



**Universidade de Brasília  
CET – Centro de Excelência em Turismo**

Pós-graduação *Lato Sensu*

Curso de Especialização em Gastronomia e Segurança Alimentar

**“A IMPLANTAÇÃO DO MANUAL DE BOAS PRÁTICAS: DIFICULDADES,  
DESAFIOS E VANTAGENS”**

**JUREMA MARIA DE SOUSA BAESSE**

Brasília - DF  
Agosto/2006

**Universidade de Brasília  
CET – Centro de Excelência em Turismo**

Curso de especialização em Gastronomia e Segurança Alimentar

**“A IMPLANTAÇÃO DO MANUAL DE BOAS PRÁTICAS: DIFICULDADES,  
DESAFIOS E VANTAGENS”**

**JUREMA MARIA DE SOUSA BAESSE**

---

Raquel Botelho  
Nome, Titulação  
Professor Coordenador

---

Lucianne Cardoso  
Nome, Titulação  
Professor Orientador

---

Verônica Ginani  
Nome, Titulação  
Professor Examinador

*“Trabalho apresentado em cumprimento às exigências acadêmicas parciais do curso  
de pós-graduação lato sensu em gastronomia e segurança alimentar para obtenção do  
grau de Especialista”*

Brasília – DF  
Agosto/2006

Dedico este trabalho a todas as vítimas fatais que perderam a vida em decorrência de enfermidades transmitidas pelo alimento. Que suas mortes não tenham sido em vão!!

Faça do alimento sua Medicina, e da Medicina  
seu alimento

Hipócrates

## **RESUMO**

O presente trabalho analisou e interpretou as dificuldades e barreiras para a implantação do Manual de Boas Práticas, exigido pela RDC 216, em um estabelecimento comercial de porte médio do mercado de gastronomia de Brasília. Foi feito um estudo de caso de uma cafeteria e uma pesquisa de levantamento junto ao segmento de fiscalização sanitária que acompanha a execução deste Manual. A pesquisa identificou que a principal dificuldade é de ordem cultural, e a secundária de cunho econômico. Também foi identificado que os órgãos de fiscalização da saúde pública não estão aparelhados para cumprir sua missão e estão muito aquém do crescimento do mercado gastronômico da capital do país.

Palavras-Chave: Consumidor, Alimento, Doença, Prevenção e “Saúde Pública”.

## SUMÁRIO

**RESUMO**

**ABSTRACT**

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>11</b>
2.1 SEGURANÇA ALIMENTAR.....	11
2.2 RDC 216 .....	14
2.3 MANUAL DE BOAS PRÁTICAS .....	15
2.4 AMBIENTE, EDIFICAÇÕES E INSTALAÇÕES .....	17
2.5 EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS.....	19
2.6 HIGIENE DOS MANIPULADORES .....	20
2.7 CUIDADOS COM OS ALIMENTOS.....	22
<b>3. OBJETIVO GERAL.....</b>	<b>26</b>
<b>4. JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>28</b>
<b>5. METODOLOGIA.....</b>	<b>31</b>
<b>6. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>32</b>
6.1 DIAGNÓSTICO.....	32.
6.2 HIGIENE DO AMBIENTE.....	35
6.3 PESSOAL .....	36
6.4 COZINHA DE APOIO.....	37
6.5 RECOMENDAÇÕES .....	38
<b>7. CONCLUSÃO.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>48</b>

**APÊNDICE**

**ANEXO**

## 1. INTRODUÇÃO

Conciliar o prazer da boa mesa com a segurança alimentar é um desafio permanente para quem trabalha com alimentação em qualquer empreendimento gastronômico. Do mais modesto quiosque de cachorro quente ao mais sofisticado bistrô de um resort de luxo, o risco de contaminação pelo alimento existe e pode ser uma grave ameaça à vida humana. Para conter essa ameaça os segmentos de controle de saúde pública deixaram de focar o risco da segurança na estrutura física dos estabelecimentos comerciais e passaram a focar os procedimentos operacionais. Ou seja, deixaram em segundo plano a estrutura e voltaram o olhar para o ser humano que, em todas as instâncias e caminhos do alimento, é o responsável pela sua segurança.

Essa mudança de foco está por trás do espírito que guiou a concepção e formulação da RDC 216, de 14 de setembro de 2004, que trata do Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, de acordo com explicação da técnica e supervisora da Visa - DF, Lucianne Cardoso. No seu entendimento, não são suficientes boas câmaras de refrigeração, excelentes bancadas de inox, fornos de última geração se o ser humano que estiver por trás de toda essa engrenagem deixar de lado hábitos simples e corriqueiros como a lavagem de mãos ou a adequada higienização da área de manipulação. Ou seja, percebeu-se a necessidade de revisão de todos os procedimentos operacionais desencadeados pelas pessoas e também a necessidade de constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos.

Toda essa preocupação se consubstanciou no conceito do termo “Boas Práticas” no seio da gastronomia de um modo geral. De acordo com a RDC 216, “Boas Práticas são normas de procedimentos para atingir determinado padrão de identidade e qualidade de um produto e/ou serviço na área de alimentos, cuja eficácia e efetividade devem ser avaliadas através da inspeção e/ou investigação. Incluem-se também produtos tais como: bebidas, aditivos, embalagens, utensílios e materiais em contato com alimentos”.

Essa mudança de foco não significa que a estrutura física de um empreendimento deixou de ter importância. “A estrutura física é vigiada e fiscalizada e também tem que atender às normas da Vigilância Sanitária”, explica a técnica do órgão, Lucianne

Cardoso, “ela apenas não é mais o centro das atenções”.<sup>1</sup> Uma boa e adequada estrutura exige pessoas bem treinadas e bem capacitadas. Ou seja, é um conjunto de exigências e normas que tem que ser atendido para que o comerciante de alimentos tenha condição de garantir uma preparação segura aos seus clientes, sintetiza a doutora Wilma Araújo (2005). Seria incompatível profissionais bem treinados em uma estrutura física precária sem as mínimas exigências físicas atendidas. Enfim, a Anvisa tem a responsabilidade de ter um olhar amplo para toda a área de produção, mas está ciente de que os procedimentos operacionais adequados são fundamentais para a redução do risco de contaminação do alimento. Um profissional bem treinado é fundamental para o enfrentamento da redução dos pontos críticos de risco em uma cozinha industrial.

Apesar de o conceito das Boas Práticas ter surgido pela primeira vez em 1993, com a Portaria 1428, a sua implantação, no serviços de alimentação relativos à mesa, só passou a ser realmente exigida a partir de 2004 com a RDC 216.

O presente trabalho pretende investigar como foi feita a implantação do Manual num estabelecimento de alimentação da área de cafeteria na cidade de Brasília. Será feito um estudo de caso do Martinica Café, empresa criada em outubro de 1990, que no final de 2005 começou a se adaptar às condições impostas pela RDC 216. E a pesquisa também pretende realizar um levantamento junto a Anvisa sobre o número de estabelecimentos que já implementou as normas da RDC 216 no mercado de alimentação comercial de Brasília, assim como verificar as condições da Agência para acompanhar, orientar e fiscalizar o seu cumprimento.

Com relação ao estudo de caso a idéia é verificar junto à empresa quais foram as principais dificuldades para o atendimento de todas as exigências da RDC 216 e como foi realizado esse processo. Será observado ainda se a implementação do Manual de Boas Práticas, exigido pela RDC 216, se constituiu em um atributo a mais para o estabelecimento se destacar na preferência do consumidor.

De acordo com a coordenadora do Núcleo de Treinamento da Visa - DF, Denise Orbage, “os estabelecimentos que já adotaram o Manual de Boas Práticas reconhecem que ele gerou mais economia, menos desperdício e que, apesar das dificuldades iniciais, foi bom para a empresa a adoção do MBP.” Segundo Denise Orbage, “o maior medo dos empresários do setor de alimentação era com o custo financeiro da implantação do

---

Cardoso, Lucianne em 26/11/2005 (sala de aula)

Manual, mas aos poucos eles viram que o esse impacto não era tão grande e que os gastos acabam, a médio e longo prazo, se revertendo em ganhos para a empresa.”

“Os empresários de Brasília, à medida que foram se sensibilizando com as vantagens de adequação à normas estabelecidas pela Resolução 216, diminuíram a resistência e muitos procuram a Vigilância Sanitária para se informarem.” Apesar de a RDC 216 ter sido baixada em setembro de 2004 a sua cobrança e posterior fiscalização só começou, de fato, a partir de março de 2006 quando os fiscais e servidores foram devidamente treinados. Inicialmente, explicou a coordenadora, os fiscais faziam a visita e exigiam que o Manual de Boas Práticas estivesse pronto dentro de 30 dias. Aos poucos isso foi flexibilizado e hoje a fiscalização, além de orientar o empresário, estabelece um prazo para que seja feito um cronograma de implantação do Manual, que passa a ser feito e implantado em etapas. Logo, a fiscalização acompanha e exige o cumprimento das datas previstas pelo cronograma.

O espírito que guia as ações da Vigilância Sanitária e que é passado para o segmento que lida com o serviço à mesa é o da prevenção. “Nos treinamentos e nas palestras de sensibilização, feitas junto aos comerciantes e todos aqueles que se interessam pelo assunto e lidam com o preparo do alimento, é que é muito mais benéfico para qualquer empreendimento “prevenir do que remediar”, reiterou Denise Arbage. A prevenção, além de muito mais barata, evita as consequências desastrosas de um surto provocado por uma doença transmitida pelo alimento, e até mesmo a morte de pessoas infectadas por bactérias que são fat

ais ao ser humano. E para isso é preciso que a legislação seja rígida e severa.

Por trás de muitas normas rígidas, e aparentemente exageradas, estão vítimas fatais que foram a óbito em razão da contaminação de alimentos. “Em fevereiro de 2005 três pessoas morreram em virtude da contaminação de caldo de cana por barbeiro no município de Navegante, SC e 24 pessoas foram contaminadas” (PLANTANDO SAÚDE..., 2005, p.2). Essa situação, por exemplo, foi mais um elemento que provocou a edição da RDC 218 que tornou obrigatório o cumprimento das boas práticas também por barracas, *trailers* e quiosques que comercializam alimentos à base de vegetais.

O risco de contaminação, todavia, não é “privilegio” apenas de barraquinhas ou quiosques. Em novembro do ano passado uma menina de nove anos morreu após se

alimentar em um hotel de luxo em uma praia próxima a Recife, Pe. “Menina morre após jantar em resort de praia pernambucana” (GUIBU, 2005).

Após investigação profunda da Secretaria de Saúde e Anvisa foi confirmado que a menina foi vítima de uma bactéria encontrada no alimento e confirmou-se que o restaurante havia descumprido normas básicas da RDC 216. “Trabalhar na prevenção é a decisão mais correta de todos aqueles que querem entrar no ramo da cozinha comercial, o nome de uma empresa pode desmoronar em função de deslizes e descuidos na preparação de alimentos que podem trazer graves prejuízos aos consumidores” (ARAÚJO, 2005).

## 2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O objetivo deste capítulo é buscar na literatura a compreensão dos principais conceitos e termos que são centrais na presente pesquisa. A começar pelo significado do termo “segurança alimentar”, que passou a se constituir em um “importante componente para o perfil de qualidade global de um produto” (NETO, 2005) até a descrição de perigos e pontos críticos em uma unidade de produção alimentar.

