos processos realizados e dos produtos e serviços oferecidos. Ademais, esse método contribui para a economia dos recursos disponíveis, bem como o alcance das melhorias almejadas e a manutenção da competitividade dos restaurantes em longo prazo. Esse método está em consonância com o conceito de Gestão da Qualidade Total, uma vez que envolve a participação ativa de todos os membros do restaurante no desenvolvimento de ações inovadoras.

As próximas subseções retratam algumas dessas inúmeras ferramentas de gestão da qualidade, considerando a dinâmica estrutural e de funcionamento dos restaurantes.

2.3.1 A folha de verificação (checklist) como ferramenta da gestão da qualidade

A folha de verificação (*checklist*) é uma ferramenta de gestão da qualidade que possibilita a coleta e a análise dos dados obtidos, de forma simplificada, com o auxílio de tabelas ou de planilhas (VALLE, 2007). No contexto do presente relatório científico, utilizou-se essa ferramenta para verificar as conformidades do restaurante em estudo com o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, RDC nº 216 (BRASIL, 2004). Ainda, segundo Valle (2007), há diferentes tipos de listas de verificação, pois elas devem ser adaptadas de acordo com as particularidades do fenômeno a ser estudado. Todavia, a finalidade das folhas de verificação, independentemente do seu tipo, consiste na categorização dos fatos ou dos elementos investigados. A título de exemplificação, Coelho, Silva e Maniçoba (2016) mencionam quatro tipos de lista de verificação: existência de determinadas condições; contagem de quantidades; classificação de medidas; e localização de defeitos.

Para tanto, o *checklist* é uma ferramenta de suma importância não apenas para o desenvolvimento desta investigação, mas para todos os estabelecimentos que oferecem serviços de alimentação, uma vez que propicia a análise das conformidades em relação ao Regulamento Técnico de Boas Práticas nesses serviços em questão, tendo como base o aprimoramento contínuo para garantir a proteção à saúde da população no consumo dos alimentos. Ao atender os requisitos estabelecidos na RDC 216, esses estabelecimentos estarão em consonância com as exigências da Vigilância Sanitária.

No âmbito da categorização propiciada pela ferramenta de *checklist*, vislumbra-se a utilização das especificações definidas pela própria RDC 216: edificação, instalação, equipamentos, móveis e utensílios; higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios; controle integrado de vetores e pragas urbanas; abastecimento de água; manejo dos resíduos; manipuladores; matérias-primas, ingrediente e embalagens; preparação do alimento; armazenamento e transporte do alimento preparado; exposição ao consumo do alimento preparado; documentação e registro; e responsabilidade (BRASIL, 2004). Desse modo, o *checklist* possibilita verificar o atendimento dos critérios em cada setor relacionado, a fim de que os restaurantes possam implementar as Boas Práticas nas ações cotidianas dos serviços de alimentação.

De fato, o *checklist* é uma ferramenta de gestão da qualidade para os restaurantes, visto que a identificação e a correção das possíveis falhas geram melhorias nos serviços prestados, refletindo no uso racional dos recursos disponíveis e a configuração de um ambiente adequado com as necessidades dos diferentes tipos de clientes. O aprimoramento constante, nos serviços de alimentação, reflete na imagem positiva dessas instituições e na manutenção da competitividade no cenário mercadológico.

Diante das peculiaridades da ferramenta de folha de verificação, o Quadro a seguir apresenta as principais recomendações para a sua elaboração e utilização no contexto das Boas Práticas para Serviços de Alimentação:

Quadro 2 – Recomendações gerais para elaboração e utilização do *checklist* no âmbito das Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

Recomendações para elaboração e utilização de folhas de verificação à luz da RDC 216	
1	Defina o objetivo da coleta de dados (verificar as conformidades com o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação).
2	Determine o tipo de folha de verificação a ser empregada (existência e conformidade com os critérios definidos pela RDC 216).
3	Estabeleça um título adequado para o <i>checklist</i> (atendimento dos critérios para as Boas Práticas nos Serviços de Alimentação).
4	Adicione campos para o registro de nomes e códigos dos departamentos envolvidos.
5	Adicione campos para o registro dos nomes e códigos dos produtos considerados.
6	Inclua campos para identificação dos responsáveis pelo preenchimento da folha de verificação.
7	Inclua campos para registro da origem dos dados (data da coleta, instrumento de medida, número total de produtos avaliados, etc.).
8	Apresente no <i>checklist</i> instruções simplificadas para o seu preenchimento.
9	Conscientize as pessoas envolvidas no processo de obtenção de dados do objetivo e da importância da coleta (estar de acordo com as exigências da Vigilância Sanitária; aprimoramento das ações desenvolvidas; e a competitividade no mercado).

10	Comunique as pessoas envolvidas no processo de obtenção dos dados o que, onde, quando e como exatamente será medido.
11	Instrua as pessoas envolvidas na coleta de dados sobre a forma de preenchimento do <i>checklist</i> .
12	Certifique-se de que todas as especificações da RDC 216 tenham sido incluídas no <i>checklist</i> (edificação, instalação, equipamentos, móveis e utensílios; higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios; controle integrado de vetores e pragas urbanas; abastecimento de água; manejo dos resíduos; manipuladores; matérias-primas, ingrediente e embalagens; preparação do alimento; armazenamento e transporte do alimento preparado; exposição ao consumo do alimento preparado; documentação e registro; e responsabilidade).
13	Execute um pré-teste com o objetivo de identificar possíveis falhas na elaboração do <i>checklist</i> .

Fonte: Adaptado de Werkema (2006).

Segundo as recomendações de Werkema (2006), a utilização da ferramenta de *checklist* facilita a organização e a análise dos dados referentes às conformidades com as Boas Práticas nos Serviços de Alimentação, tendo como finalidade a otimização dos processos em cada área, para oferecer produtos e serviços de excelência aos clientes.

2.3.2 O plano de ação

O plano de ação é uma ferramenta fundamental para que os restaurantes não se restrinjam ao plano das ideias, mas que possam adotar as medidas efetivas para o alcance da qualidade nos produtos e nos serviços ofertados. Para tanto, o plano de ação impulsiona essas organizações para solucionarem os problemas detectados, visto que as transformações almejadas dependem da postura proativa de todos os membros integrantes da equipe.

No atual cenário da sociedade da informação, sabe-se que os restaurantes devem acompanhar as inovações desenvolvidas no âmbito dos serviços de alimentação, visto que não estão alheios às influências do ambiente externo. Atualmente, os gestores devem conceber o restaurante não apenas como um espaço para suprir a necessidade básica humana de alimentação, mas para propiciar uma experiência singular de interação entre os indivíduos. Nesse sentido, a imagem do restaurante deve ser ampliada, incorporando a percepção de um ambiente de convivência, no qual se realizam reuniões, encontros, comemorações e demais atividades humanas. A interação é estendida do meio físico ao virtual, pois predomina a comunicação por meio das redes sociais na contemporaneidade. Para tanto, é rotineiro o comportamento de compartilhamento das experiências vivenciadas nos restaurantes nos ambientes virtuais, sobretudo no que diz respeito às fotos registradas no local e as avaliações

dos clientes quanto aos diferentes aspectos dessas organizações, tais como: o atendimento, a qualidade dos pratos servidos, a estrutura das instalações, a manutenção dos equipamentos, a higiene, dentre outros.

A incapacidade dos restaurantes de acompanhar essas constantes transformações da sociedade, que refletem no comportamento humano, compromete a fidelização dos clientes. A título de exemplificação, os clientes podem deslocar para os estabelecimentos concorrentes que disponibilizam os serviços de Wi-Fi de forma gratuita.

Diante dessa conjuntura, o plano de ação é uma ferramenta imprescindível para que os restaurantes possam superar a resistência à mudança. Parte-se do pressuposto de que o alcance da qualidade nos serviços de alimentação depende da utilização de ferramentas da qualidade, de fácil entendimento entre todos os integrantes da equipe, como a ferramenta 5W2H, empregada na presente pesquisa. Desse modo, o plano de ação, materializado pela utilização da ferramenta 5W2H, direciona a ação dos funcionários quanto ao que deve ser feito, sem negligenciar as variáveis relacionadas. Logo, o plano de ação é de suma importância para que os restaurantes possam transformar os planos formalizados em um documento em ações práticas, tendo como base o alcance das boas práticas nos serviços de alimentação.

Na perspectiva do plano de ação, também conhecido como plano de trabalho ou plano de atividades, Soto (2003) contribui com os argumentos apresentados, ao demonstrar que essa ferramenta está intimamente relacionada com o desenvolvimento de uma consciência organizacional entre todos os membros da equipe, uma vez que viabiliza a atribuição de responsabilidades para a resolução dos problemas identificados, além de estabelecer os prazos para a consecução das atividades previamente definidas. Sendo assim, os restaurantes devem utilizar o plano de ação de maneira crítica e criativa, priorizando as potencialidades de cada funcionário em uma visão de crescimento e de manutenção da competitividade dessas organizações. Conforme Soto (2003), o plano de ação possibilita o monitoramento e a avaliação das atividades realizadas, a fim de criar verdadeiras ilhas de excelência. No âmbito dos restaurantes, torna-se imprescindível a consolidação das boas práticas nos serviços de alimentação.

2.3.3 A ferramenta 5W2H

A ferramenta 5W2H é utilizada, principalmente, no mapeamento e padronização de processos, na elaboração de planos de ação e no estabelecimento de procedimentos associados a padrões, tais como aqueles definidos na Resolução-RDC nº 216, que dispõe do Regulamento

Técnico de Boas Práticas Para Serviços de Alimentação (MARSHALL JUNIOR, 2008). Vale ressaltar que essa ferramenta de gestão da qualidade não é complexa, facilitando o entendimento de todos os membros da equipe do restaurante quanto ao caminho correto a se seguir. Nesse sentido, vislumbra-se a potencialidade de aplicação dessa ferramenta na cozinha dos restaurantes, a fim de que os funcionários possam executar as atividades de acordo com o Regulamento Técnico de Boas Práticas Para Serviços de Alimentação, além de viabilizar o aprendizado conjunto, por meio da observação dos cursos de ação formalizados. No entanto, a ferramenta 5W2H não se restringe ao ambiente da cozinha, mas na efetivação de quaisquer ações nos espaços do restaurante, tendo como base a obtenção da máxima qualidade.

Na dinâmica dos restaurantes, a literatura destaca a combinação da matriz *SWOT* com a ferramenta 5W2H, garantindo a execução das ações estratégicas (DIAS et al., 2018; DOURADO et al., 2016). Observa-se, assim, que essa ferramenta de gestão da qualidade pode ser aplicada tanto em uma dimensão técnica (procedimentos higiênicos e seguros no trato com os alimentos) quanto estratégica (planos de ação estratégicos direcionados à competitividade e à sobrevivência no mercado).

Em relação às iniciais 5W2H, Marshall Junior et al. (2008) esclarecem que são oriundas das seguintes palavras em inglês: *Why* (por que), *What* (qual), *Where* (onde), *When* (quando), *Who* (quem), *How* (como) e *How Much* (quanto custa). Logo, essas palavras orientam os membros da equipe na definição das ações que devem ser executadas para alcançar a excelência nos produtos e serviços oferecidos, satisfazendo, assim, as exigências dos clientes. **O Quadro 2** demonstra a estrutura da ferramenta 5W2H, podendo ser estruturada por meio de uma planilha em formato impresso ou eletrônico:

Quadro 3 – Estrutura da ferramenta 5W2H.

Plano de ação baseado na ferramenta 5W2H						
<i>What</i> (Qual)	<i>Who</i> (Quem)	<i>Where</i> (Onde)	<i>When</i> (Quando)	<i>Why</i> (Por que)	<i>How</i> (Como)	<i>How Much</i> (Quanto custa)
Qual ação será executada?	Quem executará a ação?	Onde executará a ação?	Quando executará a ação?	Por que a ação será executada?	Como a ação será executada?	Quanto custará a execução da ação?

Fonte: Adaptado de Oliveira (2011).

De acordo com o **Quadro 2**, essas indagações são fundamentais para que os membros integrantes da equipe dos restaurantes possam refletir, criticamente, quanto à relevância e ao

impacto de determinado plano de ação. Nesse contexto, evita-se a realização de atividades errôneas, duplicadas ou desnecessárias, visto que a ferramenta 5W2H serve de apoio para o processo de efetivação da atividade de planejamento, considerando os recursos e os responsáveis pelo sucesso da ação a ser executada.

No que se refere à resolução dos problemas, por meio do auxílio da técnica 5W2H, Lisboa e Godoy (2012) dividem em três fases principais: o diagnóstico (investigar o problema ou processo, a fim de obter o máximo de informações e identificar rapidamente as falhas); o plano de ação (auxiliar na elaboração de um plano de ação referente ao que deve ser feito para eliminar determinado problema); a padronização (orientar na padronização de procedimentos que devem ser seguidos como modelo).

Dentre os possíveis problemas enfrentados pelos restaurantes, destaca-se o trabalho de Giacon (2017), referente à grande quantidade de resíduos orgânicos gerados. Nesse contexto, o emprego da ferramenta 5W2H foi basilar para efetivar o plano de ação de redução dos resíduos orgânicos gerados, concentrando as ações na padronização dos procedimentos, no treinamento dos funcionários e na manutenção de máquinas e equipamentos. Para tanto, a ferramenta de gestão da qualidade 5W2H viabiliza as melhorias que os restaurantes devem buscar.

3 EXPERIÊNCIA PRÁTICA

Durante a realização do estágio obrigatório, foi possível perceber a importância de ter passado pela disciplina Gestão da Qualidade, ministrada pelo prof. Jean Louis, do curso Gestão do Agronegócio na FUP - Faculdade UnB Planaltina. Os temas abordados, em sala de aula, nortearam o desenvolvimento do relatório, facilitando a compreensão dos termos técnicos citados na legislação RDC nº 216/2004 - Boas Práticas para os Serviços de Alimentação, que serviu de base para a avaliação dos serviços de alimentação prestados pelo restaurante estudado.

Por outro lado, o estagiário enfrenta muitas dificuldades, desde o ingresso no estágio até a conclusão. A presença de uma pessoa estranha em um estabelecimento que presta serviços e que deve seguir regras não é bem aceita, pois a empresa estará sob observação e, ainda, deve disponibilizar dados referentes às próprias atividades.

No caso deste relatório, a experiência concreta como estagiária foi gratificante e relevante, por ter sido recebida com respeito e presteza nas informações cedidas pela proprietária e sua equipe de trabalho, o que facilitou a realização do relatório. Até então, as empresas contatadas haviam negado a possibilidade de estágio. Em sua maioria, não estão dispostas a lidar com a responsabilidade de manter uma pessoa na empresa, mesmo que sem remuneração e, principalmente, em disponibilizar informações, que dizem respeito à empresa, a um estagiário.

Nesse sentido, é fundamental o apoio da Universidade, como intermediária, para o ingresso do discente às empresas ou instituições com vistas à realização do Estágio Obrigatório.

4 METODOLOGIA

Para a realização do presente Relatório Técnico, teve-se como objeto de estudo o Restaurante X, onde avaliou-se as condições higiênico-sanitárias do estabelecimento citado e a sua equipe de trabalho, de acordo com todos os requisitos dispostos no Regulamento Técnico RDC n° 216/2004 (ANVISA) - Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

Em consonância com a realidade e as peculiaridades do estabelecimento, a investigação possui caráter exploratório e descritivo, contemplando abordagem qualitativa e quantitativa. Os dados foram obtidos no decorrer do estágio obrigatório, *in loco*, o que possibilitou a melhor compreensão do funcionamento das atividades do estabelecimento. Realizou-se a observação direta dos colaboradores em atividades cotidianas do restaurante. A partir da observação e coleta dos dados, tornou-se possível traçar um roteiro para a realização do Plano de Ação, tendo em vista a garantia das condições higiênico-sanitárias dos alimentos servidos aos clientes.

Primeiramente, foi aplicada a ferramenta de gestão da qualidade, o check-list, organizado em 12 blocos, seguindo os critérios da RDC n° 216/2004 (ANVISA); em seguida, foram analisadas as não conformidades identificadas e o nível de criticidade para cada uma delas. Assim, foi possível priorizar as correções de acordo com o risco que as não conformidades podem trazer para segurança dos alimentos, dos clientes e da equipe de trabalho. Os níveis foram definidos em baixo, médio e alto. Baixo para a não conformidade que não está diretamente ligada à manipulação dos alimentos. Exemplo: instalação de armário para guardar pertences dos manipuladores. Médio a alto para as não conformidades que tem impacto direto sobre as condições higiênicas dos alimentos. Exemplos: falta de higienização da caixa d'água e falta da barreira de proteção do balcão de distribuição de alimentos.

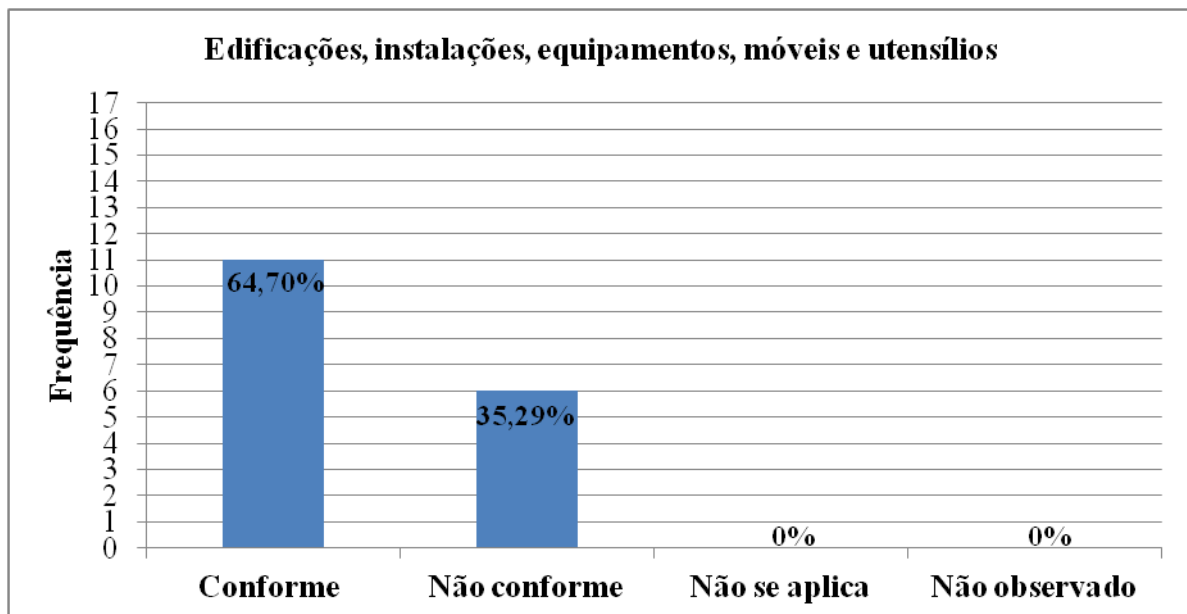
Posteriormente foi elaborado um Plano de Ação com base na ferramenta de gestão da qualidade, 5W2H, para correção e/ou prevenção dos critérios que não atendem à legislação vigente, comparando as atividades do restaurante com as Boas Práticas para os serviços de alimentação.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para avaliação dos dados, foram aplicados os critérios: conforme, não conforme, não se aplica e não observado, utilizando como parâmetro os requisitos ordenados na Resolução RDC n° 216/2004 - Boas Práticas Para Serviços de alimentação. Também foi considerado o nível de criticidade das não conformidades. Com a aplicação do *Checklist* foi possível levantar as informações das atividades desenvolvidas no restaurante e identificar as que não atendem à legislação vigente, ou seja, as não conformidades.

A partir da identificação das não conformidades, foi elaborado o Plano de Ação, que permitiu a melhor visualização dos problemas encontrados e a tomada de decisão para correção e/ou prevenção dos fatores de riscos para os serviços de alimentação. A seguir, serão especificados os resultados encontrados, em blocos, com representação gráfica das áreas estudadas, para melhor entendimento. O primeiro gráfico demonstra o resultado encontrado para edificações, instalações, móveis e utensílios.

Gráfico 1 – Critério de edificações, instalações, equipamentos, móveis e utensílios.



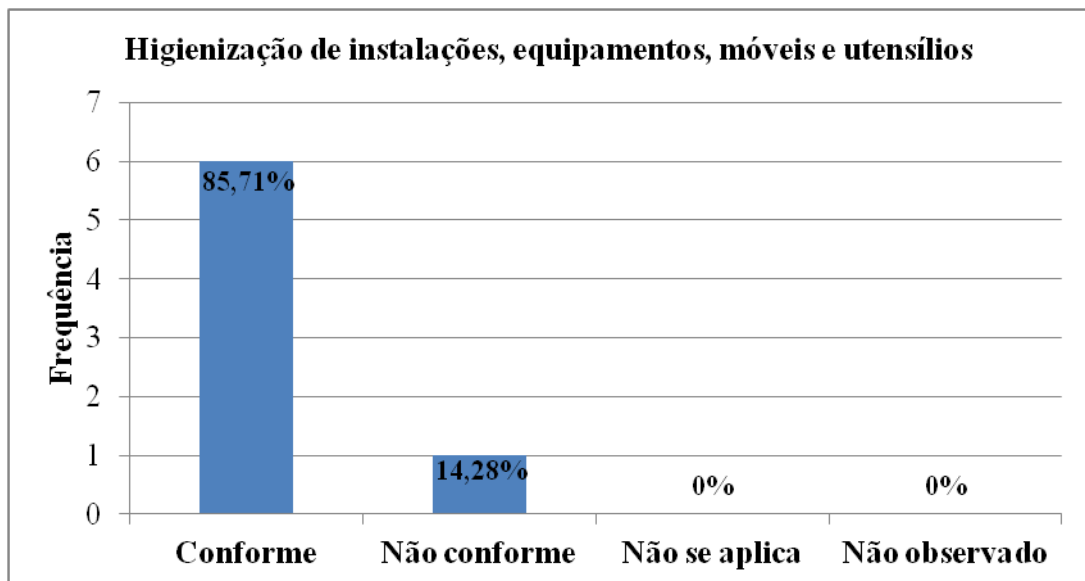
Fonte: Dados primários, 2019.

Considerando o total de 17 critérios para edificações, instalações, equipamentos, móveis e utensílios, constatou-se que 11 critérios (64,70%) estavam em conformidade com a RDC n° 216/2004; 6 critérios (35,29%) não estavam em conformidade; e nenhum critério analisado (0%) inseriu na categoria de não se aplica ou não observado.

Nesse bloco, o percentual de 35,29% das não conformidades refere-se a pequenos problemas, tais como o corrimão da escada de acesso para a cozinha que está solto, grelha de escoamento de água da cozinha que não dispõe de dispositivo de fechamento, instalação de molas para fechamento automático das portas dos banheiros, troca da torneira da pia exclusiva para manipuladores, *pallets* para acondicionar engradados de bebidas, a compra e instalação de armários para guardar os pertences dos funcionários e a fixação de barreira de proteção do balcão de distribuição para evitar a contaminação dos alimentos pelos clientes.

Apesar de consistirem em pequenos problemas de fácil solução, o seu impacto é de alto potencial para a ocorrência de acidentes, bem como a contaminação das áreas de produção e dos alimentos, pois podem vir a acarretar prejuízos para as ações de operacionalização das atividades dos manipuladores. O nível de criticidade é considerado de médio a alto por se tratar de critérios que determinam a segurança dos alimentos e da equipe de trabalho, exceto a compra e instalação dos armários dos vestiários. Uma vez não atendida, qualquer uma das não conformidades pode acarretar danos à saúde dos consumidores.

Gráfico 2 – Critério de higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios.

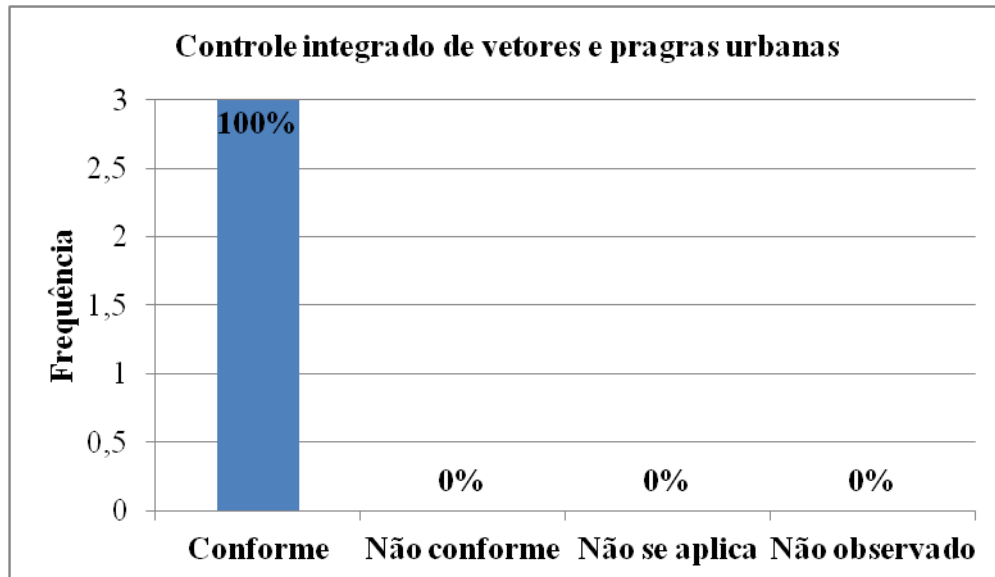


Fonte: Dados primários, 2019.

De acordo com os sete critérios relacionados com a higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios, observou-se que seis critérios (85,71%) estavam em conformidade com a RDC 216/2004; um critério (14,28%) não estava em conformidade; e nenhum critério (0%) analisado integrou as categorias de não se aplica e não observado. Para esse bloco, a não conformidade identificada refere-se à falta de capacitação dos funcionários,

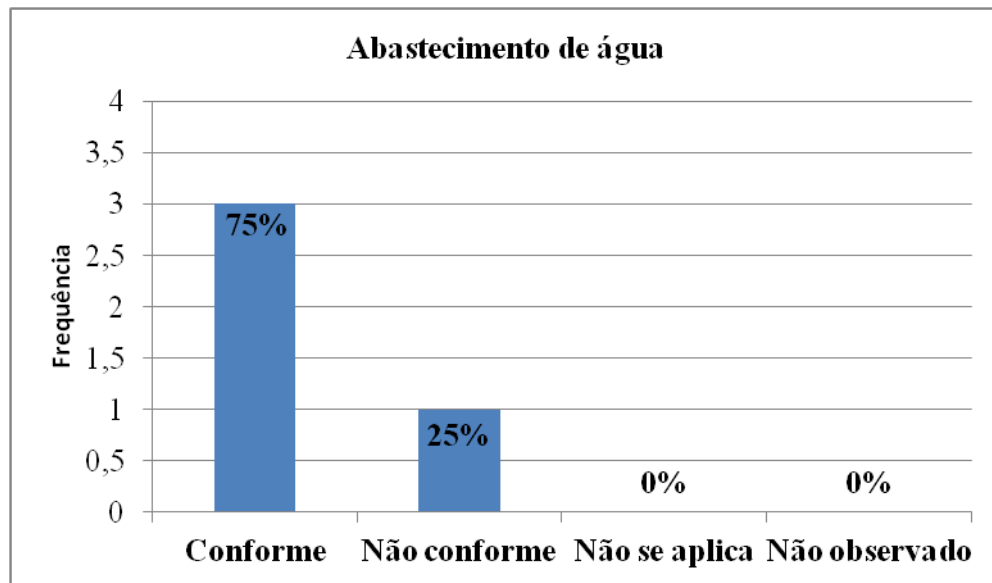
sendo esta de extrema importância para garantir a segurança dos alimentos servidos no estabelecimento, uma vez que as ações dos manipuladores nas áreas de higienização estão diretamente relacionadas com a qualidade e segurança dos alimentos.

Gráfico 3 – Critério de controle integrado de vetores e pragas urbanas.



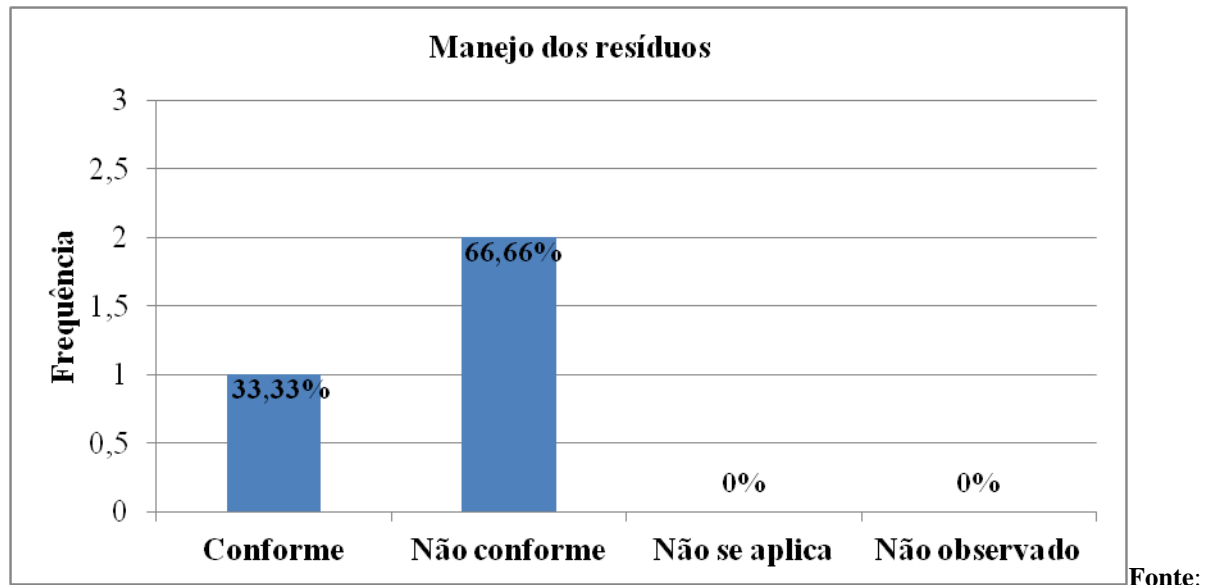
Fonte: Dados primários, 2019.