O crescimento do segmento de alimentação fora de casa – que será visto ao longo do trabalho – exigiu que as estruturas criadas pelo Governo para fiscalização de bares e restaurantes também fossem revistas e adequadas para acompanhar tal evolução. O mesmo ocorreu com a legislação. Assim como surgiu o Código de Defesa do Consumidor, para garantir e defender os direitos básicos do consumidor, uma série de leis foi estabelecida para garantir um alimento seguro. Os estabelecimentos que oferecem os serviços de alimentação relativos à mesa foram obrigados a seguir normas e procedimentos operacionais capazes de garantir um alimento seguro e livre de riscos à saúde humana.

### SEGURANÇA ALIMENTAR

Para compreendermos o que vem a ser “segurança alimentar” é preciso, primeiramente, definir o que é “um alimento seguro”. “O alimento seguro para o consumo é aquele que não oferece riscos significativos de promover qualquer alteração deletéria nos mecanismos fisiológicos do consumidor” (NETO, 2005:12). Para que esse alimento seja seguro e chegue sem riscos à mesa do consumidor um conjunto de leis, práticas e normas entram em campo. Para complementar o conceito de “segurança alimentar” vamos adotar o da Wikipédia:

“ A segurança alimentar existe quando todas as pessoas, em todo os momentos, têm acesso físico e econômico a uma alimentação que seja suficiente, segura, nutritiva e que atenda a necessidades nutricionais e preferências alimentares, de modo a propiciar vida ativa e saudável (FAO, 1997). A Política Nacional de Alimentação e Nutrição (PNAN), define segurança alimentar como a garantia de que as famílias tenham acesso físico e econômico regular e permanente a

conjunto básico de alimentos em quantidade e qualidade significantes para atender aos requerimentos nutricionais (Ministério da Saúde, 2003)." Disponível em <http://www.wikipedia.doc>. Acesso em: 27 jul.2006.

Na prática, a segurança alimentar começa lá no produtor, passa pelo atravessador, pelo transportador, pelo atacadista, pelo comerciante, pelo comprador, e finalmente pelo manipulador do produto final. Cada elo dessa corrente é importante e deve seguir normas adequadas de procedimento e sofrer consequente fiscalização. Mesmo que a realidade atual não permita atingir esse objetivo em sua plenitude, ele deve estar sempre presente na mentalidade do profissional que lida com o alimento. E não se pode falar em "segurança alimentar" sem falar em Boas Práticas de Fabricação (BPF).

Em função do aumento da população, especialmente nas regiões urbanas, e consequente aumento da alimentação fora do lar, foi observado que o "número de casos de doenças transmitidas por alimentos aumentaram assustadoramente a nível mundial" (SILVA Jr. 1995), o que provocou a reação das autoridades sanitárias com relação ao alimento servido ao consumidor. "Para a obtenção de adequada segurança alimentar é muito importante a aplicação de medidas preventivas de conduta, como as "Boas Práticas de Manipulação e Processamento" e a aplicação do sistema de "Análise de Perigos e Determinação de Pontos Críticos de Controle" (SILVA Jr., 1995).

"As Boas Práticas de Fabricação (BPF) são procedimentos necessários para garantir a qualidade sanitária dos alimentos. A adoção das BPF representa uma das mais importantes ferramentas para o alcance de níveis adequados de segurança alimentar e, com isso, a garantia de qualidade do produto final" (NETO, 2005: 11). Mas o que são as Boas Práticas e como surgiu esse conceito? "Boas Práticas são normas de procedimentos para atingir um determinado padrão de identidade e qualidade de um produto e/ou serviço na área de alimentos, cuja eficácia e efetividade devem ser avaliadas através de inspeção e/ou investigação" (SILVA Jr., 1995: 58).

Todo esse movimento, que revolucionou todas as práticas e condutas com relação ao alimento, tiveram início a partir de um alerta feito em 1989 pela Organização Mundial de Saúde (OMS). "Nesse ano a OMS informou que mais de 60% das doenças de origem alimentar são toxinfecções alimentares, ou seja, os agentes etiológicos encontram-se entre as bactérias, vírus, fungos e parasitas, principalmente devido às práticas inadequadas de manipulação, matérias-primas contaminadas e falta de higiene

durante a preparação, além de equipamentos e estrutura operacional deficiente” (SILVA Jr. 1995:56).

Só nos Estados Unidos em 1999, por exemplo, ocorreram 323 mil hospitalizações provocados por “enfermidades transmitidas pelo alimento” (ETA) e foi registrado 150 mortes. Cerca de 75% dessas ETA’s são provocadas por patógenos conhecidos: salmonela, listeria e toxoplasma. Segundo dados da OMS, cerca de 60% das ETA’s que geram toxinfecções alimentares são oriundas de bactérias, vírus, fungos e parasitos, e são um dos motivos responsáveis por elevados índices de faltas ao trabalho e absenteísmo escolar. No Brasil, infelizmente, não existem dados seguros. “Como não há sistemas de notificação não se conhece a ocorrência destas doenças no Brasil”. (ARAÚJO, 2005).

No Brasil, só no início da década de 90, é que essas preocupações com relação ao alimento seguro, de fato, ganharam legislações mais específicas. Em 1993 é que o Ministério da Saúde publicou a Portaria de número 1428 de 26/11/93 “recomendando que fosse elaborado um manual de boas práticas de manipulação de alimentos, baseado nas publicações técnicas da SBCTA, OMS e *Codex Alimentarius*. Em 1997 foi publicada a Portaria Ministerial número 326 de 30/07/97, definindo melhor as condições técnicas para a elaboração do manual de boas práticas” (SILVA Jr., 1995:57). O manual é um descriptivo das rotinas para garantir o controle higiênico-sanitário dos alimentos (IBIDEM).

Resumidamente, a nível nacional, o histórico da legislação que trata deste assunto poderia ser assim apresentado:

- Portaria 1428 – novembro de 1993 (trata das Boas Práticas de Fabricação a nível de indústria)
- Portaria 326 – julho de 1997 (trata das condições sanitárias dos estabelecimentos)
- Resolução 275 – outubro de 2002 (trata dos procedimentos operacionais)
- Resolução 216 – setembro de 2004 (trata do estabelecimento das Boas Práticas para serviços de alimentação a fim de garantir as condições higiênico sanitárias do alimento preparado)

“Não existe serviço de alimentação que não seja orientado por um manual, mas a simples existência do manual sem treinamento para a implantação das rotinas técnicas, não resolve o problema da contaminação, Devem existir, obrigatoriamente, as rotinas

técnicas que compõem o manual de boas práticas e a aplicação prática destas rotinas” (SILVA Jr., 1995: 56). Após essa Portaria do Ministério da Saúde o Centro de Vigilância Sanitária (CVS) de São Paulo baixou a Portaria CVS 6/99 de 10/03/99 que dispôs sobre o regulamento de parâmetros e critérios para orientar melhor as ações da Vigilância Sanitária e as operações de controle para os estabelecimentos produtores e prestadores de serviços de alimentação. Essa Portaria abarcou todas as questões relativas à produção do alimento para o consumo, desde os critérios das estruturas físicas dos espaços até o controle de saúde dos funcionários e cuidados com a água, com os utensílios, armazenamento e a manipulação e conservação dos alimentos para consumo.

#### RDC 216

A RDC 216 – o instrumento legal mais recente sobre o tema – é o que tem orientado todas as ações do sistema de vigilância sanitária no Brasil, e é com base nessa Resolução que são feitos todos os treinamentos do pessoal que está acompanhando a elaboração do MBP pelas empresas de alimentação. A 216 oferece mecanismos e instrumentos para que as Visa, que é a Vigilância Sanitária em cada estado, tenham condições de orientar e fiscalizar os proprietários de estabelecimentos que trabalham com o alimento.

Esta Resolução nasceu da junção de três necessidades:

- “necessidade de constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos;
- “necessidade de elaboração de requisitos higiênico-sanitários gerais para serviços de alimentação aplicáveis em todo o território nacional;
- “necessidade de harmonização da ação de inspeção. (ARAÚJO e CARDOSO, 2005).

E nasceu com o objetivo de “estabelecer procedimentos de Boas Práticas para serviços de alimentação a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado” (ARAÚJO e CARDOSO, 2005). Esta Resolução se aplica a, praticamente, todos os segmentos que oferecem o alimento pronto para o consumo:

- Cantinas
- Buffets
- Comissárias
- Confeitarias

- Cozinhas industriais e institucionais
- Delicatéssens
- Lanchonetes
- Padarias
- Restaurantes
- Rotisserias e Congêneres

A fiscalização envolve, por suas vez, todos as etapas da manipulação, preparo, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo. Segundo a coordenadora do Núcleo de Treinamento da Visa-DF, Denise Orbage, os objetivos da Anvisa ao editar a Resolução foi o de “proteger a saúde da população e aperfeiçoar as ações de controle sanitário”. Para unificar a linguagem e criar bases idênticas de controle desses estabelecimentos foi criado o Manual de Boas Práticas (MBP), de modo a orientar o empresário do segmento de alimentação sobre as condições ideais com as quais tem trabalhar para garantir um alimento seguro à população. Cada um desses estabelecimentos, por sua vez, faz o Manual à sua maneira, isto é, de acordo com as suas características próprias, tomando como normas as recomendações da RDC 218.

### MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Para se compreender melhor os critérios exigidos pelo Manual de Boas Práticas (MBP) é fundamental explicar como ele foi concebido. O MBP foi idealizado tendo como a base o significado da palavra “prevenção”. A idéia é “prevenir”. “É evitar que os microorganismos contaminem os alimentos, seja através do homem, do ambiente ou das matérias-primas adquiridas. É evitar que os microorganismos sobrevivam e/ou multipliquem nos alimentos, ou que ainda ocorra a recontaminação dos alimentos” (SILVA Jr., 1995: 53).

O MBP pode ser dividido em duas partes, ou dois tipos de procedimentos. Aqueles a serem adotados “onde não existem alterações estruturais dos alimentos” e aqueles “onde os alimentos sofrem modificações através da temperatura, fermentação, acidificação ou qualquer outro processamento tecnológico” (SIVA Jr., 1995:56).

E para dar sustentação técnica e até melhores condições de controle a legislação recomenda que o Sistema de Análise de Perigos, Pontos e Controles Críticos (APPCC) seja aplicado no todo ou em parte. “O método APPCC estuda a análise dos perigos, relaciona os pontos críticos onde os perigos estão presentes e define os PCCs (pontos críticos de controle), ou seja, dependendo do fluxograma de cada preparação, define as reais situações onde o controle deva ser realizado e que possa ser monitorado e controlado, para configurar a verdadeira segurança alimentar” (SILVA Jr., 1995 :57).

Mas o que vem a ser esse Sistema de Análise e como ele surgiu? O Sistema de Análise e Perigos teve seu início há mais de quarenta anos e foi criado com o programa espacial americano. “Desde 1971, quando foram apresentados três dos princípios do APPCC na *U.S. Conference on Food Protection*” o interesse sobre esse tema foi expandido por ser um sistema de garantia da segurança alimentar. Em 1972, nos Estados Unidos, foi promulgado o primeiro regulamento legal que incluiu muitos dos conceitos e termos do sistema para os alimentos enlatados de baixa acidez.” (SILVA JR., 1995:193). Mas até 1985 pouca atenção havia sido dada a esse Sistema, não houve interesse das indústrias de alimentos e nem das agências reguladoras.