Conforme o gráfico 3, dos 3 critérios associados ao controle integrado de vetores e pragas urbanas, identificou-se que todos estavam em conformidade com a RDC 216/2004 (100%). O atendimento de todos os requisitos exigidos pela legislação garantiu os objetivos de impedir a atração, o abrigo, o acesso e a proliferação de insetos e roedores, tornando o ambiente mais seguro e livre de pragas e vetores urbanos.

Gráfico 4 – Critério de abastecimento de água.

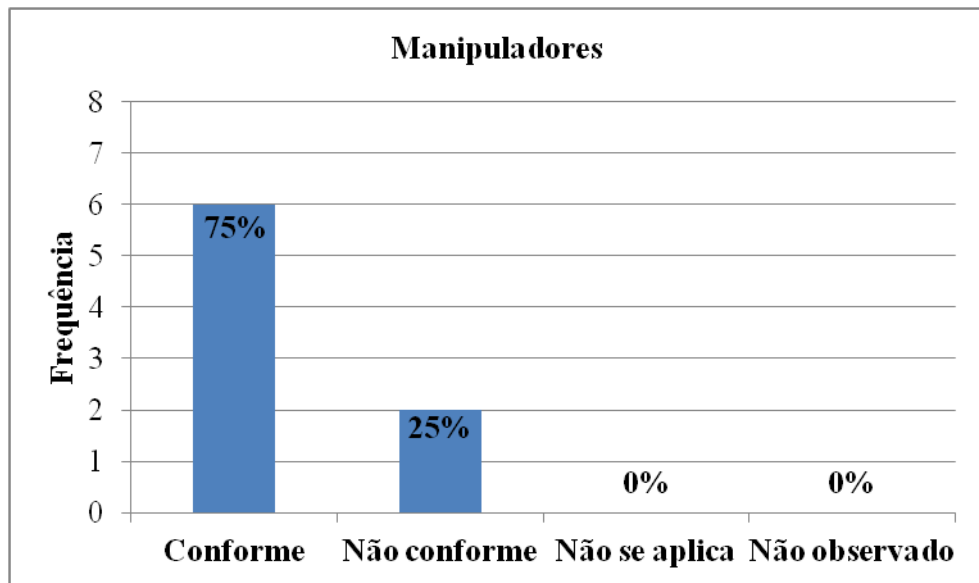
Fonte: Dados primários, 2019.

No que concerne aos critérios referentes ao abastecimento de água, verificou-se que três critérios (**75%**) estavam em conformidade com a RDC 216/2004; um critério (**25%**) não estava em conformidade; e nenhum critério analisado (**0%**) integrou nas categorias de não se aplica ou não observado. Para o critério não conforme do abastecimento de água, faz-se necessário buscar medidas urgentes com vistas à regularização da higienização da caixa reserva. O estabelecimento depende desse recurso para realização das atividades do restaurante, no caso de racionamentos ou falta de água direto da rede, podendo causar prejuízos em toda a cadeia de produção dos alimentos.

Gráfico 5 – Critério de manejo dos resíduos.

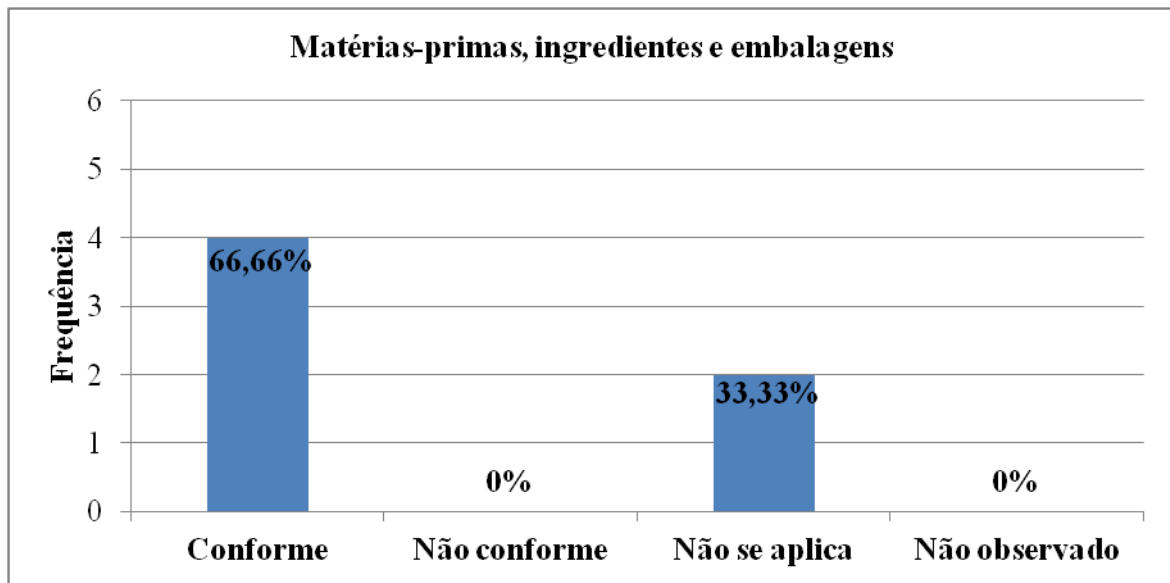
Dados primários, 2019.

No que diz respeito aos critérios relativos ao manejo dos resíduos, constatou-se que um critério (33,33%) estava em conformidade com a RDC 216/2004; dois critérios (66,66%) não estavam em conformidade; e nenhum critério (0%) analisado situou nas categorias de não se aplica ou não observado. Ao referido critério de Manejo de Resíduos, foi constatado que o processo de separação e acondicionamento dos resíduos secos e orgânicos são realizados corretamente. Por outro lado, a higienização das lixeiras da cozinha está inadequada. Esse requisito é considerado crítico por colocar em risco a saúde dos clientes, por contaminação dos alimentos e consequentemente a transmissão das DTAs. A medida de correção deve ser imediata, utilizando medidas simples de higienização adequada dos recipientes, como limpeza e desinfecção com hipoclorito de sódio.

Gráfico 6 – Critério de manipuladores.

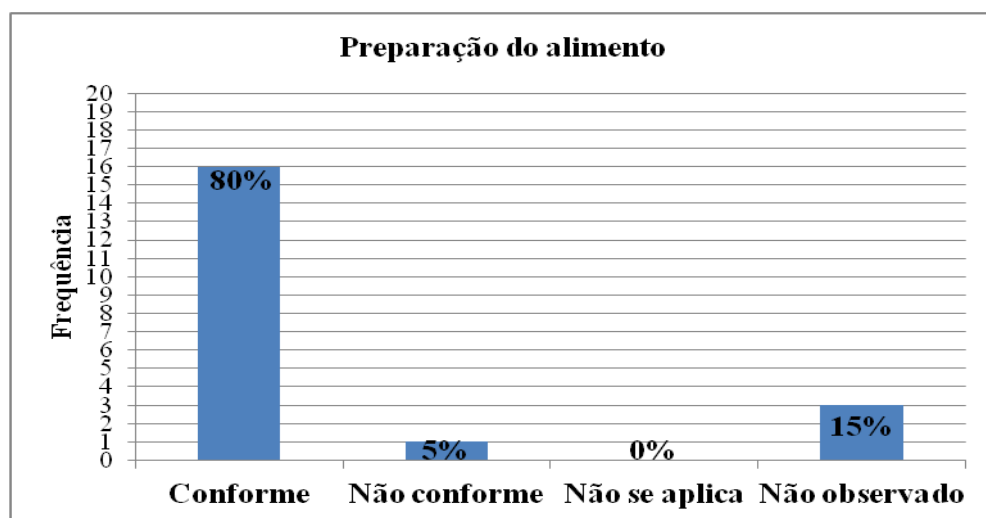
Fonte: Dados primários, 2019.

Consoante os critérios relacionados com os manipuladores, constatou-se que seis critérios (**75%**) estavam em conformidade com a RDC 216/2004; dois critérios (**25%**) não estavam em conformidade; e nenhum critério (**0%**) analisado incluiu nas categorias de não se aplica ou não observado. Assim, como citado no bloco de higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios, a capacitação é de extrema importância para garantir a segurança dos alimentos servidos no estabelecimento. O nível de criticidade é alto uma vez que o nível de conhecimento dos manipuladores determina a qualidade dos alimentos servidos aos clientes. A falta de capacitação dos funcionários deve ser priorizada nas ações corretivas propostas para o restaurante. A outra não conformidade desse bloco diz respeito às orientações sequenciais de como lavar as mãos corretamente. Os manipuladores não têm à disposição cartazes com as orientações corretas afixados ao lado da pia exclusiva para manipuladores e nos banheiros, o que pode propiciar a probabilidade de contaminações cruzadas dos alimentos pelas mãos.

Gráfico 7 – Critério de matérias-primas, ingredientes e embalagens.

Fonte: Dados primários, 2019.

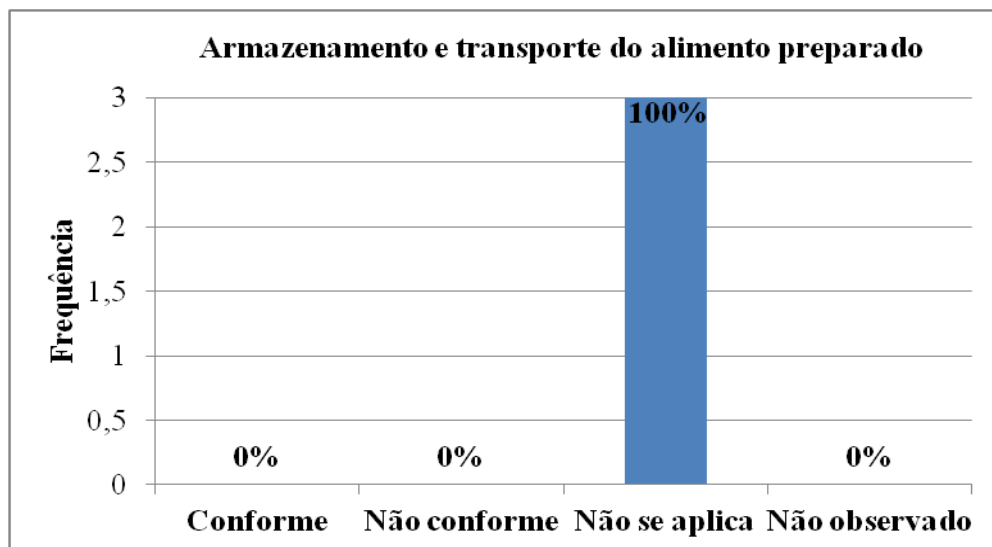
Diante dos critérios concernentes as matérias-primas, ingredientes e embalagens, observou-se que quatro critérios (**66,66%**) estavam em conformidade com a RDC 216/2004; nenhum critério (**0%**) integrou a categoria de não conforme; dois critérios (**33,33%**) não se aplicaram ao contexto do restaurante estudado; e nenhum critério (**0%**) como não observado. Para avaliação desse bloco, pode ser observado que os itens 4.7.3 e 4.7.4 não se aplicam aos serviços do restaurante, pois as matérias-primas, os ingredientes e as embalagens são selecionadas, e as datas de validades são averiguadas diariamente, ainda no local da compra. Salienta-se que o estabelecimento não trabalha com estoque. Todos os produtos utilizados para suprir a sua demanda são adquiridos diariamente.

Gráfico 8 – Critério de preparação do alimento.

Fonte: Dados primários, 2019.

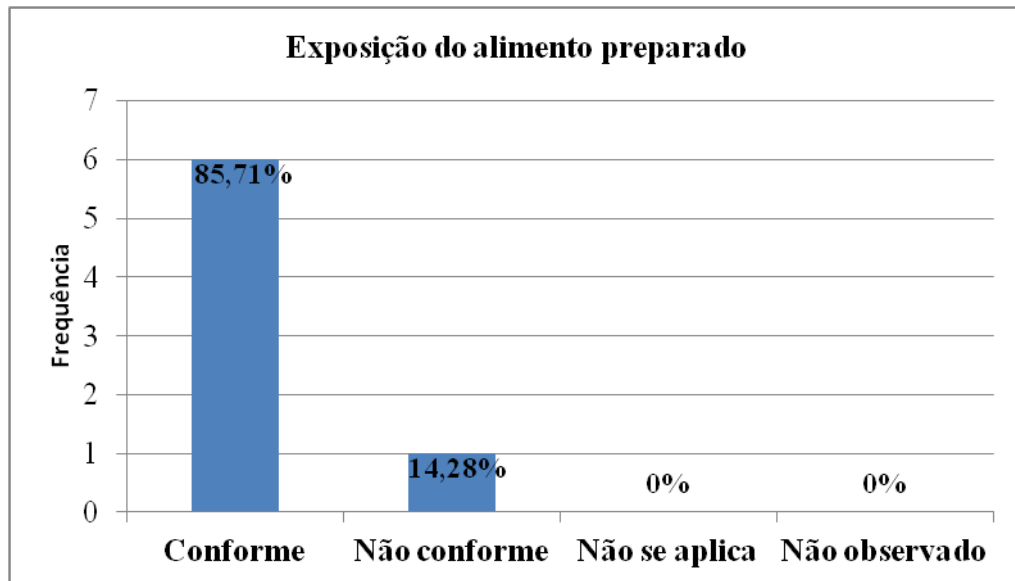
No âmbito dos critérios para a preparação do alimento, detectou-se que 16 critérios (80%) estavam em conformidade com a RDC 216/2004; um critério (5%) não estava em conformidade; nenhum critério (0%) integrou na categoria de não se aplica; e três critérios (15%) como não observados. Os critérios não observados, referem-se ao controle de tempo e temperaturas, que não puderam ser avaliados, pois dependem dos termômetros. Entretanto, o critério não conforme para esse bloco foi justamente a falta de termômetros para averiguação das temperaturas dos alimentos pós cocção. O que será providenciado pela dona do estabelecimento. Esse não atendimento à legislação é um fator de alta criticidade, pois o controle do tempo e temperatura para alimentos preparados são indispensáveis para que os alimentos não se tornem fonte de proliferação dos microorganismos causadores das DTAs. A ação corretiva deverá ser imediata para garantir a saúde dos consumidores.

Gráfico 9 – Critério de armazenamento e transporte do alimento preparado.



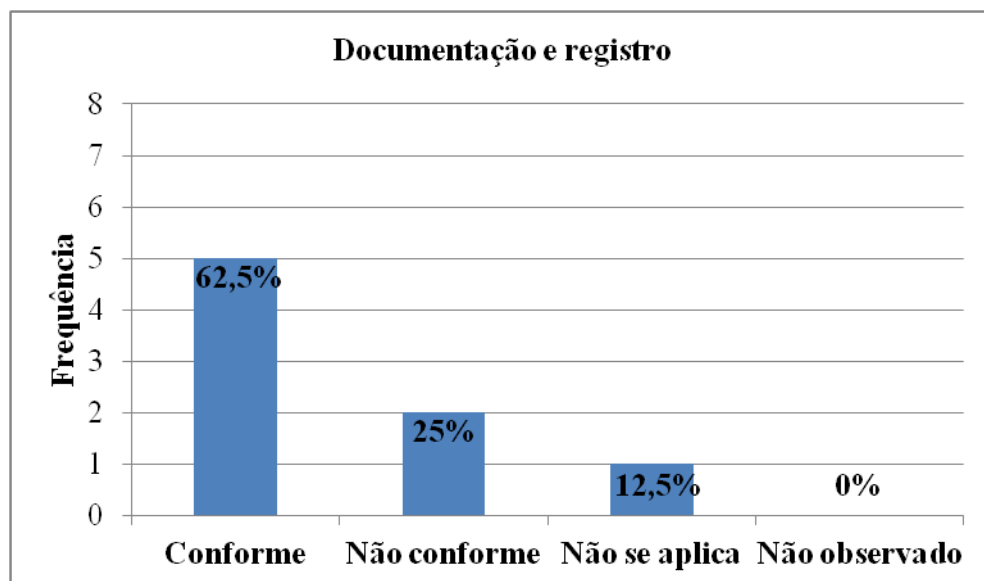
Fonte: Dados primários, 2019.

Considerando os critérios relativos ao armazenamento e transporte do alimento preparado, constatou-se que todos os critérios (100%) não se aplicaram ao contexto do restaurante analisado. Não foi necessário avaliar os critérios, pois o estabelecimento não fornece alimentos preparados para outros estabelecimentos.

Gráfico 10 – Critério de exposição do alimento preparado.

Fonte: Dados primários, 2019.

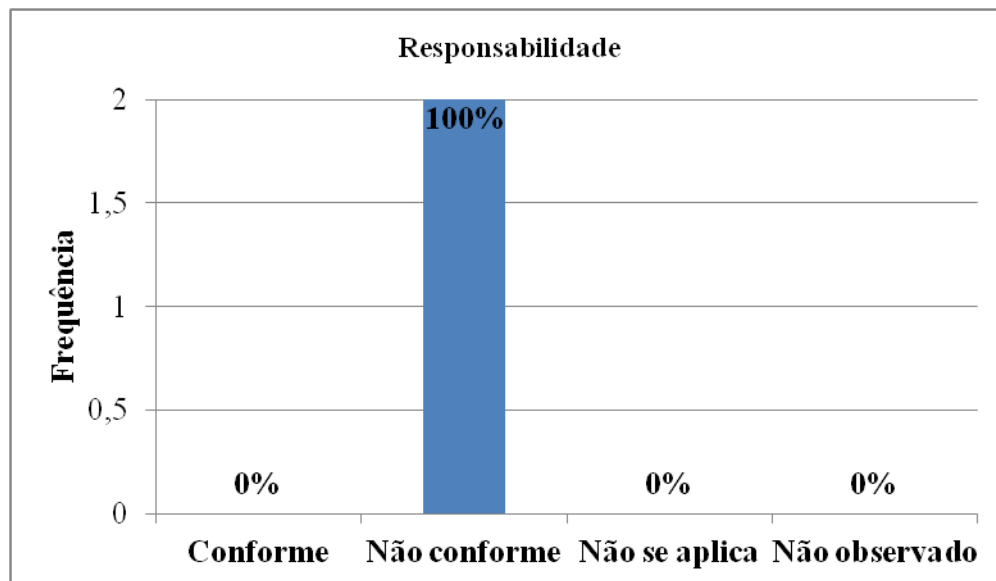
Em relação aos critérios associados à exposição do alimento preparado, observou-se que seis critérios (85,71%) estavam em conformidade com a RDC 216/2004; um critério (14,28%) não estava em conformidade; e nenhum critério (0%) integrou as categorias de não se aplica ou não observado. Todos os critérios atendem à legislação, com exceção da proteção do balcão de exposição dos alimentos, o que pode acarretar contaminação dos alimentos pelos clientes, sendo um fator de alta criticidade e que precisa ser solucionado com urgência.

Gráfico 11 – Critério de documentação e registro.

Fonte: Dados primários, 2019.

Consoante os critérios para a documentação e registro, identificou-se que cinco critérios (**62,5%**) estavam de acordo com a RDC 216/2004; dois critérios (**25%**) não estavam em conformidade; um critério (**12,5%**) não se aplicou ao contexto do restaurante estudado; e nenhum critério (**0%**) integrou a categoria de não observado. Dentre os critérios avaliados, destacou-se duas não conformidades importantes para os serviços de alimentação quais sejam, a falta de acesso ao Manual de Práticas e POPs. É necessário que o responsável pelo restaurante providencie imediatamente a organização dos POPs obrigatórios para serem disponibilizados para os manipuladores. É considerado como fator de alta criticidade por ser uma ferramenta de auxílio para garantir a agilidade, evitar desperdícios de materiais, retrabalhos nos processos de higienização e manipulação, e garantir alimentos seguros para os clientes. A organização das informações, dispostas nos POPs, deve ser de acordo com a realidade do restaurante.

Gráfico 12 – Critério de responsabilidade.



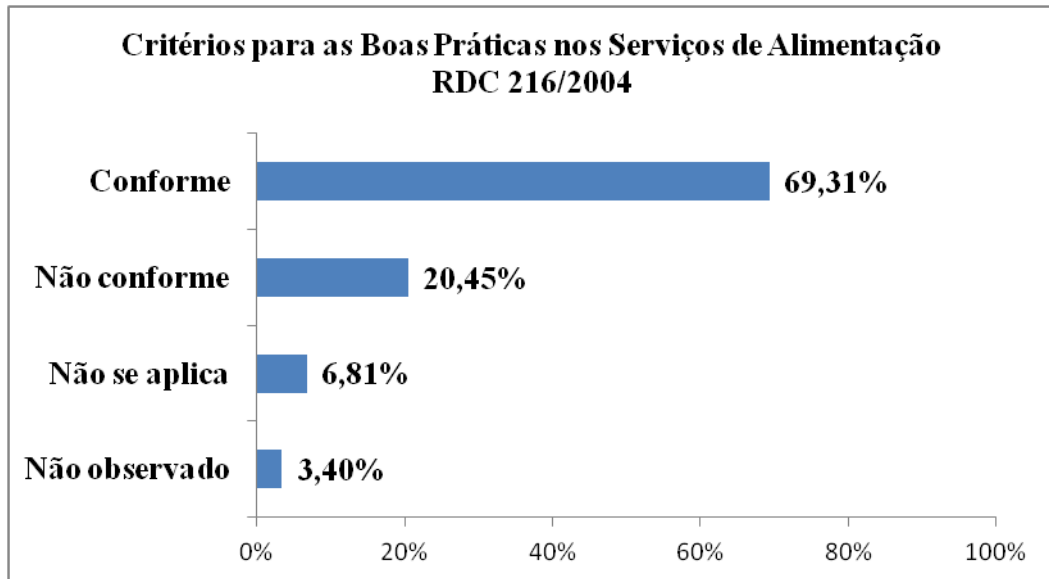
Fonte: Dados primários, 2019.

No que se refere aos critérios associados à responsabilidade, verificou-se que todos não estavam em conformidade com a RDC 216/2004 (**100%**). Como foi discutido anteriormente, não há capacitação dos funcionários. O cozinheiro é o responsável designado para a preparação dos alimentos e não tem capacitação nas áreas obrigatórias descritas na RDC n° 216/2004, o que pode acarretar problemas em caso de fiscalização e da segurança alimentar. O fator de criticidade é alto por proporcionar risco à saúde dos clientes. As ações corretivas devem ser

imediatas para toda equipe de trabalho, inclusive para os donos do estabelecimento que devem supervisionar os seus funcionários.

O **Gráfico 13** aponta o panorama geral dos critérios analisados:

Gráfico 13 – Panorama geral dos critérios analisados, conforme a RDC 216/2004.



Fonte: Dados primários, 2019.

De acordo com o **Gráfico 13**, 61 critérios (**69,31%**) estavam em conformidade com a RDC 216/2004; 18 (**20,45%**) não estavam em conformidade; seis critérios (**6,81%**) não se aplicaram ao contexto do restaurante estudado; e três critérios (**3,40%**) integraram a categoria de não observado. Diante do exposto, para garantir as condições higiênicas do estabelecimento e garantir a segurança dos alimentos, constata-se a importância da correção e/ou prevenção imediata das não conformidades encontradas para adequar as atividades rotineiras à legislação vigente.

Em face do panorama geral dos critérios analisados, conforme a RDC 216/2004, os **Quadros 4 e 5** são destinados ao plano de ação, sendo desmembrados didaticamente em: análise das conformidades e seus respectivos níveis de criticidade e o emprego da ferramenta 5W2H.

Quadro 4 – Não conformidades e seus respectivos níveis de criticidade.

NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS E SEUS RESPECTIVOS NÍVEIS DE CRITICIDADE				
Crítérios avaliados	Não conformidades identificadas	Nível de criticidade		
		Baixo	Médio	Alto
EDIFICAÇÕES	Falta manutenção no corrimão do lado direito da escada de acesso para cozinha e pintura das paredes da escada.			C
INSTALAÇÕES	Falta dispositivo de fechamento para grelha de escoamento de água da cozinha.			C
INSTALAÇÕES	Faltam molas aéreas automáticas para portas dos banheiros			C
INSTALAÇÕES	Falta torneira sem contato manual para pia de lavar as mãos dos manipuladores de alimentos.			C
MÓVEIS	Faltam armários nos vestiários para guardar os pertences dos funcionários	C		
UTENSÍLIOS	Faltam lixeiras com tampa e pedal para área da churrasqueira.			C
HIGIENIZAÇÃO DOS UTENSÍLIOS	Falta higienização das lixeiras da cozinha			C
HIGIENIZAÇÃO DOS UTENSÍLIOS	Falta higienização da caixa d' água reserva, encontra se com sujidades e está aberta.			C
EQUIPAMENTO	Falta pallets		C	
EQUIPAMENTO	Falta barreira de proteção dos alimentos na bancada de exposição			C
PREPARO DOS ALIMENTOS	Faltam termômetros para o controle do tempo e das temperaturas pós cocção dos alimentos.			C
DOCUMENTOS	Falta acesso da equipe aos Pops obrigatórios e organização dos mesmos no Manual de Boas Práticas, de forma sequencial das atividades de acordo com realidade do restaurante.			C
DOCUMENTOS	Falta acesso da equipe ao Manual de Boas Práticas			C
4.2 - HIGIENIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS 4.6 - MANIPULADORES	Falta capacitação/atualização dos funcionários nas áreas obrigatórias disposto na RDC n° 216 /2004.			C

4.12 - RESPONSABILIDADES				
HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	Faltam as orientações de como lavar as mãos passo a passo (cartazes afixados)			C

Fonte: Dados primários, 2019.

Quadro 5 – Plano de ação à luz da ferramenta 5W2H.

PLANO DE AÇÃO À LUZ DA FERRAMENTA 5W2H							
CRITÉRIOS AVALIADOS	WHAT (O que será feito)	WHY (Por que será feito)	WHO (Quem fará)	WHERE (Onde fará)	WHEN (Quando será executado)	HOW (Como será executado)	HOW MUCH (Quanto custará)
Edificações	Fixar o corrimão e pintar as paredes da escada	Para reduzir riscos de acidente da equipe de trabalho	Funcionário da empresa X contratada.	Na escada de acesso do salão para cozinha	Até 20/11/19	Contratando empresa especializada em reparos para realização do trabalho	R\$500,00
Instalações	Instalar dispositivo para fechar grelha após lavagem e desinfecção do piso da cozinha.	Para evitar entrada de insetos no estabelecimento.	Funcionário da empresa X contratada.	Na grelha da cozinha	Até 20/11/20	Contratando empresa especializada em reparos para realização do trabalho	R\$50,00
Instalações	Instalar mola aérea automática nas portas dos banheiros.	Para evitar o contato com maçanetas e consequentemente a contaminação das mãos.	Funcionário da empresa X contratada.	Nas portas dos banheiros	Até 20/11/20	Contratando empresa especializada em reparos para realização do trabalho	R\$75,00
Instalações	Comprar e instalar torneira com sensor para pia exclusiva dos manipuladores	Para evitar contaminação das mãos dos manipuladores pelo contato	Proprietária do estabelecimento e trabalhadores da área hidráulica contratado	Na pia exclusiva para manipuladores	Até 20/10/19	Trocando torneira antiga por uma nova com sensor.	R\$80,00
Móveis	Comprar e fixar armários com chave para os funcionários guardar os seus pertences.	Para garantir segurança e comodidade dos funcionários.	Comprar: dona do estabelecimento. Fixar: funcionário da empresa de montagem de onde for realizada a	No vestiário	Até 20/11/20	Fixando armários na parede do vestiário.	R\$600,00

			compra dos armários.				
Utensílios	Comprar lixeiras com tampa e pedal para área da churrasqueira	Para acondicionar resíduos orgânicos e secos e evitar contaminação das áreas de preparo e distribuição dos alimentos.	Proprietária do estabelecimento	Loja fornecedora de materiais para limpeza	Imediato	Contatando empresa que trabalhe com utensílios para resíduos secos e orgânicos e comprando-as no tamanho, material e quantidades adequadas para suprir necessidades.	R\$240,00
Higienização dos utensílios	Fazer higienização das lixeiras (lavagem e desinfecção)	Para mitigar riscos de contaminação das áreas de preparo e distribuição dos alimentos	Auxiliar de cozinha	Na área de higienização	Diário e ao descartar o lixo produzido nas áreas de preparação dos alimentos	Fazendo limpeza e desinfecção com hipoclorito de sódio, atendendo às especificações que serão organizadas no POP de higienização dos utensílios.	R\$0,00
Higienização dos utensílios	Fazer higienização do reservatório de água (lavagem e desinfecção)	Para evitar contaminação dos alimentos, da água e a transmissão de doenças pela água.	Empresa contratada especializada em limpeza de caixas d' água	Na caixa reserva	Semestral	Fazendo limpeza e desinfecção com hipoclorito de sódio, atendendo especificações que serão organizadas no POP de higienização da caixa d'água e registrando a periodicidade (semestral) em planilhas dispostas no Manual das Boas Práticas.	R\$180,00
Equipamento	Levar os pallets que já foram comprados para o restaurante	Para servir de suporte para as caixas de bebidas que são colocadas no chão.	Proprietária do estabelecimento	Na área de recepção de materiais.	Imediato	Apanhando os na residência da proprietária e levando os para o estabelecimento	R\$0,00
Equipamento	Estalar barreira de proteção do balcão de distribuição	Para evitar contaminação dos alimentos pelos clientes.	Empresa contratada especializada em equipamentos para restaurantes	No balcão de distribuição	Imediato	Contratando empresa especializada em equipamentos para restaurante.	R\$600,00
Preparo dos alimentos	Comprar Termômetros específicos para culinária	Para verificação e controle das temperaturas e	Proprietária do estabelecimento	Em empresas que forneça materiais específicos de	Imediato	Contatando empresa que trabalhe com termômetros culinários.	R\$85,00