Só em 1985 é que a Academia Norte Americana de Ciências publicou um artigo sobre “Uma avaliação do papel dos critérios microbiológicos para alimentos e ingredientes alimentares que recomendava, com ênfase, o uso do APPCC como um sistema efetivo e preventivo para a garantia da segurança dos alimentos” (SILVA Jr., 1995:194). Desde então, e rapidamente, o Sistema tem sido divulgado, revisto adotado e sistematizado.

O APPCC oferece um método de trabalho que permite “identificar e avaliar os perigos presentes nos alimentos, determinar o controle dos pontos críticos (PCCS), fazer o diagnóstico preventivo das doenças de origem alimentar e finalmente promover o estabelecimento dos procedimentos de ações corretivas” (TRIGO, 1999: 92).

Dentro deste contexto do estudo da “segurança alimentar” o que vem a ser “perigo”, “ponto crítico” e “controle dos pontos críticos”? “Perigo é a contaminação de origem biológica, química ou física em condição potencial que possa causar agravo à saúde (a sobrevivência e a multiplicação podem ser considerados perigos quando a contaminação for de origem biológica – bactérias e fungos)” (SILVA Jr., 1995: 198). “Ponto crítico é o local ou situação onde estão presentes os perigos com risco à saúde e que devem ser controlados. São considerados pontos críticos todos os pontos onde procedimentos imediatos de controle podem ser exercidos para eliminar, prevenir ou

reduzir os perigos a níveis suportáveis e que possam ser monitorados constantemente, trazendo segurança aos alimentos” (SILVA Jr. 1995:199).

O controle desses PCCS, por sua vez, “são os procedimentos ou medidas de controle dos pontos críticos que possam ser tomadas para garantir a segurança do processo, objetivando a eliminação, prevenção ou redução dos perigos a níveis suportáveis” (SILVA Jr. 1995:199). O MBP, por sua vez, leva em conta cada um destes itens previstos no APPCC, e também a realidade da empresa para o qual é criado. “O Manual está dividido, desde o ponto de vista operacional, em partes diferentes, apenas para facilitar a consulta, porém, lembramos que nenhuma das partes funciona isoladamente. O seu trabalho só terá resultado se, todas as medidas aqui descritas forem seguidas e aplicadas sobre os processos desenvolvidos em cada cozinha” (TRIGO, 1999:92).

Todo Manual deve contemplar, em qualquer situação, uma parte dedicada à higiene pessoal dos manipuladores dos alimentos, dos funcionários em geral e até dos fornecedores fixos e eventuais da empresa de alimentação. Uma segunda parte voltada para as condições ambientais onde está situada a unidade de serviço de alimentação. A terceira parte para a higienização dos utensílios e equipamentos e a conservação dos mesmos. A quarta para a operacionalização, sanidade e qualidade dos alimentos e matérias-primas armazenadas ou manipuladas na unidade. Em muitos manuais a estrutura física assim como todo o sistema de armazenamento e coleta de lixo está prevista na segunda parte, que é a “higiene ambiental” (TRIGO, 1999:98).

### **AMBIENTE, EDIFICAÇÕES E INSTALAÇÕES**

“Entende-se por ambiente um conjunto de fatores extrínsecos aos alimentos que influenciam direta ou indiretamente na manutenção de sua qualidade. Dessa forma o ambiente destinado ao armazenamento, ao preparo e à exposição de alimentos deve ser cuidadosamente controlado para evitar possíveis contaminações físicas, químicas e microbiológicas” (NETO, 2005:15).

Não só o espaço onde a unidade funciona deve preocupar o proprietário do estabelecimento. “As áreas externas à edificação também devem ser mantidas em condições higiênicas que protejam o alimento de contaminações ambientais” (NETO, 2005: 16). O responsável por este quesito deve se preocupar com a remoção de entulhos e resíduos próximos à unidade, com as instalações vizinhas de modo que a limpeza e higiene sejam permanentes. Esse cuidado contribui para evitar as

contaminações ambientais e o surgimento de pragas, roedores e insetos. Assim como também há que se ter preocupação com a poluição ambiental e eventuais “odores estranhos, poeiras, fumaças e outros poluentes” (NETO, 2005: 16).

No caso de construção de uma unidade de alimentação e nutrição os responsáveis pela obra já devem estar munidos dos critérios exigidos pelo MBP, que certamente vai guiar os construtores. “O Manual já deverá detalhar a planta considerando os aspectos da área física, elétrica, hidráulica, de revestimentos de pisos, paredes e bancadas (SILVA Jr. 1995: 232). O construtor também tem que levar em conta que “devem ser isoladas as áreas de recebimento de matérias-primas, de preparo, de armazenamento e de distribuição de alimentos, assim como a disposição do equipamentos e a circulação dos funcionários e fornecedores” (NETO, 2005: 16).

O mais complicado é quando o espaço físico foi construído para outra finalidade diversa e tem que ser adaptado para se tornar uma unidade de alimentação. Neste caso o desafio é maior e o MBP deve contemplar essas dificuldades e tentar conciliar as exigências e critérios às condições disponíveis. O empresário, no entanto, não pode abrir mão de buscar as condições ideais para que o alimento esteja livre de riscos à saúde humana.

“A área destinada ao recebimento de matérias-primas deve ser de fácil acesso para a descarga, próxima à estocagem, provida de rampas e marquises para a proteção contra as alterações climáticas. O espaço deve ser suficiente para o acondicionamento adequado dos insumos que devem ser colocados em estrados ou paletes visando não deixar o produto em contato direto com o piso. Deve-se manter uma distância de 10 cm entre os paletes e as paredes” (NETO, 2005: 17).

Nas áreas de processamento e armazenamento de matérias-primas e alimentos, o piso deve ser antiderrapante e claro. “As paredes devem ser revestidas de material liso, lavável, impermeável e de cor clara, e devem estar livres de falhas, rachaduras, unidade, fungos filamentosos e descascamentos” (NETO, 2005: 23). O teto também deve ser de cor clara, superfície lisa, impermeável e lavável.

Tanto as bancadas, quanto as pias e prateleiras devem ser construídas de material liso, higienizável, impermeável, sendo o aço inoxidável o material mais adequado. É vedada a utilização de prateleiras de madeira, assim como qualquer objeto de madeira dentro da cozinha.

Recomendações básicas nesse quesito:

- Fluxo ordenado e sem cruzamento;
- Acesso independente à área de manipulação;
- Dimensão compatível com todas as operações;
- Instalações físicas com revestimento liso, impermeável e lavável;
- Sanitários e vestiários sem comunicação com as áreas de manipulação
- Lavatórios exclusivos para higiene das mãos na área de manipulação

### EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS

“Como existem diversos tipos de estabelecimentos de alimentação e em cada um deles há equipamentos e/ou utensílios específicos, torna-se quase impossível fazer uma descrição detalhada de cada um. Assim, independente do tipo o proprietário ou responsável técnico deve sempre levar em consideração, no momento da aquisição, a durabilidade do material e a facilidade de higienização. Por isso, sempre que possível, os equipamentos devem apresentar superfície lisa, isenta de arestas ou reentrâncias e com o mínimo de “detalhes” que possam interferir nas atividades de higienização” (NETO, 2005: 61).

A higienização diária dos utensílios e equipamentos deve ser uma preocupação permanente do responsável pela unidade de produção. “Após o uso de pratos, copos e refratários retirar o excesso de sujidades e/ou recolher os resíduos. Pré-lavar com água aquecida, sempre que possível, e lavar com detergente e esponja. Enxaguar em água corrente até a remoção total do detergente. Fazer a desinfecção borrifando álcool a 70% ou deixando-os em imersão em solução de água clorada a 200 ppm por 15 minutos. Deixar secar naturalmente. Guardar em local limpo, seco e fechado (armários), de preferência de maneira que não se acumule a solução desinfetante” (NETO, 2005: 62).

“Não devem existir gavetas na cozinha. São difíceis de limpar e são lugares óbvios para o acúmulo de sujeira, poeira e restos de alimentos, portanto, bactérias. Todos os equipamentos, superfícies, ferramentas, etc., que são trazidos para utilização no serviço de alimentação devem receber consideração especial, com relação à higiene. Todo equipamento, grande ou pequeno, deve poder ser lavado e desinfetado com o mínimo de esforço e dificuldade” (SILVA Jr., 1995: 114).

Enfim, “a razão para que se limpem e desinfetem as superfícies que entram em contato com os alimentos e o ambiente, deve-se ao fato de que essas operações auxiliam o controle microbiológico. Se realizadas com eficácia e no momento apropriado, poder-se-á obter como efeito a eliminação ou um controle apreciável da população

microbiana” (SILVA Jr., 1995: 156). É evidente que a higiene e limpeza dos equipamentos e dos utensílios, assim como a das pessoas que lidam com o alimento, “contribui direta ou indiretamente para o nível de contaminação do alimento, o qual pode influir sobre sua estabilidade e inocuidade” (SILVA Jr., 1995: 156)

O empresário do segmento de alimentação acabará por ver uma sensível redução dos custos operacionais quando segue as normas adequadamente. “Um planejamento físico que distribua racionalmente as diversas áreas de trabalho, desenhado consoante as normas técnicas específicas para cada ambiente, incluindo a adequação dos equipamentos, implica numa diminuição de esforços para executar as tarefas, contribuindo para uma maior eficiência nos resultados obtidos. Disso resulta uma racionalização dos recursos humanos e dos custos operacionais” (SILVA Jr., 1995:114).

Recomendações básicas nesse quesito:

- Equipamentos, móveis e utensílios limpos, bem conservados e produzidos com material atóxico;
- Manutenção da limpeza por profissional treinado para este fim;
- Programa de higienização freqüente;
- Descrição dos procedimentos de limpeza por escrito (rotinas).

### HIGIENE DOS MANIPULADORES

Todo Manual de Boas Práticas tem que dedicar a esse capítulo uma atenção especial. “Manipulador de alimento é toda pessoa que tem contato, ainda que ocasional, com a recepção, preparação, armazenamento, distribuição ou comercialização de um alimento, seja matéria-prima ou produto elaborado” (NETO, 2005: 79).

“Como regra geral é de extrema importância o treinamento e conscientização dos funcionários quanto aos aspectos de higiene pessoal. Para atingirmos essa conscientização é necessário um monitoramento contínuo dos procedimentos e hábitos adotados por eles, desde sua chegada ao trabalho, durante a preparação e principalmente após a cocção, sanificação ou qualquer outro procedimento de manipulação que envolva alimentos prontos para consumo e que não sofrerão qualquer processo posterior antes da sua distribuição (TRIGO, 1999: 92).”

A saúde e higiene do manipulador são um dos requisitos mais importantes para que o alimento chegue inócuo à mesa do consumidor. “Uma das mais freqüentes vias de transmissão de microorganismos aos alimentos é o manipulador, e por essa razão as

boas práticas de manipulação podem ser consideradas o alicerce de um sistema de controle de qualidade eficaz” (NETO, 2005: 80).