		para garantir que não haverá condições que favoreça a multiplicação microbiana.		medição de temperaturas para restaurantes.			
Documentos	Disponibilizar os Pops obrigatórios para toda equipe nas áreas específicas de atuação. Organizar POPs de forma sequencial dos temas obrigatórios pela RDC nº216/2004	Para garantir agilidade, evitar desperdícios de materiais e retrabalhos nos processos de higienização e manipulação.	Proprietária do estabelecimento	Disponibilização: nas áreas da cozinha, salão e demais áreas necessárias. Organização: no Manual de Boas Práticas	Disponibilização: sempre, para serem consultados e evitar erros nos procedimentos. Organização: imediatamente, para garantir condições sanitárias adequadas para serviços de alimentação, sem erros.	Fazendo cópias e deixando nas áreas de realização das atividades. Descrevendo o conteúdo de cada atividade em formato de POPs, especificando o objetivo, quem deve realizar a atividade, onde aplicar, materiais necessários, de apoio, como realizar, a frequência e outros, de acordo com a necessidade do estabelecimento. Todos os POPs, devem ser aprovados, datados, assinados e anexados no manual de Boas Práticas de forma correta.	R\$15,00
Documentos	Deixar Manual de boas Práticas à disposição da equipe	Para assegurar que todos tenham conhecimento das BP	Proprietária do estabelecimento	Em local acessível para toda equipe (salão)	Sempre	Fazendo uma cópia e deixando sempre à disposição da equipe.	R\$30,00
4.2 - Higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios 4.6 - manipuladores 4.12 - responsabilidades	Capacitar/atualizar funcionários nos temas obrigatórios descritos na RDC/216/2004	Para que tenham conhecimento das boas práticas e demais temas, para que assim possam evitar a contaminação dos alimentos e consequentemente a ocorrência das DTAs.	Equipe técnica de capacitação do Sebrae, Universidades, estagiários da área de serviços para alimentação. Contratados ou gratuitamente.	No estabelecimento	Será estabelecido um cronograma de capacitação dos funcionários em períodos de seis em seis meses para realização	Disponibilizando cursos com aulas presenciais a serem realizadas após término dos funcionários com duração de 1h, com materiais de apoio, tais como: apostilas, manuais de boas práticas e demonstração das atividades na prática e outros. Com emissão de certificados para o controle do estabelecimento.	R\$0,00

					dos cursos.		
Higienização das mãos	Fixar cartaz informativo do passo a passo da lavagem das mãos	Para não haver dúvidas em como proceder na lavagem das mãos e evitar contaminação dos alimentos.	Dona do estabelecimento	Ao lado dos lavatórios dos banheiros e pia exclusiva dos manipuladores	Imediato	Mandando confeccionar cartazes adesivados em gráfica	R\$15,00

Fonte: Dados primários, 2019.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados alcançados, provenientes do trabalho realizado no restaurante, mostrou a importância da implantação e manutenção das ferramentas de gestão da qualidade para os serviços de alimentação e, conseqüentemente, para identificação e solução dos problemas que não atendem à legislação. Com a aplicação das ferramentas *Check-List* e o 5W2h, foi possível analisar as conformidades e não conformidades, evidenciando quais atividades do restaurante não atendem às condições higiênico-sanitárias, descritas pela RDC nº 216 /2004, Boas Práticas para os serviços de alimentação.

Todas as não conformidades identificadas são de fáceis soluções, envolvendo baixo custo para correção e/ou prevenção, mas possuem grande impacto sobre as condições higiênicas dos alimentos, segurança da equipe de trabalho e na saúde dos consumidores. Apenas no que se refere à compra e instalação dos armários dos vestiários, não há risco diretamente na saúde, segurança ou higiene dos alimentos ou da equipe. No Plano de Ação proposto, delineado no corpo do trabalho, estão especificadas todas as não conformidades, ações necessárias e o custo para corrigir cada uma das não conformidades encontradas, nas edificações, instalações, móveis, equipamentos e utensílios, higienização, preparo dos alimentos, disponibilização do Manual de Boas Práticas e organização e disponibilização dos POPs.

Os valores referidos no Plano de Ação, para tornar o restaurante com adequadas condições de atendimento à legislação, somam R\$ 2.470,00 de investimento. Esses valores são estimativas, foram obtidos por meio de pesquisas no *site* das Americanas e do Mercado Livre.

Diante do exposto, a proposta do Plano de Ação, se for implantada pelos proprietários do restaurante, se torna uma alternativa viável e imediata para solucionar os problemas encontrados no restaurante avaliado.

Assim, o estabelecimento poderá atender à legislação, dar mais segurança e condições de trabalho para toda a equipe colaboradora, garantir serviços e alimentos de qualidade para os consumidores e ainda poderá ser mais competitivo no mercado.

Entretanto, para manter o controle e melhoria contínua do restaurante, é de suma importância o engajamento e valoração de toda a equipe, a supervisão planejada dos proprietários e o monitoramento das atividades, podendo fazer um planejamento de novos diagnósticos em períodos pré-determinados, visando manter a garantia de alimentos saudáveis e seguros.

REFERÊNCIAS

- ABBOTT, Lawrence. *Quality and competition*. New York: Columbia University Press, 1955.
- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). **Cartilha sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação**: Resolução-RDC nº 216, 2004.
- BABA, Vinicius Akira et al. Diagnóstico e análise de oportunidade de melhoria em um restaurante universitário: aplicação do método DMAIC.
- BRASIL. **Resolução-RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004**. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Disponível em: <https://www.docsity.com/pt/resolucao-rdc-216-04-bpf-para-servicos-de-alimentacao/4818927/>. Acesso em: 20 out. 2019.
- BROH, Robert A. **Managing quality of higher profits**. New York: McGraw-Hill, 1982.
- CLETO, M. G.; QUINTEIRO, L. Gestão de projetos através do DMAIC: um estudo de caso na indústria automotiva. **Produção Online**, Universidade Federal do Paraná, v. 11, n. 1, 2011.
- COELHO, F. P. S.; SILVA, A. M.; MANIÇOBA, R. F. Aplicação das ferramentas da qualidade: estudo de caso em pequena empresa de pintura. **REFAS**, v. 3, n. 1, out. 2016. Disponível em: <http://revistarefas.com.br/index.php/RevFATECZS/article/download/70/97>. Acesso em: 27 out. 2019.
- CROSBY, Philip B. **Cutting the cost of quality**. [s.l.]: Industrial Education Institute, 1967.
- DIAS, D. W. et al. Análise SWOT: um estudo de caso em uma empresa delivery localizada em Juazeiro-BA.
- DOURADO, R. M. S. et al. Estudo da localização e do arranjo físico em um restaurante portovelhense.

EELEUCH, H. et al. A quality function deployment approach for production resilience improvement in supply chain: case of agrifood industry. *IFAC-PapersOnLine*, v. 49, n. 31, p. 125-130, 2016.

FONSECA, Cinthia Samara Alves et al. Gestão da qualidade em restaurantes: o atendimento como diferencial competitivo e ferramenta para fidelização de clientes. Um estudo de caso no segmento em Garanhuns – PE. **Revista Interação**, v. 19, n. 2, p. 8-24, 2017. Disponível em: <https://periodicos.unis.edu.br>. Acesso em: 21 out. 2019.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

GILMORE, Harold L. **Product conformance cost**. *Quality Progress*, jun. 1974.

HOLANDA; L. M. C.; SOUZA, I. D.; FRANCISCO, A. C. Proposta de aplicação do método DMAIC para melhoria da qualidade dos produtos numa indústria de calçados em Alagoa Nova-PB. **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas**. Bauru, Ano 8, n. 4, out./dez., 2013, p. 31-44.

ISHIKAWA, K. **Controle de qualidade total**: à maneira japonesa. Rio de Janeiro: Campos, 1993.

KUEHN, Alfred A.; DAY, Ralph L. **Strategy of product quality**. *Harvard Business Review*, nov./dez., 1962.

LISBOA, M. P.; GODOY, L. P. **Aplicação do método 5w2h no processo produtivo do produto**: a joia. Florianópolis, 2012.

OLIVEIRA, J. Um estudo sobre a utilização de sistemas, programas e ferramentas da qualidade em empresas do interior de São Paulo. **Production**, v. 21, n. 4, p. 708-723, 2011.

PIRSIG, Robert M. **Zen and the art of motorcycle maintenance**. New York: Bantam Books, 1974.

SOTO, M. J. D. C. Planejamento institucional: capacidade de conduzir ações. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.17, n.3-4, p.198-204, 2003. Disponível em: <http://scielo.br/pdf/spp/v17n3-4/a20v1734.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2019.

TUCHMAN, Barbara W. The decline of quality. **New York Times Magazine**, 2 nov. 1980.

VALLE, José Angelo. **40 ferramentas e técnicas de gerenciamento**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

WERKEMA, Cristina. **Lean Seis Sigma**: introdução às ferramentas do Lean Manufacturing. Belo Horizonte: Werkema Editora, 2006.

WERKEMA, M. C. C. **Criando a cultura Seis Sigma**. Nova Lima, 2004.

APÊNDICE A – CHECK-LIST DO RESTAURANTE X

CHECK-LIST DO RESTAURANTE X						
PARÂMETRO: RDC216 /2004 - BOAS PRÁTICAS PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO						
Critérios avaliados	4.1 Edificações e instalações RDC/216/2004	Edificações e instalações no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Edificações e instalações	4.1.1 A edificação e as instalações devem ser projetadas de forma a possibilitar um fluxo ordenado e sem cruzamentos em todas as etapas da preparação de alimentos e a facilitar as operações de manutenção, limpeza e, quando for o caso, desinfecção. O acesso às instalações deve ser controlado e independente, não comum a outros usos.	As edificações têm áreas independentes com fluxo de atividades ordenadas. A entrada da cozinha fica logo após a escada de acesso para o salão com pia exclusiva na entrada para higienização das mãos dos manipuladores. Em seguida, à esquerda tem se as bancadas e pias de higienização das matérias primas e lavagem dos utensílios em formato de L. O fogão fica no meio da cozinha e as prateleiras de guardar os utensílios limpos e mantimentos no lado direito. O espaço é compatível com as atividades desenvolvidas.	X			
Dimensionamento do espaço	4.1.2 O dimensionamento da edificação e das instalações deve ser compatível com todas as operações. Deve existir separação entre as diferentes atividades por meios físicos ou por outros meios eficazes de forma a evitar a contaminação cruzada.	O espaço é compatível com as atividades desenvolvidas. Cada atividade é realizada separadamente por meio de bancadas específicas para cada processo.	X			
Piso, parede e teto da cozinha/ salão	4.1.3 As instalações físicas como piso, parede e teto devem possuir revestimento	Piso da cozinha - revestido de cerâmicas brancas bem conservadas e fácil higienização. Paredes e teto -	X			

	liso, impermeável e lavável. Devem ser mantidos íntegros, conservados, livres de rachaduras, trincas, goteiras, vazamentos, infiltrações, bolores, descascamentos, dentre outros e não devem transmitir contaminantes aos alimentos.	revestido com tinta impermeável, lavável e em perfeito estado de conservação, sem risco de transmitir contaminação aos alimentos. Piso do salão - Piso em pedras escuro de fácil higienização e bem conservado. Teto - revestido de tinta branca, lavável e bem conservados livre de avarias. Paredes do salão - parte revestido de cerâmicas brancas e decorativas e outra parte revestido de tinta branca, lavável e bem conservadas.				
Escada de acesso do salão para cozinha	Conforme item 4.1.3	Falta manutenção no corrimão do lado direito da escada de acesso para cozinha e pintura das paredes da escada.		X		
Portas e janelas	"4.1.4 As portas e as janelas devem ser mantidas ajustadas aos batentes. As portas da área de preparação e armazenamento de alimentos devem ser dotadas de fechamento automático. As aberturas externas das áreas de armazenamento e preparação de alimentos, inclusive o sistema de exaustão, devem ser providas de telas milimetradas para impedir o acesso de vetores e pragas urbanas. As telas devem ser removíveis para facilitar a limpeza periódica.	Portas bem conservadas, em material de vidro e bem vedadas ao piso. Janelas em vidro e com proteção de telas milimétricas. Não há porta de acesso do salão para a cozinha, são separados pela escada. A abertura externa do sistema de exaustão está com proteção de tela milimétrica e removível.	X			
Instalação de água	4.1.5 As instalações devem ser abastecidas de água corrente e dispor de conexões com rede de esgoto ou fossa séptica. Quando presentes, os ralos devem ser sifonados e as grelhas devem possuir dispositivo que permitam seu fechamento.	As instalações hidráulicas estão em perfeito estado. apenas a grelha de vazão de água da cozinha está sem dispositivo de fechamento.	X			
Instalação de água	Conforme item 4.1.5	Falta dispositivo de fechamento da grelha de vazão de água da cozinha.		X		
Caixa de Gordura e esgoto	4.1.6 As caixas de gordura e de esgoto	Caixa de gordura fica na lateral da cozinha, com tamanho	X			

	dever possuir dimensão compatível ao volume de resíduos, devendo estar localizadas fora da área de preparação e armazenamento de alimentos e apresentar adequado estado de conservação e funcionamento.	adequado, bem tampada,,com fluxo compatível com a necessidade de vazão para o esgoto e bem conservada.				
Área interna e externo	4.1.7 As áreas internas e externas do estabelecimento devem estar livres de objetos em desuso ou estranhos ao ambiente, não sendo permitida a presença de animais.	As áreas externas estão livres de animais e objetos em desuso e estão sempre limpas. Possui uma estrutura de ferro e telha de PVC bem conservados. A área interna atende aos parâmetros do item 4.1.7	X			
Iluminação	4.1.8 A iluminação da área de preparação deve proporcionar a visualização de forma que as atividades sejam realizadas sem comprometer a higiene e as características sensoriais dos alimentos. As luminárias localizadas sobre a área de preparação dos alimentos devem ser apropriadas e estar protegidas contra explosão e quedas acidentais.	As luminárias estão com proteção contra quedas e explosão. Há luz suficiente para uma boa visualização e facilitar a higienização dos ambientes.	X			
Instalações elétricas	4.1.9 As instalações elétricas devem estar embutidas ou protegidas em tubulações externas e íntegras de tal forma a permitir a higienização dos ambientes.	As instalações estão em bom estado de conservação com fiação embutida. Possui lâmpadas de emergência por todo o estabelecimento. As tomadas estão em perfeito estado de conservação.	X			
Ventilação	4.1.10 A ventilação deve garantir a renovação do ar e a manutenção do ambiente livre de fungos, gases, fumaça, pós, partículas em suspensão, condensação de vapores dentre outros que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária do alimento. O fluxo de ar não deve	Atende especificações 4.1.10	X			