“As vias de contaminação de um manipulador são inesgotáveis. Por exemplo, podemos citar as mãos, que constituem importante foco de microorganismos provenientes do intestino, da boca, do nariz, da pele, dos pelos, dos cabelos e até mesmo de secreções e ferimentos” (NETO, 2005:81). Por essa razão, “é indispensável que se ponha em prática um programa de qualidade que vise comprometer e conscientizar o manipulador de alimentos acerca de sua importância e de suas responsabilidades como profissional que manuseia alimentos e que, consequentemente, trabalha prevenindo perigos de contaminação aos comensais” (NETO, 2005:80).

A higiene corporal dos funcionários, assim como as normas de manter o cabelo curto e aparado (no caso de homens) ou mantê-lo preso (no caso de mulheres), não utilizar adornos ou acessórios e outras têm que ser constantes fiscalizadas. “O monitoramento deverá ser sempre efetuado pela pessoa responsável da cozinha, devendo haver orientação inicial ao funcionário no dia da admissão e posterior controle, sendo que os itens em desacordo deverão ser considerados como tópicos para reuniões com periodicidade determinada pela responsável, a fim de eliminar as dúvidas e evitar reincidência dos problemas (TRIGO, 1999: 92). Os hábitos de asseio e apresentação pessoal, com os uniformes devidamente apresentáveis, devem ser incorporados como parte da rotina diária de todo os manipuladores de alimentos.

Tão importante quanto a higiene é o controle de saúde dos manipuladores de alimentos. “Exames médicos e laboratoriais admissionais devem ser realizados pelo estabelecimento antes da contratação do funcionário. Esses exames avaliarão as condições de saúde do manipulador, no sentido de evitar que ele seja portador de doenças que possam comprometer a qualidade dos serviços prestados. Os exames laboratoriais comumente recomendados são: hemograma, coprocultura e coproparasitológico, e devem ser repetidos periodicamente. Mediante algum resultado insatisfatório, o proprietário deverá encaminhar o funcionário para tratamento médico adequado” (NETO, 2005: 82)

Algumas doenças respiratórias ou mesmo parasitológicas, além de danos ao funcionário, podem ser focos de transmissão de doenças aos alimentos e por consequência aos comensais. “Deve-se assegurar a ausência de afecções cutâneas, feridas, supurações, sintomas de infecções respiratórias e gastrointestinais. Assim, os funcionários acometidos por qualquer um desses fatores não devem trabalhar em tarefas

que estejam diretamente envolvidas com a preparação de alimentos; eles devem ser afastados da manipulação direta até sua completa recuperação. Para alguns tipos de preparações, aconselha-se proteger as afecções cutâneas com dedeiras de cor viva e/ou luvas apropriadas” (NETO, 2005: 83).

Recomendações básicas nesse quesito:

- Capacitar e supervisionar, periodicamente, os manipuladores de alimentos;
- Fiscalizar, permanentemente, o uso correto e limpo dos uniformes e das proteções de cabeça;
- Controlar os exames de saúde dos manipuladores periodicamente;
- Exigir o uso de equipamentos de proteção individual.

### CUIDADOS COM OS ALIMENTOS

“O primeiro passo para a obtenção de alimentos inócuos consiste em conhecer os fornecedores de matérias-primas, produtos semi-elaborados e/ou alimentos prontos. Para avaliar a qualidade de um fornecedor é indispensável uma triagem criteriosa, que se dá principalmente por meio de visitas técnicas ao local” (NETO, 2005: 98). Nessas visitas o responsável técnico ou o proprietário, no caso de empresas pequenas, devem ficar atentos a todos os aspectos da manipulação dos alimentos, equipamentos/utensílios, edificações, controle de pragas, transporte e armazenamento. Assim como as condições de plantio e os cuidados com a higiene.

Mas nem sempre é possível visitar os produtores dos alimentos, especialmente nos grandes centros. Nesse caso, recomenda-se que pelo menos seja feita uma visita aos atacadistas ou atravessadores nas grandes Centrais de Abastecimento (Ceasa). A outra preocupação do responsável por uma empresa de alimentação é com relação ao transporte dos alimentos, tanto do alimento *in natura*, antes de ser processado, como depois que o alimento já sofreu alguma transformação de natureza física, química ou biológica.

“O transporte de alimentos deve obedecer a normas técnicas que possam garantir as qualidades nutricional, sensorial, microbiológica e físico-química dos produtos. Dessa forma, os meios de transporte de alimentos destinados ao consumo humano, refrigerados ou não, devem garantir a integridade e a qualidade a fim de impedir a contaminação e a deterioração do produto. Os alimentos devem ser transportados em condições que evitem a contaminação ou recontaminação, ou ainda a multiplicação dos microorganismos

eventualmente presentes. Para isso é fundamental o controle da higiene, da temperatura e do tempo de transporte. (NETO, 2005:98)

Não cabe aqui descrever todos os cuidados a serem tomados pelos transportadores e que devem estar presentes nos manuais de boas práticas. O detalhamento será feito no “estudo de caso” que será apresentado no capítulo sexto. Vamos citar apenas algumas recomendações gerais deste quesito:

- Não transportar alimentos crus com alimentos prontos;
- Utilizar meio de transporte cuja cabine do condutor seja isolada da parte dos alimentos;
- Assegurar que os materiais utilizados para a proteção e fixação da carga não representem fonte de contaminação;
- E toda atenção aos veículos refrigerados que devem ter suas temperaturas permanentemente acompanhadas;
- Atentar para que a carga e descarga não representem risco de contaminação, dano ou deterioração dos alimentos prontos para o consumo.

“Para que o Controle de Qualidade de alimentos funcione efetivamente, é necessário um sistema de trabalho que se baseia no total monitoramento da linha de produção de cada alimento, desde a matéria-prima até o produto final acabado e sua entrega para consumo” (TRIGO, 1999: 145). Ao se colocar em prática o sistema de análise de perigos e pontos críticos fica mais fácil identificar os riscos e as principais ameaças para o alimento. O APPCC através de um fluxograma de produção identifica quais são os principais pontos críticos que podem trazer prejuízos à condição higiênico-sanitária dos alimentos. Em seguida, com a aplicação dos princípios do MBP “as soluções ou antídotos para cada tipo de risco são encontrados” (IBIDEM).

“Para que exista a garantia total de um determinado alimento, devemos submetê-lo a um detalhamento de fluxos de produção onde serão definidos os PCCs e, posteriormente, propostas as BPF para eliminação, prevenção ou minimização do impacto desses pontos sobre o alimento preparado(TRIGO, 1999: 146).

Para exemplificar como funciona esse fluxo de produção vamos apresentar, passo a passo, o modelo trazido pela literatura específica (TRIGO, 1999: 145).

- 1) O primeiro momento é o controle da matéria-prima. Para a aquisição de produtos de determinado fornecedor é necessário fazer a avaliação das condições gerais de instalação, ambiente, adequação de equipamentos e higiene tanto do lugar como das pessoas que trabalham no processo. O ideal é que o comerciante visite todos os seus fornecedores e faça um cadastro de

cada um deles. A visita dever ser técnica e deve conter os dados relativos à estrutura, ambiente físico, temperatura e demais condições higiênicas do lugar e dos manipuladores.

- 2) O segundo passo é o transporte dessa matéria-prima. Esse transporte vai depender das características do produto, se é perecível ou não, se exige refrigeração ou não. O transporte pode ser em carro aberto ou fechado, com proteção ou não. Se o carro for refrigerado tem que estar dentro das temperaturas que o alimento exige, além disso, o carro tem que estar limpo e sem ferrugens. Os funcionários devem estar uniformizados, com sapato fechado, não fumar e estarem limpos.
- 3) O terceiro é a recepção da mercadoria. Devem ser observados os parâmetros para recebimento de cada tipo de matéria-prima. O responsável por essa etapa deve estar treinado para observar se a matéria-prima está dentro da temperatura adequada, se o acondicionamento dos produtos está correto, se estão corretas a data de fabricação e validade, se as embalagens não estão violadas. Enfim, a matéria-prima tem que estar dentro dos padrões adequados para que ela possa seguir para a etapa seguinte. O entregador da mercadoria não deve entrar na área restrita aos manipuladores.
- 4) O quarto passo, normalmente, é o armazenamento e estoque. Nessa etapa é feita a separação dos perecíveis e não perecíveis, assim como dos hortifrutigranjeiros, que devem ser encaminhados para a lavagem e higienização, para depois serem armazenados.
- 5) O quinto passo é o pré-preparo do alimento. Aqui é feita a manipulação por curto espaço de tempo à temperatura ambiente com a lavagem e sanificação dos vegetais.
- 6) Cocção ou a etapa da manipulação final do alimento para ser servido à mesa. No caso da cocção para posterior refrigeração, recomenda-se a cocção por 10 minutos na temperatura mínima de 89° C.
- 7) Refrigeração. Nesse caso se enquadram os alimentos que já sofreram alguma ação e que serão congelados. A temperatura deve atingir 4° C no interior do alimento em quatro horas.
- 8) Reaquecimento. Para o caso dos produtos que passarão por este processo para serem servidos. A temperatura deve atingir 68° C no interior do alimento por três minutos.

9) Distribuição. Nesta etapa, que geralmente se aplica a produtos que passaram pelos processos anteriores e serão servidos no segmento de *self-service*, deve-se manter a água do banho-maria a 90 ° C e os alimentos, no mínimo, a 60° C. Para alimentos frios temperatura máxima a 10° C. A permanência máxima a estas temperaturas deve ser de 40 minutos.

No serviço à mesa, após o preparo do alimento, para consumo imediato não é necessário essa preocupação com as temperaturas, uma vez que a preparação não vai ficar exposta. “É possível observar que cada fase do processo pode ter um ou mais pontos críticos de contaminação que deverão ser controlados, e um procedimento adequado de BPF pode eliminar o seu efeito sobre os alimentos” (TRIGO, 1999: 146).

### **3. OBJETIVO GERAL**

O objetivo geral da presente pesquisa é investigar as reais dificuldades e barreiras que um estabelecimento de alimentação comercial de Brasília enfrenta para a implantação do Manual de Boas Práticas (MBP), exigido pela RDC 216. Para encontrar essa resposta será realizado um estudo de caso sobre a experiência de uma cafeteria que está se adequando às normas da RDC 216 e ainda um estudo das exigências da Resolução.

Para compreender melhor o nível de dificuldades de adequação à nova norma também será feito um levantamento das razões da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para a edição de uma medida como essa. Esse levantamento irá se constituir no nosso primeiro objetivo específico. Investigar e conhecer as condições da Agência para acompanhar a implementação da mesma, será o segundo objetivo. Junto à Anvisa será feito um levantamento daqueles estabelecimentos que já se adequaram e em que tempo isso foi feito. Ou seja, será feito um mapeamento dos bares e restaurantes da cidade que já iniciaram o processo de implantação, assim como daqueles que já o finalizaram e daqueles que sequer tomaram conhecimento do espírito da nova RDC.

O estudo de caso que irá ilustrar tal pesquisa será feito a partir da experiência que está sendo vivenciada pelo Martinica Café, empresa do ramo de cafeteria e lanches rápidos que funciona no mercado de Brasília desde outubro de 1990. Um estudo concreto oferecerá mais condições para que o trabalho aprofunde nas questões práticas que, eventualmente, dificultam a implantação do MBP.