	incidir diretamente sobre os alimentos.					
Equipamentos de ventilação	4.1.11 Os equipamentos e os filtros para climatização devem estar conservados. A limpeza dos componentes do sistema de climatização, a troca de filtros e a manutenção programada e periódica destes equipamentos devem ser registradas e realizadas conforme legislação específica.	Coifas e exaustores da cozinha e churrasqueira no salão são de material inox, com filtros removível para sugar gordura e estão em perfeito estado de conservação. São novos. Não há registros de manutenção ainda.	X			
Instalações sanitárias e os vestiários	4.1.12 As instalações sanitárias e os vestiários não devem se comunicar diretamente com a área de preparação e armazenamento de alimentos ou refeitórios, devendo ser mantidos organizados e em adequado estado de conservação. As portas externas devem ser dotadas de fechamento automático.	Os banheiros e vestiários estão fixados fora da área de manipulação de alimentos, estão em bom estado de conservação e organizados.	X			
Vestiários	Conforme item 4.1.12	Faltam armários nos vestiários para guardar os pertences dos funcionários.		X		
Banheiros	Conforme item 4.1.12	Faltam molas automáticas para as portas dos banheiros.		X		
Instalações sanitárias	4.1.13 As instalações sanitárias devem possuir lavatórios e estar supridas de produtos destinados à higiene pessoal tais como papel higiênico, sabonete líquido inodoro antisséptico ou sabonete líquido inodoro e produto antisséptico e toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro para secagem das mãos. Os coletores dos resíduos devem ser dotados de tampa e acionados sem contato manual.	As instalações contêm lavatórios, sabonete antisséptico, papel higiênico, papel toalha para secar as mãos, lixeiras com pedal e álcool a 70° disponível para cliente e também funcionários.	X			
Lavatório exclusivo para as mãos na área de manipulação	4.1.14 Devem existir lavatórios exclusivos para a higiene das	Dispõe de um lavatório exclusivo para os manipuladores na entrada da cozinha, munido	X			

	mãos na área de manipulação, em posições estratégicas em relação ao fluxo de preparo dos alimentos e em número suficiente de modo a atender toda a área de preparação. Os lavatórios devem possuir sabonete líquido inodoro antisséptico ou sabonete líquido inodoro e produto antisséptico, toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro de secagem das mãos e coletor de papel, acionado sem contato manual.	de sabonete antisséptico, papel toalha para secagem das mãos, lixeira com pedal para o descarte do papel.				
Lavatório exclusivo para as mãos na área de manipulação	Conforme item 4.1.14	A torneira é de contato manual, podendo ser substituída por torneira com acionamento automático.		X		
Equipamentos, móveis e utensílios	4.1.15 Os equipamentos, móveis e utensílios que entram em contato com alimentos devem ser de materiais que não transmitam substâncias tóxicas, odores, nem sabores aos mesmos, conforme estabelecido em legislação específica. Devem ser mantidos em adequado estado de conservação e ser resistentes à corrosão e a repetidas operações de limpeza e desinfecção.	Serão especificados a seguir	X			
Pias e bancadas da cozinha /área da churrasqueira	Conforme 4.1.15	São de pedras, lisas e de fácil higienização estão em perfeitas condições de uso.	X			
Bancada da cozinha	Conforme item 4.1.15	Bancadas de pedras, lisas e de fácil higienização em bom estado de conservação.	X			
Freezers	Conforme item 4.1.15	Bem conservadas, sem ferrugem e mantidas nas temperaturas adequadas.	X			
Refrigeadores	Conforme item 4.1.15	Bem conservadas, sem ferrugem e mantidas nas temperaturas adequadas.	X			

Fogão	Conforme item 4.1.15	Bem conservado, sem ferrugem e perfeito estado de conservação.	X			
Forno	Conforme item 4.1.15	Bem conservado, sem ferrugem e perfeito estado de conservação.	X			
Armário p/ produtos de limpeza	Conforme item 4.1.15	Longe do local de manipulação dos alimentos e em boa conservação. Feito de metal com portas de acrílico.	X			
Palletes	Conforme item 4.1.15	Faltam pallets		X		
Panelas	Conforme item 4.1.15	As panelas são de alumínio, bem conservadas, e contem quantidades suficiente para atender demanda do restaurante.	X			
Rechaud	Conforme item 4.1.15	Estão em bom estado de conservação, tamanho e quantidades adequadas para atender demanda.	X			
Talheres, conchas, facas, pegadores e bandejas	Conforme item 4.1.15	Estão bem conservados, são inox e contem quantidades suficiente para atender demanda do restaurante.	X			
Jarras	Conforme item 4.1.15	Jarras de vidro e em bom estado	X			
Pratos e refratárias	Conforme item 4.1.15	Pratos de louça sem quebrados, cor branca. Refratárias de vidro, alumínio e inox em bom estado de conservação.	X			
Copos	Conforme item 4.1.15	Copos de vidro sem avarias	X			
Tábuas	Conforme item 4.1.15	De material PVC em bom estado de conservação	X			
Bebedouro	Conforme item 4.1.15	Bebedouro com base para garrafão de água mineral em bom estado de conservação.	X			
Cortador de legumes	Conforme item 4.1.15	Em bom estado de conservação e bem higienizado	X			
Fritadeira	Conforme item 4.1.15	Em perfeito estado de conservação	X			
Liquidificador e espremedor de frutas	Conforme item 4.1.15	Liquidificadores e espremedor de frutas estão em bom estado de conservação com cabos elétricos sem avarias.	X			
Prateleiras inox	Conforme item 4.1.15	Bem conservadas, de fácil higienização e suficiente para guardar utensílios e mantimentos.	X			

Churrasqueira e grelha	Conforme item 4.1.15	De material inox, bem conservadas e bem higienizadas.	X			
Balcão/salão/exposição dos alimentos	Conforme item 4.1.15	Material de pedra, liso, fácil higienização e bem conservados.	X			
Balcão /salão/ saladas	Conforme item 4.1.15	Material inox, com proteção de vidros para evitar contaminação e bem conservada.	X			
Bancada exclusiva para utensílios de consumo de alimentos	Conforme item 4.1.15	Material de pedra lisa, fácil higienização e bem conservados.	X			
Mesas/cadeiras do salão	Conforme item 4.1.15	Estão bem conservadas, são de madeira e plástico e em quantidades adequadas para atender demanda.	X			
Balcão de atendimento	Conforme item 4.1.15	O móvel é feito de MDF, revestido por material liso e de fácil higienização e bem conservado.	X			
Manutenção de equipamentos e utensílios e calibração ou medição.	4.1.16 Devem ser realizadas manutenção programada e periódica dos equipamentos e utensílios e calibração dos instrumentos ou equipamentos de medição, mantendo registro da realização dessas operações.	São equipamentos e utensílios novos, limpos e ainda não foi necessário manutenção. Por isso ainda não há cronograma nem registros de manutenção.	X			
As superfícies dos equipamentos, móveis e utensílios	4.1.17 As superfícies dos equipamentos, móveis e utensílios utilizados na preparação, embalagem, armazenamento, transporte, distribuição e exposição à venda dos alimentos devem ser lisas, impermeáveis, laváveis e estar isentas de rugosidades, frestas e outras imperfeições que possam comprometer a higienização dos mesmos e serem fontes de contaminação dos alimentos.	As superfícies dos equipamentos, móveis e utensílios são lisas, impermeáveis, laváveis e estão isentas de rugosidades, frestas e outras imperfeições.	X			

4.2 HIGIENIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS						
Critérios avaliados	4.2 Higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios RDC/216/2004	Higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Instalações, equipamentos, móveis e os utensílios	4.2.1 As instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser mantidos em condições higiênico-sanitárias apropriadas. As operações de higienização devem ser realizadas por funcionários comprovadamente capacitados e com frequência que garanta a manutenção dessas condições e minimize o risco de contaminação do alimento.	A higienização é realizada de maneira e frequência correta. Exceto das lixeiras da cozinha. Embora o cozinheiro não tenha capacitação comprovada.	X			
Instalações, equipamentos, móveis e os utensílios	Conforme item 4.2.1	Falta higienização das lixeiras da cozinha que serão citadas em manejo de resíduos. Falta capacitação comprovada do cozinheiro e atualização do restante da equipe.		X		
Caixa de Gordura	4.2.2 As caixas de gordura devem ser periodicamente limpas. O descarte dos resíduos deve atender ao disposto em legislação específica.	A caixa de gordura fica na lateral da cozinha, encontra-se bem tampada e higienizada semanalmente pelo cozinheiro depois do encerramento do turno. A operação de limpeza é feita pelo cozinheiro, é feita retirada e descarte dos resíduos de gordura, a lavagem com detergente e uma esponja que é descartada logo após e a aplicação de solução com	X			

		hipoclorito de sódio sem enxague. ABNT NBR 8160				
Atividades de limpeza e desinfecção	4.2.3 As operações de limpeza e, se for o caso, de desinfecção das instalações e equipamentos, quando não forem realizadas rotineiramente, devem ser registradas.	Toda a limpeza e sanitização são realizadas pelos funcionários rotineiramente e/ou periodicamente. São utilizados detergentes e hipoclorito de sódio.	X			
Higienização da área de preparação Produtos saneantes e desinfetantes	4.2.4 A área de preparação do alimento deve ser higienizada quantas vezes forem necessárias e imediatamente após o término do trabalho. Devem ser tomadas precauções para impedir a contaminação dos alimentos causada por produtos saneantes, pela suspensão de partículas e pela formação de aerossóis. Substâncias odorizantes e ou desodorantes em quaisquer das suas formas não devem ser utilizadas nas áreas de preparação e armazenamento dos alimentos.	Diariamente, antes e depois de cada atividade, rigorosamente. São utilizados detergentes e hipoclorito de sódio.	X			
Produtos saneantes e desinfetantes	4.2.5 Os produtos saneantes utilizados devem estar regularizados pelo Ministério da Saúde. A diluição, o tempo de contato e modo de uso/aplicação dos produtos saneantes devem obedecer às instruções recomendadas pelo fabricante. Os produtos saneantes devem ser identificados e guardados em local reservado para essa finalidade.	Os produtos saneantes utilizado pelo restaurantes são detergentes, desinfetantes, hipoclorito de sódio e álcool a 70% em gel e líquido para ser usado com borrifadores. As proporções de diluição são seguidas de acordo com o fabricante. Possuem registro do MS e permanece na embalagem original até o termino do produto para o descarte.São guardados em armário específicos para produtos de limpeza.	X			
Utensílios e equipamentos utilizados para higienização das instalações	4.2.6 Os utensílios e equipamentos utilizados na higienização devem ser próprios para a atividade e estar	Os baldes, vassouras, panos, esponjas, mangueira e pás são guardados em um espaço específico, longe da cozinha, e estão separados daqueles que são utilizados para higienização	X			

	conservados, limpos e disponíveis em número suficiente e guardados em local reservado para essa finalidade. Os utensílios utilizados na higienização de instalações devem ser distintos daqueles usados para higienização das partes dos equipamentos e utensílios que entrem em contato com o alimento.	dos utensílios e equipamentos que entram em contato com os alimentos.				
Higienização dos sanitários	4.2.7 Os funcionários responsáveis pela atividade de higienização das instalações sanitárias devem utilizar uniformes apropriados e diferenciados daqueles utilizados na manipulação de alimentos.	Os funcionários que realizam a higienização das instalações sanitárias usam botas, luvas e uniforme específico para atividade.	X			

4.3 CONTROLE INTEGRADO DE VETORES E PRAGAS URBANAS						
Critérios avaliados	4.3 Controle integrado de vetores e pragas urbanas RDC 216	Controle integrado de vetores e pragas urbanas no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Ações de controle de vetores e pragas urbanas	4.3.1 A edificação, as instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser livres de vetores e pragas urbanas. Deve existir um conjunto de ações eficazes e contínuas de controle de vetores e pragas urbanas, com o objetivo de impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou proliferação dos mesmos.	O estabelecimento possui uma gama de medidas preventivas para evitar a atração, acesso e abrigo dos vetores e pragas urbanas tais como: portas bem vedada, telas protetoras, higiene adequada de todos os ambientes e utiliza dedetização preventiva mensal para eliminar qualquer risco. Na área externa a dedetização vai além dos limites do estabelecimento.	X			
Controle químico	4.3.2 Quando as medidas de prevenção adotadas não forem eficazes, o controle químico deve ser empregado e executado por empresa especializada, conforme legislação específica, com produtos desinfetantes regularizados pelo Ministério da Saúde	A dedetização química faz parte das medidas preventivas do estabelecimento. É feita mensalmente por empresa especializada com certificado de comprovação da ação. Os produtos são certificados pelo MS.	X			
Procedimentos de higienização pré e pós-dedetização	4.3.3 Quando da aplicação do controle químico, a empresa especializada deve estabelecer procedimentos pré e pós-tratamento a fim de	Para a realização da dedetização os funcionários fazem a proteção de todos equipamentos e utensílios com plásticos. Após dedetização e período de efeito do produto é retirada a proteção e realizada higienização de	X			

	evitar a contaminação dos alimentos, equipamentos e utensílios. Quando aplicável, os equipamentos e os utensílios, antes de serem reutilizados, devem ser higienizados para a remoção dos resíduos de produtos desinfetantes.	todas as áreas, equipamentos móveis e utensílios para evitar contaminação química dos alimentos.				
--	---	--	--	--	--	--

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

CrITÉRIOS avaliados	4.4 Abastecimento de água RDC216/2004	Abastecimento de água no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Abastecimento de água	"4.4.1 Deve ser utilizada somente água potável para manipulação de alimentos. Quando utilizada solução alternativa de abastecimento de água, a potabilidade deve ser atestada semestralmente mediante laudos laboratoriais, sem prejuízo de outras exigências previstas em legislação específica." "	O abastecimento de água é diretamente da CAESB. Potável.	X			
Gelo	4.4.2 O gelo para utilização em alimentos deve ser fabricado a partir de água potável, mantido em condição higiênico-sanitária que evite sua contaminação.	O estabelecimento faz uso de gelo adquirido de outra empresa.	X			
Vapor	4.4.3 O vapor, quando utilizado em contato direto com alimentos ou com superfícies que entrem em contato com alimentos, deve ser produzido a partir de água potável e não pode representar fonte de contaminação.	Atende item 4.4.3, utiliza água potável para cocção dos legumes à vapor.	X			
Edificação do reservatório de água	4.4.4 O reservatório de água deve ser edificado e ou revestido de materiais que não comprometam a qualidade da água, conforme legislação	Não dispõe de caixa d' água fixa , utiliza água diretamente da rede da CAESB. Possui reservatório reserva que se encontra em condições		X		

	específica. Deve estar livre de rachaduras, vazamentos, infiltrações, descascamentos dentre outros defeitos e em adequado estado de higiene e conservação, devendo estar devidamente tampado. O reservatório de água deve ser higienizado, em um intervalo máximo de seis meses, devendo ser mantidos registros da operação.	inadequadas de uso. Encontra-se com sujidades e sem tampa.				
--	--	--	--	--	--	--

4.5 MANEJO DOS RESÍDUOS

Crítérios avaliados	4.5 Manejo dos resíduos RDC/ 216/2004	Manejo dos resíduos no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Lixeiras para lixo seco e orgânico	4.5.1 O estabelecimento deve dispor de recipientes identificados e íntegros, de fácil higienização e transporte, em número e capacidade suficientes para conter os resíduos.	O estabelecimento dispõe de lixeiras em todas as áreas, sendo que as da área da churrasqueira não têm pedal nem tampas adequadas. Necessitam ser substituídas. Todas são de plástico resistente e tamanhos de 80 litros de capacidade aproximadamente.		X		
Lixeiras da área de preparação de alimentos.	4.5.2 Os coletores utilizados para deposição dos resíduos das áreas de preparação e armazenamento de alimentos devem ser dotados de tampas acionadas sem contato manual.	Na área de preparação dos alimentos o estabelecimento dispõe de lixeiras com tampa e pedal, munidas de sacos plásticos e não são higienizadas adequadamente, nem diariamente e nem após retirada do lixo.		X		
Descarte do lixo	4.5.3 Os resíduos devem ser frequentemente coletados e estocados em local fechado e isolado da área de	Os resíduos são separados e são retirados dos coletores sempre que necessário. São vedados em sacos de lixo e colocado em local específico, fora da	X			

	preparação e armazenamento dos alimentos, de forma a evitar focos de contaminação e atração de vetores e pragas urbanas.	área de manipulação para o descarte, sendo reservados na área externa para o recolhimento público.				
--	--	--	--	--	--	--

4.6 MANIPULADORES						
Critérios avaliados	4.6 Manipuladores RDC/ 216 /2004	Manipuladores no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Avaliação/ atestado de saúde dos funcionários	4.6.1 O controle da saúde dos manipuladores deve ser registrado e realizado de acordo com a legislação específica.	O estabelecimento tem registros atestando a saúde e integridade física dos funcionários. Obs: (Não tive acesso a esses documentos para comprovação)	X			
Saúde dos funcionários	4.6.2 Os manipuladores que apresentarem lesões e ou sintomas de enfermidades que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos devem ser afastados da atividade de preparação de alimentos enquanto persistirem essas condições de saúde.	Não foi identificado nenhum funcionário com lesões ou doente no estabelecimento. Todos estão em bom estado de saúde.	X			
Higiene dos funcionários e dos uniformes	4.6.3 Os manipuladores devem ter asseio pessoal, apresentando-se com uniformes compatíveis à atividade, conservados e limpos. Os uniformes devem ser trocados, no mínimo, diariamente e usados exclusivamente nas dependências internas do estabelecimento. As roupas e os objetos pessoais devem ser guardados em local específico e reservado para esse fim.	Os funcionários de modo geral estão sempre limpos, utilizando uniformes adequados e limpos para atividades específicas, são levados diariamente para serem lavados e passados. As roupas e objetos são guardados no vestiário.	X			

Lavagem das mão dos manipuladores	4.6.4 Os manipuladores devem lavar cuidadosamente as mãos ao chegar ao trabalho, antes e após manipular alimentos, após qualquer interrupção do serviço, após tocar materiais contaminados, após usar os sanitários e sempre que se fizer necessário. Devem ser afixados cartazes de orientação aos manipuladores sobre a correta lavagem e antisepsia das mãos e demais hábitos de higiene, em locais de fácil visualização, inclusive nas instalações sanitárias e lavatórios.	Apesar de não ter orientações afixadas de como lavar as mãos corretamente, os manipuladores fazem a lavagem e antissepsia correta.	X			
Lavagem das mão dos manipuladores	Conforme item 4.6.4	Faltam as orientações de como lavar as mãos passo a passo (cartazes afixados)		X		
Comportamento dos manipuladores	4.6.5 Os manipuladores não devem fumar, falar desnecessariamente, cantar, assobiar, espirrar, cuspir, tossir, comer, manipular dinheiro ou praticar outros atos que possam contaminar o alimento, durante o desempenho das atividades.	Atendem as especificações do item 4,6.5	X			
Comportamento dos manipuladores	4.6.6 Os manipuladores devem usar cabelos presos e protegidos por redes, toucas ou outro acessório apropriado para esse fim, não sendo permitido o uso de barba. As unhas devem estar curtas e sem esmalte ou base. Durante a manipulação, devem ser retirados todos os objetos de adorno pessoal e a maquiagem.	Atendem as especificações do item 4.6.6	X			
Capacitação dos manipuladores	4.6.7 Os manipuladores de alimentos devem ser supervisionados e capacitados periodicamente em higiene pessoal, em manipulação higiênica dos alimentos e em doenças transmitidas por alimentos. A capacitação	Falta capacitação dos funcionários nas áreas obrigatórias pela RDC 216 /2004		X		

	deve ser comprovada mediante documentação.					
Visitantes	4.6.8 Os visitantes devem cumprir os requisitos de higiene e de saúde estabelecidos para os manipuladores.	O estabelecimento dispõe de uniformes, botas e toucas extras para visitantes e são orientados pelos proprietários como proceder durante uma visita.	X			

"4.7 MATÉRIAS-PRIMAS, INGREDIENTES E EMBALAGENS"						
Critérios avaliados	4.7 Matérias-primas, ingredientes e embalagens RDC/216/2004	Matérias-primas, ingredientes e embalagens no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Avaliação e seleção dos fornecedores	4.7.1 Os serviços de alimentação devem especificar os critérios para avaliação e seleção dos fornecedores de matérias-primas, ingredientes e embalagens. O transporte desses insumos deve ser realizado em condições adequadas de higiene e conservação.	Os proprietários do estabelecimento avaliam e selecionam as matérias-primas e embalagens ainda no mercado, no ato da compra dos mesmos. E o transporte é feito pelo proprietário em condições higiênicas adequadas. Normalmente os mantimentos secos são transportados em caixas de papelão, hortifrutis em sacolas plásticas e os congelados ou refrigerados em caixas térmicas.	X			
Recepção das matérias-primas, ingredientes e embalagens	4.7.2 A recepção das matérias-primas, dos ingredientes e das embalagens deve ser realizada em área protegida e limpa. Devem ser adotadas medidas para evitar que esses insumos contaminem o alimento preparado.	Na recepção das matérias-primas, ingredientes e embalagens o cozinheiro separa os produtos por área de preparação no balcão de recepção e encaminha para higienização se for o caso. Os produtos de hortifrutis são	X			

		encaminhados para higienização na bancada de pré preparo, os produtos secos e não perecíveis vão para prateleira inox e os frios e congelados para refrigeradores e freezers.				
Inspeção e aprovação das matérias-primas, os ingredientes e as embalagens na recepção	4.7.3 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser submetidos à inspeção e aprovados na recepção. As embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes devem estar íntegras. A temperatura das matérias-primas e ingredientes que necessitem de condições especiais de conservação deve ser verificada nas etapas de recepção e de armazenamento.	Não se aplica. Tendo em vista que as matérias-primas os ingredientes e as embalagens são selecionadas e as datas de validades averiguadas diariamente, ainda no local da compra.			X	
Das matérias-primas, dos ingredientes ou das embalagens reprovados ou com prazos de validade vencidos.	4.7.4 Os lotes das matérias-primas, dos ingredientes ou das embalagens reprovados ou com prazos de validade vencidos devem ser imediatamente devolvidos ao fornecedor e, na impossibilidade, devem ser devidamente identificados e armazenados separadamente. Deve ser determinada a destinação final dos mesmos.	Não se aplica. Tendo em vista que as matérias-primas os ingredientes e as embalagens são selecionadas e as datas de validades averiguadas no ato da compra, diariamente, ainda no local da compra.			X	
Matérias primas	4.7.5 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser armazenados em local limpo e organizado, de forma a garantir proteção contra contaminantes. Devem estar adequadamente acondicionados e identificados, sendo que sua utilização deve respeitar o prazo de validade. Para os alimentos dispensados da obrigatoriedade da indicação do prazo de validade, deve ser observada a ordem de entrada dos mesmos.	As matérias primas,os ingredientes e as embalagens são armazenados em prateleiras inox, material liso, lavável com espaço adequado para ventilação e limpeza. Quando necessário em refrigeradores e freezers. Não é necessário identificação, tendo em vista que toda matéria-prima e ingredientes são comprados diariamente. Obs: o que não for utilizado em sua totalidade é mantido em sua embalagem original para uso posterior.	X			
Armazenamento das matérias-	4.7.6 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens	As matérias primas,os ingredientes e as	X			

primas, ingredientes e embalagens	devem ser armazenados sobre paletes, estrados e ou prateleiras, respeitando-se o espaçamento mínimo necessário para garantir adequada ventilação, limpeza e, quando for o caso, desinfecção do local. Os paletes, estrados e ou prateleiras devem ser de material liso, resistente, impermeável e lavável.	embalagens são armazenados em prateleiras inox, material liso, lavável com espaço adequado para ventilação e limpeza. Obs: Faltam os pallets para armazenar as bebidas, conforme citado no item 4.1.15.				
-----------------------------------	--	---	--	--	--	--

4.8 PREPARAÇÃO DO ALIMENTO

Critérios avaliados	4.8 Preparação do alimento RDC/216/2004	Preparação do alimento no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Condições higiênicas das matérias-primas e embalagens para preparação dos alimentos.	4.8.1 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens utilizados para preparação do alimento devem estar em condições higiênico-sanitárias adequadas e em conformidade com a legislação específica.	Antes do uso das matérias primas, dos ingredientes e embalagens é feita a verificação da integridade e higiene das embalagens (latas e pouch), dos equipamentos e utensílios que entrarão em contato com o alimento e higienização dos mesmos entre manipulação de diferentes gêneros de alimentos, como carnes e verduras para evitar contaminação cruzada.	X			
Quantidade de funcionários, equipamentos, móveis e utensílios x atividades e demandas.	4.8.2 O quantitativo de funcionários, equipamentos, móveis e ou utensílios disponíveis devem ser compatíveis com volume, diversidade e complexidade das preparações alimentícias.	O estabelecimento dispõe da quantidade suficiente de funcionários, equipamentos, móveis e utensílios para realização dos serviços e atendimento da demanda do restaurante e dos clientes.	X			
Medidas para evitar a contaminação cruzada	4.8.3 Durante a preparação dos alimentos, devem ser adotadas medidas a fim de minimizar o risco de contaminação cruzada. Deve-se	Os Manipuladores lavam as mãos e utensílios antes, entre e depois do preparo dos	X			

	evitar o contato direto ou indireto entre alimentos crus, semi-preparados e prontos para o consumo.	alimentos para evitar a contaminação cruzada. Evita o contato entre alimentos crus, semi-preparados e prontos. Também são utilizadas bancadas específicas para hortifruti e carnes.				
Requisitos para manipular alimentos crus	4.8.4 Os funcionários que manipulam alimentos crus devem realizar a lavagem e a antissepsia das mãos antes de manusear alimentos preparados.	A saladeira é a responsável para a manipulação dos alimentos crus e cumpre requisitos de lavagem e antissepsia das mãos.	X			
Controle dos alimentos perecíveis sob temperatura ambiente	4.8.5 As matérias-primas e os ingredientes caracterizados como produtos perecíveis devem ser expostos à temperatura ambiente somente pelo tempo mínimo necessário para a preparação do alimento, a fim de não comprometer a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado.	Os produtos perecíveis são expostos a temperatura ambiente somente durante o período de preparo.	X			
Requisitos para acondicionar alimentos que não foram utilizados na sua totalidade	4.8.6 Quando as matérias-primas e os ingredientes não forem utilizados em sua totalidade, devem ser adequadamente acondicionados e identificados com, no mínimo, as seguintes informações: designação do produto, data de fracionamento e prazo de validade após a abertura ou retirada da embalagem original.	Quando há sobras de matérias-primas e ingredientes são guardados na embalagem original. Normalmente são utilizados na sua totalidade.	X			
Higienização no pré-preparo	4.8.7 Quando aplicável, antes de iniciar a preparação dos alimentos, deve-se proceder à adequada limpeza das embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes, minimizando o risco de contaminação.	As matérias-primas, ingredientes e as embalagens são higienizadas de acordo com a necessidade de cada produto antes do preparo. Para hortifruti são utilizados lavagem, desinfecção com hipoclorito de Na e em seguida o enxague assim que chegam do mercado.	X			
Tratamento térmico	4.8.8 O tratamento térmico deve garantir que todas as partes do alimento atinjam a temperatura de, no mínimo, 70°C (setenta graus Celsius). Temperaturas inferiores podem ser utilizadas no tratamento térmico desde que as combinações de tempo e temperatura sejam suficientes para assegurar a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos.	Não observado				X