De acordo com a gerente-administrativa do Martinica Café, Mariana Gold Marques, “muitos empresários imaginam que basta comprar ótimos fornos e boas geladeiras e pronto, e esquecem que uma mão de obra bem qualificada pode custar muito mais caro e o que é pior, pode não ser conseguida tão facilmente, como se gostaria”. No entendimento dessa gerente a maior dificuldade se reside na “capacitação da mão de obra” nos moldes exigidos pela RDC 216.

O primeiro tópico das Boas Práticas, que se refere aos procedimentos e critérios definidos em relação à higiene pessoal dos manipuladores, do ambiente e dos alimentos já apresenta dificuldades básicas. Exigências como uma correta higienização das mãos dos funcionários não é tão simples como parece. Muitos sequer sabem o que é um

sanitizante ou porque precisam lavar as mãos sempre que mudam de uma preparação para outra, explica Mariana Marques.

Este tipo de colocação serve apenas para ilustrar as dificuldades enfrentadas para o treinamento da mão-de-obra. A partir de dificuldades vividas na prática, a pesquisa quer mostrar porque é tão difícil acatar a RDC 216 e até que ponto as empresas resistem por questão de economia ou comodidade. É também objetivo do presente trabalho contribuir para que outras empresas possam tomar conhecimento do que foi desenvolvido em outros estabelecimentos e partir para adoção das Boas Práticas.

A pesquisadora acredita, por sua vez, que a investigação também poderá trazer informações importantes e esclarecedoras para a Anvisa, no cenário de Brasília, do porquê de tantos bares e restaurantes desconhecerem as vantagens de implantar as Boas Práticas. Também faz parte dos objetivos específicos entender as resistências do aprendiz em relação às novas práticas. A primeira constatação da pesquisa, de acordo com as conversas preliminares com os proprietários do Martinica Café, reside exatamente nesse ponto: os manipuladores de alimentos, geralmente oriundos de classes de baixo poder aquisitivo e baixo nível de escolaridade apresentam dificuldades em incorporar as boas práticas em suas rotinas diárias. E o que ainda é mais preocupante, não julgam que o risco de contaminação dos alimentos seja uma ameaça tão grave.

Enfim, são os seguintes os objetivos específicos da presente pesquisa:

- Identificar as causas que determinaram a edição da RDC 216
- Realizar um levantamento junto à Anvisa das condições da Agência para acompanhar a implementação da RDC 216
- Fazer um mapeamento da atual situação dos bares e restaurantes de Brasília em face dos prazos de adequação às novas normas
- A partir do estudo de caso citado identificar as dificuldades de uma empresa específica para se ajustar à RDC
- Identificar os focos de resistência junto aos funcionários para se ajustarem às novas normas

#### **4. JUSTIFICATIVA**

Esta pesquisa pretende dar uma contribuição, ainda que modesta, ao desafio permanente de toda a sociedade brasileira de garantir que o consumidor brasileiro possa sair de casa, escolher um restaurante, um bar, ou um café e se alimentar sem medo de terminar a noite em um leito de hospital, ou enfrentar um mal-estar, mesmo que seja leve, mas que prejudique de alguma forma a sua saúde.

Com o crescente movimento do brasileiro – de se alimentar cada vez mais fora de casa – cresce a preocupação dos setores de saúde com a segurança alimentar. “O mercado de alimentos fora do lar passou, em 1993, de R\$ 5,5 bilhões para R\$ 13 bilhões em 1997, enquanto que o número de estabelecimentos passou de 400 mil em 1991, para aproximadamente 760 mil em 1998, o que representa 3,8 milhões de refeições diárias” (NEVES, CHADDAD e LAZZARINI, 2002: 26). Estes dados já justificariam qualquer esforço de pesquisa nessa área.

E o presente estudo quer, exatamente, entender porque um setor que movimenta tantos recursos e que lida com algo tão essencial à vida, que é o alimento, ainda está engatinhando no que se refere aos cuidados com a saúde do consumidor de restaurantes e estabelecimentos em geral que fornecem alimentação fora de casa. Mesmo que o corte da presente investigação se restrinja ao universo de Brasília e que atinja apenas um estabelecimento, ela pode contribuir no sentido de aumentar a compreensão sobre as dificuldades dos empresários em adotar o Manual das Boas Práticas. Muitas situações podem ser comuns à maioria dos estabelecimentos gastronômicos do país.

Para se ter uma idéia do crescimento do segmento de “alimentação fora de casa” basta observar os seguintes números: Dados do ano 2000 mostraram que 10% de toda a mão-de-obra economicamente ativa da Grande São Paulo, cerca de 700 mil ocupações estão na área de serviços de alimentação. “Este setor representa atualmente 2,4% do PIB brasileiro, além disso, o hábito de alimentação fora de casa é cada vez mais crescente e já corresponde a 26% dos gastos dos brasileiros com alimentos. Com isso, é possível ter uma noção do potencial do segmento na geração de trabalho, principalmente no que se refere à oportunidades de primeiro emprego, absorção de mão-de-obra não especializada (candidata permanente à exclusão), melhoria da qualificação profissional

e desenvolvimento de novas carreiras” . Dados disponíveis em <http://www.abrasel.com.br> . Acesso em 25 jul.2006.

“Presencia-se uma grande expansão dos negócios *fast-food*, que no Brasil, segundo estimativas cresceram 30% ao ano durante a década de 90. Outro aspecto é a proliferação dos restaurantes “por quilo”, exemplo de praticidade, rapidez, conveniência e adequação aos desejos dos consumidores. O setor de serviços empregou, em 1997, por volta de 62% da força de trabalho, contra cerca de 40% em 1980” (NEVES,CHADDAD e LAZZARINI, 2002: 27). No caso de refeições industriais estima-se que mais de 6 milhões de refeições são servidas por dia nesse segmento no Brasil. Enfim, a tendência mundial é o aumento da população nas zonas urbanas e o crescimento da presença da mulher no mercado de trabalho, o que sugere aumento na procura pela “refeição pronta”.

“A urbanização da população também fortalece essas mudanças. Em termos mundiais, estima-se que em 2025 cerca de 4 bilhões de pessoas estarão vivendo em centros urbanos, contra 1,5 bilhão em 1995. Em 1998 cerca de 81% dos brasileiros viviam nas cidades, contra cerca de 50% em 1970, acelerando o consumo de conveniência” (IBIDEM, 2002: 267). É natural que com o crescente aumento do consumo de alimentos fora de casa, aumente também a probabilidade de que cresçam também as ocorrências de infecções provocadas pelo alimento, logo, cresce a preocupação com a segurança alimentar, foco da presente pesquisa.

O trabalho pretende, ainda, destacar a importância da fiscalização para o cumprimento da RDC 216, uma vez que a ausência ou a negligência dos órgãos de fiscalização implicam na indiferença ou acomodação do empresariado do setor. A pesquisa também se justifica pela necessidade de defender a importância da resolução para o controle das doenças transmitidas por alimentos, e reiterar a importância da prevenção.

## 5. METODOLOGIA

A metodologia escolhida para atender às demandas da presente investigação foi definida a partir da principal pergunta de pesquisa: investigar quais são as reais dificuldades e barreiras de uma empresa de gastronomia de Brasília para a implantação das Boas Práticas em seu estabelecimento. Para que tal resposta seja encontrada, assim como aquelas que derivaram da principal pergunta, que denominamos “objetivos específicos” foi definido dois tipos de abordagem:

- 1) Estudo de caso
- 2) Pesquisa de levantamento

“O Estudo de Caso (AKUTSU, 2005: 15) caracteriza-se pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. No presente trabalho será feito um estudo de caso de um estabelecimento. O estudo de caso pode ser definido como um conjunto de dados que descrevem uma fase ou a totalidade do processo social de uma unidade, em suas diversas relações interna e em suas fixações culturais, quer essa unidade seja uma pessoa, ou família, uma instituição, uma comunidade ou nação (AKUTSU, 2005).

A “Pesquisa de Levantamento”, (AKUTSU, 2005) caracteriza-se “pelo questionamento direto das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer”, o que será feito junto aos proprietários do estabelecimento pesquisados e também junto aos funcionários e nutricionistas destes locais. Os técnicos da Anvisa também serão ouvidos. Ainda segundo Akutsu (2005), “basicamente procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de indivíduos acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obter-se as conclusões correspondentes aos dados coletados”.

Além da investigação feita no Martinica Café o trabalho fará uma pesquisa junto à Anvisa, de modo a levantar dados sobre o número de empresas que já adotaram a RDC. Será feito, ainda, um levantamento sobre o atual estado de fiscalização da Agência junto aos bares e restaurantes de Brasília. O número de fiscais disponibilizados para isso, o treinamento que também deve ser dado a esses funcionários e o nível de preparo da

Anvisa para tal empreitada. Ou seja, o trabalho será desenvolvido em duas frentes: a primeira junto à uma empresa de gastronomia de Brasília já indicada, e a outra, junto ao órgão responsável pela fiscalização da implantação do Manual das Boas Práticas.

Tanto no “estudo de caso” como na “pesquisa de levantamento” a presente investigação lançará mão da aplicação do “questionário”. “O questionário é um instrumento com uma série de perguntas organizadas com o objetivo de levantar dados para uma pesquisa, cujas respostas são fornecidas pelo informante ou pelo pesquisado sem assistência do investigador. É geralmente, enviado pelo correio ou portador, sendo do mesmo modo devolvido ao investigador. É possível também uma modalidade intermediária de aplicação coletiva com explicações também coletivas” (AKUTSU, 2005).

Ainda segundo Akutsu (2005) as perguntas podem ser classificadas em três categorias: perguntas abertas, fechadas ou dicotômicas e de múltipla escolha. As de modelo aberto permitem ao informante responder livremente e emitir opiniões. As de modelo fechado o informante escolhe sua resposta entre duas opções: sim ou não. As de múltipla escolha são perguntas fechadas que oferecem uma série possível de respostas, abrangendo várias facetas do mesmo tema. No caso da pesquisa em questão foi adotado o modelo de questionário com perguntas abertas, sendo estas respondidas diretamente ao pesquisador ou enviadas por e-mail.

Para abordar os proprietários e gerente da empresa escolhida para o trabalho será feito um tipo de questionário de modelo aberto, como já foi explicado, na forma de entrevista. Uma vez que nessas situações as respostas têm que ser livres e abrangentes. Para os nutricionistas e os funcionários da Vigilância Sanitária também será feito um questionário em moldes semelhantes, porém, com perguntas diferenciadas. O mesmo irá ocorrer com os funcionários da empresa que foram treinados de acordo com os Procedimentos Operacionais do Manual de Boas Práticas

Depois de coletadas todas essas informações, cujos questionários estarão no Apêndice, é o momento da análise qualitativa. Todos os dados serão interpretados e analisados à luz do tema. Como a pesquisa conterá um misto de dados quantitativos e qualitativos, a análise irá se debruçar sobre estes dois aspectos. A partir dessa análise foi construída a conclusão, cujo teor espelhou, certamente, o que os dados coletados e as entrevistas pertinentes revelaram.

## 6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

No presente capítulo será demonstrado os passos seguidos pela empresa Martinica Café no processo de implantação do Manual de Boas Práticas (MBP). O processo teve início em outubro de 2005, e os donos da empresa optaram pela contratação de uma empresa de nutricionistas com larga experiência no mercado de Brasília. A empresa contratada se comprometeu a elaborar e implementar o Manual de Boas Práticas. Após doze visitas à empresa, em horários variados, os funcionários da empresa contratada identificaram uma série de problemas – devidamente documentados e fotografados (sempre que possível). Esses problemas se consubstanciaram em um relatório denominado “Relatório preliminar de diagnóstico”.

### DIAGNÓSTICO

Em primeiro lugar foi detectado problemas com relação à área física. “Com relação ao ambiente, existem vários problemas que comprometem as condições adequadas de produção de alimentos, valendo destacar os que se seguem:

Na área de produção encontramos lixeira sem tampa e sem acionamento de pedal. As lixeiras estavam próximas ao manuseio de alimentos.

Equipamentos e utensílios em geral precisando de manutenção. A temperatura interna da cozinha é alta, assim como, da área de armazenamento dos gêneros.

Faltam proteções nas luminárias. O piso é de cor clara, porém a higienização apresentou-se bastante precária. As telas e janelas encontraram - se muito sujas o que contribui para a contaminação do ambiente. Presença de paredes muito amareladas com incrustações de gordura. Piso e paredes com fissuras e quebraduras o que favorece a deposição de sujidades e alojamento de pragas. E, também, presença de buraco no teto.” Estes foram os primeiros problemas que foram enfrentados pelos proprietários e que foram resolvidos inicialmente. Foi feita uma pintura no teto com recuperação de todas as paredes que estavam apresentando irregularidades, e uma limpeza profunda das paredes e janelas.

O relatório também observou inadequação com relação à utensílios. “Além de não serem recomendáveis móveis e utensílios de madeira em serviços de alimentação, adicione-se o fato de estarem desgastados, inclusive pela cor e aspecto, já exalando cheiro característico de madeira deteriorada pela ação principalmente da umidade.

Presença de caixas de papelão, e baldes com panos de limpeza em água suja na área da cozinha que não são recomendadas.

As portas são de madeira, porém sem tela, sem borracha protetora e sem identificação da loja. As portas ficam abertas na maior parte do tempo, o que não é recomendável. Presença de balcões de inox, que são mais adequados que os de granito escuro, que a loja também possui e utiliza para fazer manipulações, o que é correto.

A cozinha possui área ampla com facilidade de circulação, porém não existem áreas definidas para cada atividade, de acordo com o tipo de manipulação. Assim, o fluxo fica bastante confuso, possibilitando contaminações cruzadas.”. Este é um aspecto com o qual a RDC 216 se preocupa e que é também importante foco de contaminação.

“Possui pia com saboneteira para higienização das mãos, porém, sem lixeira com acionamento de pedal e sem o sanitizante. Possui um banheiro com chuveiro, porém em área contígua à cozinha. Presença de produtos de limpeza junto aos alimentos e aos processos de manipulação. Higienização precária de bancadas, pias, piso e paredes.” Este foi um ponto muito debatido durante o treinamento. Os funcionários alegavam que limpavam toda a área, todavia o faziam superficialmente. Depois do treinamento eles aprenderam a diferença entre limpar e higienizar.

O diagnóstico apontou ainda: “Existe uma divisão de compartimentos: uma área para fornos, uma para refrigeradores e outra para armazenar produtos (alimentícios, de limpeza e etc.). Porém, às vezes as funções se misturam e são mal divididas. As prateleiras, de modo geral, estão em bom estado de conservação e são adequadas, faltando apenas organização”.

Um segundo aspecto importante foi com relação ao armazenamento.

“Os gêneros são armazenados na área de entrada da cozinha. Os alimentos secos são armazenados em estantes de metal, pouco afastadas do chão. O empilhamento é excessivo para a capacidade da estante em alguns pontos, que já está cedendo ao peso dos produtos. Sem espaçamento entre os diferentes produtos e também sem distanciamento da parede.

O ambiente é quente, havendo necessidade de ter controle do armazenamento de produtos como leite e ovos, que são mais perecíveis. Presença de sujidades no chão o que favorece o aparecimento de pragas. Foram identificados produtos colocados direto no chão, o que não é recomendável, principalmente hortifrutigranjeiros, sujeitos a sujidades e umidade. Produtos embalados sem identificação ou controle de validade. Presença de muitas caixas de papelão, o que não é recomendável.”

Um outro aspecto, que neste caso envolve o treinamento de pessoal, é com relação ao controle de temperatura dos equipamentos refrigerados.” A empresa não realiza controle de temperatura dos freezers e refrigeradores, bem como o controle de entrada e saída dos produtos. Alguns equipamentos com presença de muita sujidade e em precário estado de conservação. Há deposição de água de desgelo, demonstrando a necessidade de controle da temperatura e manutenção dos equipamentos”.

O armazenamento dos produtos já manipulados também apresentou problemas. “Os salgados, da mesma forma, são precariamente armazenados. Não há o controle de temperatura e datas de validade, há deposição de água de desgelo e os produtos não são protegidos adequadamente. Não existe um controle de descongelamento de carnes do freezer para refrigerador de forma a haver um desgelo controlado. Os recheios das tortas são armazenados sem controle de temperatura ou data de validade

Produtos acondicionados em potes de vidro ou plástico, sem identificação e sem validade. Freezer abrigando diversos alimentos, entre eles, tortas sem proteção, com presença de degelo. Alguns produtos são protegidos e apresentam identificação, porém sem validade. Na porta do refrigerador produtos abertos e indevidamente guardados.”

Outro aspecto preocupante para a saúde de consumidor e observado pelo diagnóstico: mistura de produtos *in natura* com produtos prontos para o consumo. “Freezer de doces contém produtos como carne crua e outros. Presença de degelo, o que demonstra necessidade de manutenção e higienização adequada. Muita desorganização nos refrigeradores, com produtos cozidos e crus. Dificultando a utilização do sistema de controle PEPS. Maquinário bem conservado, precisando de proteção.”

A inadequação na manipulação também chamou a atenção dos nutricionistas que avaliaram o estabelecimento. “No caso das verduras e frutas não é feita a sanitização adequada. Na área de produção acontece dos funcionários entrarem sem a devida proteção e cuidado de higiene, como a higienização das mãos, por exemplo.

No caso do preparo do enroladinho de salsicha o descongelamento foi feito de maneira correta (no refrigerador de um dia para o outro), porém é apenas lavada com água corrente. O corte das pontas é feito utilizando a faca que é utilizada em outras funções sem higienização entre uma atividade e outra.

O funcionário fatia queijo e presunto na mesma máquina, o que pode ser feito, mas, tem que ser feita a limpeza da máquina entre um produto e outro. Problemas de higienização identificados neste processo.

Observou - se falta de cuidado com o armazenamento das nozes, cujo tempo em temperatura deve ser observado.

As massas são colocadas para crescer em bacias com tampas precárias e em local inadequado com possibilidade de contaminações.

Os produtos secos em sua maioria são recebidos e armazenados no chão, sem estrados.

Durante a manipulação dos alimentos não se observou a higienização das mãos dos funcionários; nem entre uma manipulação e outra nem após outras atividades externas à cozinha. Funcionários atendendo ao telefone celular a área da cozinha”.

#### HIGIENE DO AMBIENTE

O diagnóstico também apresentou várias falhas com relação à higienização, o que também foi muito reforçado durante o treinamento dos funcionários. “Do ponto de vista da higiene do ambiente, muitas falhas existem, corroborando para um problema de contaminação nas áreas de produção de alimentos a começar pelas caixas de gordura muito sujas, com restos de materiais e de alimentos; e o uso de panos para limpeza de bancadas e equipamentos sem condição de uso, mal cuidados e higienizados precariamente.

Verificou-se a falta de higienização e sanitização das placas de corte, equipamentos de corte de legumes, e demais utensílios. Presença de equipamento com ferrugem, com muita sujidade e com manutenção deficiente. Forma e tabuleiros em estado de conservação ruim. Os maquinários que foram encontrados limpos estavam sem nenhuma proteção.

Muita sujidade acumulada em cantos e embaixo de equipamentos. Vale destacar que as vassouras e rodos não são higienizados e são utilizados para retirada de água das bancadas, contribuindo significativamente para a contaminação do ambiente. Vale destacar que, as buchas utilizadas são velhas e muito gastas; e ainda, que não há separação das buchas para cada tipo de operação.

A empresa utiliza produtos de limpeza não específicos para uso em serviços de alimentação.e não faz uso de sanitizante. Excesso de material de limpeza usado sem resultado positivo.

Um dos banheiros não oferece boas condições de uso. Outro banheiro em melhores condições. Presença de muita sujidade em piso, pés dos balcões e paredes. Fornos elétricos em péssimo estado de conservação e limpeza.

A higienização das mãos é feita de forma precária. Presença de luvas de higienização depositadas próximas aos utensílios de forma indiscriminada. Produtos de limpeza próximos às tortas prontas em processo de resfriamento.

A limpeza do balcão é feita com espátula, retirando excesso de massas anteriores, sem realizar nenhuma sanitização da bancada.

A mesma pia é utilizada para diversos fins: lavagem de utensílios, alimentos, mãos e etc.

Os materiais de limpeza foram encontrados próximos aos alimentos

Há vários locais que acumulam sujidades: fornos, cantos de parede, parte de trás de refrigeradores, armários e etc.

Nos três compartimentos observou-se, de modo geral, pouca higienização do piso e das paredes, que apresentavam acúmulo de sujidades. A caixa de gordura tem seu acesso dificultado por uma prateleira. Havia baldes com panos de prato de molho.”

## PESSOAL

O diagnóstico feito pela empresa constatou uma realidade e identificou uma resistência por parte do pessoal treinado para lidar com o alimento. A pesquisa buscou compreender porque os funcionários que são treinados dentro dos novos procedimento apresentam tanta dificuldade para se adequar à nova realidade. Os funcionários da empresa, que passaram pela avaliação, não realizaram os exames de admissão que incluem os exames laboratoriais, só haviam feito os de rotina. O uniforme é muito velho composto de camiseta, toca e avental, e em geral apresentou – se sujo, especialmente o avental. Identificou-se o uso de adornos por alguns funcionários. Não fazem uso de luvas ou máscara.

Lavagem das mãos e higienização precária sem sanitizante, apesar da existência do container de sabonete e papel toalha em área específica na área da cozinha de preparação. Presença de funcionário sem proteção na cabeça em diversos momentos de visita da loja. Uso de barba. Uso de calçados abertos. Funcionários com hábitos precários de higiene em relação à manipulação dos alimentos”. Todos esses hábitos e procedimentos errados foram trabalhados ao longo do trabalho pela empresa contratada, e verificou-se que muitos tiveram que ser retreinados e, em função da rotatividade, novos funcionários foram incorporados ao quadro original, e que também tiveram que passar pelo treinamento.

Também foi verificado que a fiscalização dos hábitos alimentares teria que ser permanente. Embora durante o curso todos os empregados da empresa reconhecessem a necessidade de mudar os procedimentos, na prática eles apresentaram resistências. Alguns chegavam a dizer, que antigamente isso não era exigido e que ninguém morria por causa disso. Os nutricionistas e técnicos da empresa também constataram que quanto mais baixo o nível escolar mais dificuldade apresentavam em aceitar as mudanças.