Controle da temperatura e tempo para o tratamento térmico dos alimentos.	4.8.9 A eficácia do tratamento térmico deve ser avaliada pela verificação da temperatura e do tempo utilizados e, quando aplicável, pelas mudanças na textura e cor na parte central do alimento.	Não observado				X
Controle dos óleos e gorduras para frituras	4.8.10 Para os alimentos que forem submetidos à fritura, além dos controles estabelecidos para um tratamento térmico, deve-se instituir medidas que garantam que o óleo e a gordura utilizados não constituam uma fonte de contaminação química do alimento preparado.	O controle dos óleos e gorduras do estabelecimento é feito por Monitor de Óleos e gordura 3M. São fitas medidoras que avalia a degradação da gordura medindo a concentração dos ácidos graxos livres. Esse método é utilizado devido a facilidade de uso das fitas. Basta mergulhar no óleo e verificar as cores da linhas na fita de acordo com a recomendação do fabricante.	X			
Da utilização e substituição dos óleos e gorduras	4.8.11 Os óleos e gorduras utilizados devem ser aquecidos a temperaturas não superiores a 180°C (cento e oitenta graus Celsius), sendo substituídos imediatamente sempre que houver alteração evidente das características físico-químicas ou sensoriais, tais como aroma e sabor, e formação intensa de espuma e fumaça.	Os óleos de fritura do restaurante são mantidos nas temperaturas adequadas e descartados sempre que apresentam mudanças na cor, sabor, aroma e outras características que possam comprometer a qualidade dos alimentos. Essas observações são feitas por meio de fitas de monitoramento dos óleos.	X			
Descongelamento	4.8.12 Para os alimentos congelados, antes do tratamento térmico, deve-se proceder ao descongelamento, a fim de garantir adequada penetração do calor. Exceção-se os casos em que o fabricante do alimento recomenda que o mesmo seja submetido ao tratamento térmico ainda congelado, devendo ser seguidas as orientações constantes da rotulagem.	O descongelamento é realizado sempre em refrigeradores.	X			
Condições para descongelamento	4.8.13 O descongelamento deve ser conduzido de forma a evitar que as áreas superficiais dos alimentos se mantenham em condições favoráveis à multiplicação	São descongelados apenas em refrigeradores à temperatura inferior a	X			

	microbiana. O descongelamento deve ser efetuado em condições de refrigeração à temperatura inferior a 5°C (cinco graus Celsius) ou em forno de micro-ondas quando o alimento for submetido imediatamente à cocção.	5°C. Não utilizam micro-ondas.				
Controle do descongelamento dos alimentos	4.8.14 Os alimentos submetidos ao descongelamento devem ser mantidos sob refrigeração se não forem imediatamente utilizados, não devendo ser recongelados.	Normalmente os alimentos descongelados são utilizados na sua totalidade. Quando há sobras são mantidos sob refrigeração em suas embalagens originais para uso posterior.	X			
Controle do tempo e temperatura dos alimentos após cocção.	4.8.15 Após serem submetidos à cocção, os alimentos preparados devem ser mantidos em condições de tempo e de temperatura que não favoreçam a multiplicação microbiana. Para conservação a quente, os alimentos devem ser submetidos à temperatura superior a 60°C (sessenta graus Celsius) por, no máximo, 6 (seis) horas. Para conservação sob refrigeração ou congelamento, os alimentos devem ser previamente submetidos ao processo de resfriamento.	Faltam termômetros para o controle do tempo e temperatura pós-cocção dos alimentos.		X		
Controle do processo de resfriamento dos alimentos preparados.	4.8.16 O processo de resfriamento de um alimento preparado deve ser realizado de forma a minimizar o risco de contaminação cruzada e a permanência do mesmo em temperaturas que favoreçam a multiplicação microbiana. A temperatura do alimento preparado deve ser reduzida de 60°C (sessenta graus Celsius) a 10°C (dez graus Celsius) em até duas horas. Em seguida, o mesmo deve ser conservado sob refrigeração a temperaturas inferiores a 5°C (cinco graus Celsius), ou congelado à temperatura igual ou inferior a -18°C (dezoito graus Celsius negativos).	O processo de resfriamento é realizado apenas para sobras de carnes. São mantidas sob refrigeração inferior a 5°C. e são utilizadas no dia seguinte. Atende as especificações do item 4.8. 16	X			
Controle de prazos e temperaturas para alimentos prontos.	4.8.17 O prazo máximo de consumo do alimento preparado e conservado sob refrigeração a temperatura de 4°C (quatro graus Celsius), ou inferior, deve ser de 5 (cinco) dias. Quando forem utilizadas temperaturas superiores a 4°C (quatro graus Celsius) e inferiores a 5°C (cinco graus Celsius), o prazo máximo de	Apenas as sobras de carnes são aproveitadas para o dia seguinte e são mantidas em temperaturas inferior a 5° C. Temperaturas programadas no próprio refrigerador.	X			

	consumo deve ser reduzido, de forma a garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.					
Armazenamento do alimento preparado	4.8.18 Caso o alimento preparado seja armazenado sob refrigeração ou congelamento deve-se apor no invólucro do mesmo, no mínimo, as seguintes informações: designação, data de preparo e prazo de validade. A temperatura de armazenamento deve ser regularmente monitorada e registrada.	Apenas as sobras de carnes são aproveitadas para o dia seguinte. São mantidas em temperaturas inferior a 5° C. e devidamente identificados com designação data de preparo e validade.	X			
Higienização dos alimentos crus	"4.8.19 Quando aplicável, os alimentos a serem consumidos crus devem ser submetidos a processo de higienização a fim de reduzir a contaminação superficial. Os produtos utilizados na higienização dos alimentos devem estar regularizados no órgão competente do Ministério da Saúde e serem aplicados de forma a evitar a presença de resíduos no alimento preparado. "	Os alimentos preparados e cosumidos crus são higienizados com lavagem, desinfecção com hipoclorito de NA e enxague em água corrente. Os produtos são regularizado pelo MS.	X			
Controle e garantia da qualidade dos alimentos preparados	4.8.20 O estabelecimento deve implementar e manter documentado o controle e garantia da qualidade dos alimentos preparados.	Não observado. Sem resposta concreta.				X

4.9 ARMAZENAMENTO E TRANSPORTE DO ALIMENTO PREPARADO						
Crítérios avaliados	4.9 Armazenamento e transporte do alimento preparado RDC/216/2004	Armazenamento e transporte do alimento preparado no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Alimentos preparados e mantidos na área de armazenamento ou aguardando transporte.	4.9.1 Os alimentos preparados mantidos na área de armazenamento ou aguardando o transporte devem estar identificados e protegidos contra contaminantes. Na identificação deve constar, no mínimo, a designação do produto, a data de preparo e o prazo de validade.	Não se aplica, tendo em vista que os alimentos preparados são consumidos logo após serem preparados.			X	
Controle de tempo e temperatura dos alimentos preparados da distribuição até entrega para consumo.	4.9.2 O armazenamento e o transporte do alimento preparado, da distribuição até a entrega ao consumo, deve ocorrer em condições de tempo e temperatura que não comprometam sua qualidade higiênico-sanitária. A temperatura do alimento preparado deve ser monitorada durante essas etapas.	Não se aplica, tendo em vista que os alimentos preparados são consumidos logo após serem preparados.			X	
Transporte do alimento preparado	4.9.3 Os meios de transporte do alimento preparado devem ser higienizados, sendo adotadas medidas a fim de garantir a ausência de vetores e pragas urbanas. Os veículos devem ser dotados de cobertura para proteção da carga, não devendo transportar outras cargas que comprometam a	Não se aplica, tendo em vista que os alimentos preparados são consumidos no próprio estabelecimento.			X	

	qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado.					
--	--	--	--	--	--	--

4.10 EXPOSIÇÃO AO CONSUMO DO ALIMENTO PREPARADO

Crítérios avaliados	4.10 Exposição ao consumo do alimento preparado RDC/216/2004	Exposição ao consumo do alimento preparado no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Área de exposição de alimento	4.10.1 As áreas de exposição do alimento preparado e de consumação ou refeitório devem ser mantidas organizadas e em adequadas condições higiênico-sanitárias. Os equipamentos, móveis e utensílios disponíveis nessas áreas devem ser compatíveis com as atividades, em número suficiente e em adequado estado de conservação.	A área do salão é organizada, limpa e dispõe de equipamentos, móveis e utensílios suficiente para atender demanda e estão bem conservados.	X			
Conduta dos manipuladores	4.10.2 Os manipuladores devem adotar procedimentos que minimizem o risco de contaminação dos alimentos preparados por meio da antissepsia das mãos e pelo uso de utensílios ou luvas descartáveis.	Os manipuladores atendem as especificações do item 4.10.2	X			
Temperatura dos equipamentos de exposição dos alimentos	4.10.3 Os equipamentos necessários à exposição ou distribuição de alimentos preparados sob temperaturas controladas, devem ser devidamente dimensionados, e estar em adequado estado de higiene, conservação em funcionamento. A temperatura desses equipamentos deve ser regularmente monitorada.	Os equipamentos de exposição dos alimentos preparados são dimensionados adequadamente, estão sempre limpos e em perfeita conservação. Para manter a temperatura ideal são utilizados fogareiros à álcool e rechauds no banho maria.	X			

Barreiras de proteção das bancadas de exposição do alimento preparados	4.10.4 O equipamento de exposição do alimento preparado na área de consumo deve dispor de barreiras de proteção que previnam a contaminação do mesmo em decorrência da proximidade ou da ação do consumidor e de outras fontes.	Falta barreira de proteção dos alimentos na bancada de exposição.		X		
Disposição dos utensílios para refeições no salão	4.10.5 Os utensílios utilizados na consumo do alimento, tais como pratos, copos, talheres, devem ser descartáveis ou, quando feitos de material não descartável, devidamente higienizados, sendo armazenados em local protegido.	Os utensílios para consumo durante a exposição dos alimentos são colocados em bancada exclusiva à disposição do cliente, em lugar estratégico ao lado do balcão de distribuição dos alimentos.	X			
Disposição de objetos de decoração	4.10.6 Os ornamentos e plantas localizados na área de consumo ou refeitório não devem constituir fonte de contaminação para os alimentos preparados	No estabelecimento só são utilizados quadros decorativos. Estão conforme item 4.10.6	X			
Área do caixa	4.10.7 A área do serviço de alimentação onde se realiza a atividade de recebimento de dinheiro, cartões e outros meios utilizados para o pagamento de despesas, deve ser reservada. Os funcionários responsáveis por essa atividade não devem manipular alimentos preparados, embalados ou não.	O caixa fica na área externa do salão, na saída do restaurante, com função exclusiva da proprietária.	X			

4.11 DOCUMENTAÇÃO E REGISTRO

Crítérios avaliados	4.11 Documentação e registro RDC/216/2004	Documentação e registro no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Manual de Boas Práticas e POPS	4.11.1 Os serviços de alimentação devem dispor de Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados. Esses documentos devem estar acessíveis aos funcionários envolvidos e disponíveis à autoridade sanitária, quando requerido.	Tem o Manual de Boas Práticas e POPs. Está disponível à Vigilância Sanitária. Falta disponibilização do MBP e POPs para a equipe de trabalho.		X		
POPs obrigatórios *	4.11.2 Os POP devem conter as instruções sequenciais das operações e a frequência de execução, especificando o nome, o cargo e ou a função dos responsáveis pelas atividades. Devem ser aprovados, datados e assinados pelo responsável do estabelecimento.	Embora o conteúdo dos POPs esteja descrito no Manual de Boas Práticas, não existe uma sequência lógica em formato de POPs. Não existe uma organização sequencial especificando o objetivo, quem deve realizar a atividade, onde aplicar, materiais necessário, de apoio, como realizar, a frequência e outros, de acordo com a necessidade do estabelecimento. Falta organizar todos os POPs, aprovar, datar, assinar e anexa-los no manual de		X		

		Boas Práticas de forma correta.				
Registros	4.11.3 Os registros devem ser mantidos por período mínimo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de preparação dos alimentos.	Não são feitos registros porquê não há guarda de alimentos preparados no restaurante por longos períodos. No máximo de um dia para o outro, no caso de sobras de carnes. Devidamente identificadas.			X	
Implementação dos POPs obrigatórios	"4.11.4 Os serviços de alimentação devem implementar Procedimentos Operacionais Padronizados relacionados aos seguintes itens: a) Higienização de instalações, equipamentos e móveis; b) Controle integrado de vetores e pragas urbanas; c) Higienização do reservatório; d) Higiene e saúde dos manipuladores."	Os POPs obrigatórios estão implementados. Apenas o POP de higienização do reservatório de água não é seguido pela equipe. Não fazem a limpeza e desinfecção conforme anteriormente citado no item 4.4.4. Obs: Falta organização dos POPs. Citadas no item 4.11.2	X			
POP para higienização das instalações, equipamentos e móveis	4.11.5 Os POP referentes às operações de higienização de instalações, equipamentos e móveis devem conter as seguintes informações: natureza da superfície a ser higienizada, método de higienização, princípio ativo selecionado e sua concentração, tempo de contato dos agentes químicos e ou físicos utilizados na operação de higienização, temperatura e outras informações que se fizerem necessárias. Quando aplicável, os POP devem contemplar a operação de desmonte dos equipamentos.	Segue especificações do item 4.11.5 Contém todas as informações citadas.	X			
POP do controle integrado de vetores pragas urbanas	4.11.6 Os POP relacionados ao controle integrado de vetores e pragas urbanas devem contemplar as medidas preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou a proliferação de vetores e pragas urbanas. No caso da adoção de controle químico, o estabelecimento deve apresentar comprovante de execução de serviço fornecido pela empresa especializada contratada, contendo as informações estabelecidas em legislação sanitária específica.	Além medidas preventivas e corretivas, o controle químico é realizado mensalmente e tem registro da execução de serviço. Os produtos utilizados atendem legislação sanitária.	X			
POP para higienização do reservatório de água	4.11.7 Os POP referentes à higienização do reservatório devem especificar as informações constantes do item 4.11.5, mesmo quando realizada por empresa terceirizada e, neste caso, deve ser	Segue especificações do item 4.11.5 com exceção da higienização da caixa d'água reserva, não conformidade citada no item 4.4.4	X			

	apresentado o certificado de execução do serviço.					
POP da higiene e saúde dos manipuladores	4.11.8 Os POP relacionados à higiene e saúde dos manipuladores devem contemplar as etapas, a frequência e os princípios ativos usados na lavagem e anti-sepsia das mãos dos manipuladores, assim como as medidas adotadas nos casos em que os manipuladores apresentem lesão nas mãos, sintomas de enfermidade ou suspeita de problema de saúde que possa comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos. Deve-se especificar os exames aos quais os manipuladores de alimentos são submetidos, bem como a periodicidade de sua execução. O programa de capacitação dos manipuladores em higiene deve ser descrito, sendo determinada a carga horária, o conteúdo programático e a frequência de sua realização, mantendo-se em arquivo os registros da participação nominal dos funcionários.	O POP está descrito no manual, atente todas as especificações com exceção do cronograma de capacitação em higiene e saúde dos manipuladores como citado no item 4.6.7. O estabelecimento tem registros atestando a saúde e integridade física dos funcionários. Obs: (Não foi permitido acesso a esses documentos)	X			

4.12. RESPONSABILIDADE

Responsabilidade	4.12 Responsabilidade RDC216/2004	Responsabilidade no restaurante	Conforme	Não conforme	Não se aplica	Não observado
Responsável pela manipulação dos alimentos	4.12.1. O responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos deve ser o proprietário ou funcionário designado, devidamente capacitado, sem prejuízo dos casos onde há previsão legal para responsabilidade técnica.	O cozinheiro é o funcionário responsável pela manipulação dos alimentos. Não tem capacitação comprovada.		X		
Responsável pela manipulação dos alimentos	"4.12.2. O responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos deve ser comprovadamente submetido a curso de capacitação, abordando, no mínimo, os seguintes temas: a) Contaminantes alimentares; b) Doenças transmitidas por alimentos; c) Manipulação higiênica dos alimentos; d) Boas Práticas. "	"O cozinheiro é o funcionário responsável pela manipulação dos alimentos. Não tem capacitação comprovada nas áreas exigidas pela RDC 216/2004 nos temas: a) Contaminantes alimentares; b) Doenças transmitidas por alimentos; c) Manipulação higiênica dos alimentos; d) Boas Práticas. "		X		

APÊNDICE B – REGISTROS DAS NÃO CONFORMIDADES

A seguir serão demonstradas as não conformidades que foram fotografadas, as demais são referentes às capacitações, falta de cartaz informativo para lavagem das mãos, POPS, Manual de Boas Práticas, termômetros, *pallets*, higienização das lixeiras e caixa d'água, compra de armários para vestiários e molas automáticas para as portas dos banheiros.

Substituir torneira e afixar cartaz



Fonte: Dados primários, 2019.

Fixar corrimão e pintar as paredes



Fonte: Dados primários, 2019.

Higienização da caixa d'água reserva



Fonte: Dados primários, 2019.

Substituição da grelha



Fonte: Dados primários, 2019.

Comprar lixeiras com tampa



Fonte: Dados primários, 2019.

Fixar barreira de proteção dos alimentos



Fonte: Dados primários, 2019.