#### DIAGNÓSTICO DA ÁREA SUPERIOR - COZINHA DE APOIO

“Na área superior, onde existe uma cozinha de apoio para a distribuição aos clientes, observamos presença de mesas de madeira e utensílios sem proteção. Vassouras e rodos em local não específico. A área possui um banheiro de uso dos funcionários da loja. O mesmo se encontrava limpo, porém sem organização, munido de saboneteira e papel toalha. O armário dos objetos pessoais fica na área da cozinha. Existência de muito material em cima do armário.

O piso e paredes são de cerâmica e de cor clara, como o recomendado, porém as luminárias apresentaram-se sem proteção. Temperatura da cozinha muito alta, quando os fornos estão ligados. Não há saboneteira e sanitizante para a higienização das mãos na área da cozinha. Presença de extintor de incêndio.

Alimentos armazenados nas prateleiras da cozinha sem validade e outros fora de refrigeração. Presença de ferrugem em equipamentos e limpeza precária de cantos e embaixo de bancadas.

Freezer com muitos produtos alimentícios misturados, sem identificação e data de validade. Alguns produtos embalados em saco de papel, o que não é recomendável. Doces no mesmo freezer que salgados e embutidos. Produto ensacado sem validade e colocado diretamente sobre o chão. Utensílios armazenados com gêneros alimentícios.

Proximidade de produtos de limpeza com alimentos. Bebidas depositadas nos refrigeradores sem higienização.

Caixas de hortifrutigranjeiros sujas e depositadas diretamente no chão. As frutas não são higienizadas de forma adequada, antes de sua utilização. Utensílios lavados ficam expostos à contaminação junto com panos de prato, flanelas, aventais.” Após a apresentação desse relatório preliminar, a empresa apresentou um elenco de

recomendações a serem seguidas pela empresa. Enquanto essas medidas eram tomadas foi realizado treinamento dos funcionários. A seguir a lista de recomendações:

## RECOMENDAÇÕES

- Providenciar exame laboratorial dos funcionários e manter em lugar de fácil acesso na loja;
- Reforçar a necessidade de utilização de proteção individual, especialmente para o cabelo e a utilização de máscara, incluindo os gerentes da loja, em todas as áreas;
- Proibir objetos pessoais na cozinha;
- Proibir uso de telefone celular na cozinha;
- Adotar uso de uniforme completo em todas as unidades e para todos os funcionários;
- Treinar para a implementação das BPF;
- Buscar soluções para garantir a temperatura satisfatória, tanto do ambiente interno da cozinha como da área de armazenamento;
- Adquirir termômetro para o acompanhamento sistemático das temperaturas de armazenamento de gêneros;
- Providenciar manutenção e higienização dos refrigeradores e freezers, uma vez que a presença de degelo, sujidades e ferrugem foram observadas nos equipamentos;
- Realizar o controle de temperatura das carnes recebidas, e demais produtos perecíveis;
- Providenciar estrados para deposição dos alimentos, evitando colocá-los e/ou receber-los no chão;
- Realizar controle rigoroso do prazo de validade dos produtos;
- Organizar e identificar os alimentos armazenados nos freezers e refrigeradores, separando tipo de produtos e informando datas de recebimento;
- Providenciar retirada da loja, do material em desuso;
- Providenciar proteção para os utensílios e equipamentos higienizados;
- Providenciar a higienização dos cantos da loja e equipamentos de modo geral;

- Providenciar a limpeza das caixas de gordura pelo menos uma vez ao dia;
- Providenciar limpeza de janelas e telas protetoras;
- Colocar as laranjas sanitizadas em caixas plásticas limpas e colocar no refrigerador limpo;
- Utilizar de forma adequada solução de hipoclorito na sanitização de verduras e frutas;
- Providenciar a utilização de solução sanitizante para bancadas, utensílios e equipamentos;
- Providenciar o sanitizante para higienização das mãos dos funcionários, e papel toalha não reciclado;
- Providenciar limpeza de fornos, formas, tabuleiros e demais utensílios. Caso não se consiga obter resultado satisfatório, substituir os utensílios e equipamentos;
- Retirar todos os produtos de limpeza da área da cozinha, com exceção do momento de higienização;
- Utilizar detergente alcalino para limpeza de paredes e pisos;
- Providenciar a retirada de móveis e utensílios de madeira, evitando este tipo de material na cozinha;
- Providenciar lixeiras com acionamento de pedal para todas as unidades;
- Providenciar proteção das luminárias;
- Providenciar retirada de caixas de papelão da cozinha e impedir a entrada;
- Providenciar fechamento da abertura existente no teto da cozinha;
- Controlar prazos de validade, e em caso de produtos vencidos, retirar imediatamente da loja;
- Realizar a retirada do lixo da cozinha sempre que necessário - rotina;
- Definir local para higienização dos panos de uso;
- Providenciar uma rotina adequada para o descongelamento das carnes;
- Posicionar melhor os armários dos funcionários;
- Definir rotina de higienização, incluindo latas e garrafas de bebida;

De acordo com um dos proprietários da empresa, Joel Martins Baesse Júnior, algumas medidas puderam ser tomadas imediatamente, como foi o caso da limpeza das paredes e janelas, assim como a pintura do teto. Outras, que demandavam a compra de

novos utensílios, ainda demorou cerca de três meses. “A empresa tem o maior interesse em se adequar às normas, porém, nós temos dificuldades financeiras e nem tudo que a gente quer fazer é possível fazer logo,” explicou Baesse. Segundo informou, ele mesmo se surpreendeu com tantas irregularidades. “Num certo sentido foi muito bom ver o diagnóstico. No dia-a-dia a gente não consegue ver tudo isso e acaba passando por cima de muita coisa que pode comprometer o nosso produto final”, reconheceu o empresário.

À medida que as recomendações foram sendo atendidas a empresa consultora elaborou o Manual de Boas Práticas (MBP) que consta em Anexo. Todavia, a cada mês são feitas visitas de inspeção, quando é preparado um relatório e encaminhado aos proprietários. Já foi feito também uma revisão do treinamento realizado em outubro de 2005, uma vez que entraram novos funcionários na empresa. Além disso, na primeira visita de inspeção, foi observado falhas humanas com relação aos controles de estoque, temperaturas e também falhas na higienização.

Para Patrícia Queiroz, responsável técnica pela elaboração do Manual, “é normal surgirem falhas com relação ao cumprimento das normas pelos funcionários. Por isso o treinamento tem que ser repetido. O problema não é só resistência à mudança ou falta de bons hábitos de higiene, os funcionários alegam sempre que fazem tudo correndo, e têm muitas atribuições.” O fundamental é a empresa, tanto os proprietários como os funcionários, estarem sensibilizados para a necessidade de mudança, esse é passo mais importante. Aos poucos a empresa vai se adequando, é um esforço conjunto e o resultado, pode até demorar um pouco e parecer, às vezes, invisível. Mas os clientes – que é o nosso público alvo – ficam satisfeitos e voltam sempre”, acredita a nutricionista.

## 6. CONCLUSÃO

Em face dos dados levantados pela pesquisa e das entrevistas realizadas podemos concluir, inicialmente, que a principal barreira para a implantação do Manual de Boas Práticas é a resistência do ser humano à mudança. Mesmo que a mudança possa trazer melhorias no seu desempenho o funcionário do segmento de alimentação resiste às mudanças. O empresário, por sua vez, também tem medo de mudar. Primeiramente porque acha que mudar significa gastar mais, o que nem sempre é verdade.

A presente pesquisa foi construída a partir do desejo de se conhecer, com precisão, as dificuldades e barreiras que uma empresa de alimentação, de porte médio, tem que vencer para implementar as normas estabelecidas pela Resolução 216 que prevê a implantação do Manual de Boas Práticas (MBP). Ancorada nessa pergunta central da pesquisa, que chamamos de “objetivo principal” se desdobraram os objetivos secundários, também relevantes e complementares ao tema da pesquisa. As perguntas de pesquisa derivadas da delimitação e do recorte do problema é que guiam o pesquisador em sua jornada. Nesse caso, estudamos as dificuldades da Anvisa em implementar a própria RDC e o nível de exigência implícito na própria Resolução.

A implantação do Manual de Boas Práticas na empresa estudada demorou um tempo bem maior do que o previsto. O processo teve início em outubro de 2005 e estava previsto para ser encerrado em seis meses, no máximo. A idéia era que ele estivesse totalmente implantado até final de agosto de 2006. O que mais emperrou o cumprimento das normas estabelecidas pela RDC 216 foram os custos financeiros das mudanças e a resistência dos funcionários com relação ao treinamento.

Não é que os funcionários se recusavam a participar dos treinamentos. Não se trata disso. Os treinamentos foram feitos com os funcionários mas eles resistiram em colocar em prática o que aprenderam nas aulas. Alguns achavam que era um “exagero” todas aquelas resistências, e outros concordavam na teoria, mas na prática não conseguiam se adequar. Por exemplo, a norma determina que todas as colheres de pau têm que ser descartadas e não podem mais ser adquiridas para as cozinhas, por ser um importante foco de contaminação. Uma das funcionárias mais antigas sugeriu a seguinte solução: “esconder as colheres de pau quando os fiscais da Saúde aparecerem, e depois que eles forem embora a gente volta a usar”.

Ou seja, essa funcionária foi treinada, assistiu às aulas sobre os microorganismos mas não acredita que eles possam existir na velha colher de pau, e o que é pior não acha que aquela decisão pode gerar consequências indesejáveis. De um modo geral todo o aprendiz acata as determinações da empresa e da nutricionista mas, demonstra que “há um pouco de exagero”. Os proprietários, por sua vez, concordam com as mudanças mas acham que elas poderiam ser implantadas de forma mais lenta, sem muita pressão sobre os gastos.

Na avaliação da nutricionista Patrícia Queiroz, o que mais atrasou a implantação foi o custo financeiro de algumas mudanças, especialmente com relação à parte física. “Tivemos que retirar o banheiro dos funcionários, que era unissex, da área da cozinha de manipulação e transferi-lo para o andar inferior, perto do almoxarifado. Uma reforma pequena, mas que demandou mais tempo do que o previsto”. Além disso, foi construído também um vestiário feminino e masculino, além de dois banheiros.

Segundo ela, os proprietários também demoraram em instalar uma pia na área de manipulação só para a higiene das mãos. Essa pia existia antes mas, em função de algumas reformas, ela acabou ficando do lado do almoxarifado e fora da área de manipulação, logo teve que colocar outra no lugar. A exigência relativa à renovação da pintura da cozinha, por outro lado, foi prontamente atendida. A compra de equipamentos também foi um pouco lenta, informou.

A experiência observada na empresa de cafeteria, que é de porte médio, mostra que a implantação do Manual é possível, e é muito necessária. Muitas irregularidades e pontos críticos observados na empresa – pelos técnicos da consultoria – podem trazer danos ao alimento, logo, podem afetar a saúde do consumidor. Dificilmente estas irregularidades, ou inadequações, teriam sido percebidas no dia-a-dia da empresa. Com a implantação do Manual, treinamento repetitivo dos funcionários e adequação da estrutura física a empresa analisada confirma a tese clássica de que “a prevenção ainda é o melhor remédio”. O consumidor tem que ter garantido o direito de se alimentar fora de casa e não correr riscos, mas para isso precisa da competência dos sistemas de fiscalização e da consciência e responsabilidade dos proprietários e funcionários das empresas de alimentação.

Com relação aos objetivos complementares eles foram atendidos na medida em que foram identificadas as carências da Agência de Vigilância Sanitária, e o nível de cumprimento de implantação da RDC em estabelecimentos de alimentação comercial (veja tabela abaixo).

A principal motivação da Anvisa em editar a Resolução 216 foi a de consolidar a legislação já editada para o setor e criar um instrumento específico para o controle dos alimentos nos serviços à mesa. É que já existiam outras normas que tratavam do alimento no nível da indústria, e que eram adaptadas no momento de controlar as ações em bares e restaurantes. Aliada a esta necessidade, os segmentos de saúde pública que cuidam do setor de alimentos, também acompanham o crescimento do número de refeições fora do lar. Com o aumento da população nas zonas urbanas, como foi demonstrado no capítulo seis, a procura por refeições prontas aumentou e o número de doenças transmitidas pelo alimento também cresceu de modo preocupante. Logo, surgiu a necessidade de uma legislação mais eficiente e enérgica para fiscalizar este segmento, explica coordenadora do Núcleo de Treinamento da Visa - DF, Denise Orbage. (A entrevista com a técnica da Visa consta no Apêndice).

“O que motivou a edição da RDC 216 foi a necessidade de garantir a qualidade dos alimentos produzidos no seguimento mesa já que o seguimento indústria já contava com normas legais que contemplavam as boas práticas de fabricação de alimentos (1428; 326.; 375). Nós no Df tentávamos adequá-las aos estabelecimentos do seguimento mesa, mas com a 216 ganhamos respaldo legal , não é mais uma solicitação da VISA-DF implantar e implementar as BPF , agora há um dispositivo legal que nos ajuda a convencer os regulados a iniciarem o processo”, reiterou.

Segundo explicou Denise Orbage, “ a RDC 216 foi estruturada para realmente poder atingir os serviços de alimentação e possibilitar uma padronização dentro do limite possível, considerando as diferenças/ peculiaridades de cada um: volume de produção, tipo de produto, etc. Ficam fora do escopo desta RDC os lactários, as unidades de terapia de Nutrição Enteral - TNE, os bancos de leite humano, as cozinhas dos estabelecimentos assistenciais de saúde e os estabelecimentos industriais que são abrangidos no âmbito do Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos - [Resolução RDC nº. 275, de 21 de outubro de 2002](#)”.

Com relação às condições da Vigilância Sanitária de realizar a fiscalização da implantação do MBP, podemos concluir que são bastante precárias. Além do número de fiscais ser muito reduzido, a Agência tem que cuidar de outras áreas que também são importantes, como é o caso dos medicamentos. A coordenadora do Núcleo de Controle defende que seja feito um concurso urgentemente, mas acha que isso não é suficiente.

Segundo explicou, seria fundamental uma reestruturação do órgão. Atualmente a gerência de alimentos, acaba sobrecarregada, e se torna uma super-gerência que tem que cuidar de todas as demais áreas. Teria que haver uma gerência para cada um dos segmentos, de modo que os inspetores que fiscalizam bares e restaurantes não tenham que fiscalizar também o setor de farmácias, por exemplo.

A técnica da Visa explicou que fica inviável realizar programas e os núcleos recebem pouco apoio, pois a Gerencia se vê obrigada a eleger ações prioritárias e as demais ficam descobertas e sem apoio. “Muitas vezes há dificuldades nos núcleos por falta de uma diretriz e de um planejamento estratégico para a gerência e para os núcleos. Seria necessário criar gerencias específicas para cada área, para assim dar mais agilidade, apoio e sustentação a ação dos núcleos. Hoje cada núcleo tem uma forma de atuar e com isso perdemos a padronização das ações e também a identidade coletiva de grupo. Essa diretriz que cada núcleo de inspeção adota cria certa divergência entre as ações e gera conflito”, assinalou.

“A reestruturação poderia colaborar para a padronização de ações, e gerar a motivação dos inspetores que sentem essa falta de posicionamento. Hoje o processo de trabalho fica um tanto quanto solto. E as chefias ficam acuadas, pois a competência deles enquanto chefe de núcleo é limitada, destacou Denise Orbage.

“Com a reestruturação, que prevê uma mudança na organização do núcleo de inspeção, eles teriam maior autonomia e rapidez na condução de suas ações e de expedição de documentações. Hoje o chefe é responsável por tudo no núcleo: análise de documentação; patrimônio; RH; atendimento e outras. A carga de documentos expedidos e termos é grande e ele deve checar, analisar e dar pareceres sobre eles. Não existe um assistente para o chefe para diminuir esse encargo que toma tempo e não possibilita a ele estar focado em ações de interesse da comunidade de sua regional”, argumentou.

Outra consequência, explicou Denise Orbage, “é que a demanda de ações da DIVISA cresceu sensivelmente e os núcleos não estão equipados e não possuem RH em número suficientes, Já que o último concurso foi realizado cerca de 15 anos atrás, como já foi colocado, e não conseguimos realizar concurso para suprir a carência. A estrutura atual dificulta a ação, a finalização das ações fiscais demoram a ser concluídas devido a falta de pessoal nos diversos setores, tanto na Gerência de instrução processual que julga os autos, como na Gerência de Cadastro e Registro.”

A falta de estrutura do órgão acaba afetando todas as suas ações. “A participação em atividades educativas, que são fundamentais, destacou, acabam não sendo feitos e também encontramos entraves para atender a comunidade de maneira eficiente. A estrutura incompatível com as atividades da VISA faz com que a produtividade seja também afetada e centremos os esforços em demandas pontuais como é o caso das reclamações e demandas que surgem em tempo real enquanto os programas ficam comprometidos.”

“A falta de autonomia financeira, política e administrativa é também uma questão que prejudica a maior agilidade da VISA, pois os recursos da Agência são administrados pela Secretárias de Saúde e são dificultados pela burocracia e trâmite dos processos.”, acentuou.

No entendimento de Denise os instrumentos de fiscalização já existem e são suficientes para garantir ao consumidor um alimento seguro. O problema não é com a legislação e sim com a estrutura que existe hoje para garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado pronto para o consumo. Um outro aspecto importante para o setor, mas que não foi abordado pela pesquisa, é a ausência de estatísticas seguras sobre a ocorrência de enfermidades provocadas pelo alimento. Os hospitais brasileiros não fazem esse registro sistematicamente, o que dificulta a análise do impacto dessas etas sobre a saúde pública. Pesquisas nesse campo seriam muito enriquecedoras para a sociedade como um todo e para enriquecer o debate sobre o tema dentro da Academia.

Apesar de todas as dificuldades observadas na estrutura da Visa - DF, os comerciantes de Brasília estão se movimentados para atender às exigências da RDC 216. Segundo dados da Visa - DF, o Plano Piloto, que conta com o maior número de bares e restaurantes, já está em processo de implantação em quase 40% do total dos estabelecimentos. Só o Lago Sul, bairro nobre da capital, 70% dos comércios já implantaram o Manual de Boas Práticas. Taguatinga, que é a cidade satélite maior do Distrito Federal, é que o processo está mais atrasado: apenas 10% dos estabelecimentos já encaminharam para a Visa – DF os seus Manuais. Para Orbage, a implantação está sendo gradual mas consistente.

O trabalho chega a termo e aponta para a necessidade de novas pesquisas junto ao segmento de alimentação, de modo que a realidade do setor seja profundamente conhecida e que se aproxime, a cada dia, do ideal para garantir o alimento seguro na mesa do consumidor.

Segue abaixo a tabela da Visa-DF com os dados relativos à implantação da RDC no Distrito Federal:

NÚCLEO	IMPLANTADO
Brasília Sul	50%
Brasília norte	30%
Brazlândia	25%
Candangolandia	15%
Ceilândia	45%
Cruzeiro	15%
Gama	5%
Guará	70%
Lago Norte	15%
Lago Sul	70%
Núcleo Bandeirante	12%
Paranoá	5%
Planaltina	12%
Recanto das Emas	20%
Riacho Fundo	15%
São Sebastião	10%
Santa Maria	10%
Taguatinga Sul	15%
Taguatinga Norte	18%
Sobradinho	30%
Samambaia	20%
São Sebastião	5%

- O levantamento levou em consideração para definir como implantadas as boas práticas o processo total de implantação. Os estabelecimentos em processo de implantação não estão computados na estatística.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AKUTSU, Rita de Cássia C. de Almeida. **Metodologia de Pesquisa Científica**, Módulo 4. Gastronomia e Segurança Alimentar. Brasília: CET/UnB, 2005.

ARAÚJO, Wilma. **Gastronomia e Qualidade em Alimentos**. Módulo 5. Gastronomia e Segurança Alimentar. Brasília: CET/UnB, 2005

AKUTSU, Rita de Cássia C. de Almeida; CAMARGO, Érika Barbosa; SÁVIO, Karim Eleonora Oliveira; BOTELHO, Raquel Assunção; ARÁUJO, Wilma. Adequação das Boas Práticas de Fabricação – **Um Estudo de Metanálise no Distrito Federal**. In: 7º CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO – SBAN, 2003, Belo Horizonte – MG. Alimentação e Nutrição: avanços tecnológicos e desafios éticos. 2003.p. 1-200.

ALVES, Eneo S. Jr. **Manual de Controle Higiênico-Sanitário dos Alimentos**. São Paulo: Varela, 5ª Ed., 1995.

CAMPOS, Francisco E.; WERNECK, Gustavo; TONON, Lídia M., **Cadernos de Saúde**. Belo Horizonte: Coopmed, 2001.

CHIAVENATO E. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 5ª Ed., 1998

FREUND, Francisco Tommy. Alimentos e Bebidas: **Uma versão comercial**. Rio de Janeiro: Senac, 1999.

GUIBU, Fábio “Menina morre após jantar em resort de praia pernambucana”. **Folha de S.Paulo**, nov/2005.

JACOBINI, Maria Letícia de Paiva. **Metodologia do Trabalho Acadêmico**. Campinas, SP : Ed. Alínea, 2003.

**Manual de Boas Práticas para a Produção de Alimentos** – Sociedade Brasileira de Ciência e Tecnologia de Alimentos - SBCTA – Campinas, SP.

MARICATO, Percival. **Como montar e administrar bares e restaurantes.** São Paulo: Ed. Senac, 6<sup>a</sup> Ed. 2005.

MORAES, Marta; RAMOS, André; FONTES, Leandro. **O Bistrô de Alice.** Brasília: Ed. Senac, 2005.

NEVES, Marcos Fava; CHADDAD, Fábio R. & LAZZARINI, Sérgio G. **Gestão de Negócios em Alimentos.** São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002.

PLANTANDO SAÚDE: resolução estabelece normas de higiene para alimentos e bebidas à base de vegetais, **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 39 n. 5, p.1-4, out.2005).

TRIGO, Viviano Cabrera. **Manual Prático de Higiene e Sanidade das Unidades de Alimentação e Nutrição.** São Paulo: Varela, 1999.

#### SITES ACESSADOS DURANTE A PESQUISA

<http://www.trabalho.gov.br>

<http://www.saude.gov.br>

<http://www.anvisa.gov.br>

<http://brasel.com.br>

<http://wikipedia.com>