



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

Pós-graduação *Lato Sensu*

Curso de Especialização em Gastronomia e Segurança Alimentar

**Implantação do Manual de Boas Práticas
Nos Serviços de Alimentos e Bebidas de um Hotel**

RODRIGO UBIRAJARA KINGESKI DOS SANTOS

BRASÍLIA/DF
Agosto/2006

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

Curso de Especialização em Gastronomia e Segurança Alimentar

**Implantação do Manual de Boas Práticas
Nos Serviços de Alimentos e Bebidas de um Hotel**

RODRIGO UBIRAJARA KINGESKI DOS SANTOS

Raquel Botelho, Ms.
Professor Coordenador

Lucianne Cardoso, Ms.
Professor Orientador

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

Agradecimento,

“À minha irmã Adrian por dedicar-se tanto a mim e
pelas tantas vezes em que me auxiliou.
À minha noiva, pela paciência e compreensão.
À professora e orientadora Lucianne Cardoso,
pelo acompanhamento e pela ajuda na realização deste trabalho.”

RESUMO

Com este trabalho, objetivou-se adequar a Unidade Produtora de Refeições Hoteleira, situada no setor de hotéis e turismo norte, localizado em Brasília, no Distrito Federal à RDC 216 da ANVISA. Tendo em vista que um dos setores que mais cresce no mundo é o da alimentação, proporcionar refeições com qualidade nutricional e produzidas de modo eficiente e seguro passou a ser preocupação de todo o setor. Por isso, a elaboração e implantação de um manual de boas práticas têm o intuito de evitar a contaminação de alimentos do processo produtivo à manipulação final. Apesar das dificuldades para a implantação do Sistema, vantagens foram percebidas e obtidas, como aumento na produtividade, redução de erros operacionais, mudança de atitude e comportamento dos colaboradores, redução no custo de produção, consciência dos colaboradores com relação à importância do trabalho em equipe, apresentação dos alimentos de forma mais higienizada e decorativa. No Brasil, a legislação estabeleceu critérios de higiene, objetivando a produção de alimentos seguros e proteger o consumidor de agravos. Para adequar a UPR à legislação, aplicou-se o roteiro de inspeção de conformidades/não conformidades; aplicou-se treinamentos aos colaboradores; recuperou-se equipamentos e instalações; e produziu-se o manual. Tudo para que clientes internos e externos sintam-se plenamente satisfeitos.

Palavras-chave:

- 1. Alimento Seguro*
- 2. Boas Práticas*
- 3. Unidade Produtora de Refeições.*

ABSTRACT

With this work, it was aimed at to adapt the Unit Producing of Hotel Meals, located in the section of hotels and north tourism, located in Brasília, in Federal District to RDC 216 of ANVISA. Tends in view that one of the sections that more it grows in the world is it of the feeding, to provide meals with quality nutritional and produced of efficient and safe way started to be concern of the whole section. Therefore, the elaboration and implantation of a manual of good practices have the intention of avoiding the contamination of foods of the productive process to the final manipulation. In spite of the difficulties for the implantation of the System, advantages were noticed and obtained, as increase in the productivity, reduction of operational mistakes, attitude change and the collaborators' behavior, reduction in the production cost, the collaborators' conscience regarding the importance of the work in team, presentation of the foods in way more hygienic and ornamental. In Brazil, the legislation established hygiene criteria, aiming at the production of safe foods and to protect the consumer of offences. To adapt UPR to the legislation, the itinerary of inspection of conformidades/não conformities was applied; it was applied trainings to the collaborators; he/she recovered equipments and facilities; and the manual was produced. Everything so that internal and external customers feel fully satisfied.

Word-key:

1. *Safe food*
2. *Good Practices*
3. *Unit Producing of Foods..*

SUMÁRIO

RESUMO	iv
ABSTRACT	v
LISTA DE ABREVIATURAS	viii
1. INTRODUÇÃO.....	01
1.2 OBJETIVOS.....	04
1.2.1 Objetivo Geral.....	04
1.2.2 Objetivos Específicos.....	04
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	05
2.1 Qualidade dos Alimentos.....	05
2.1.1 Controle e Garantia de Qualidade.....	06
2.2 Princípios Gerais de Higiene Alimentar do Codex Alimentarius e Boas Práticas de Fabricação (BPFs).....	06
2.2.1 O sistema APPCC.....	07
2.2.2 Segurança e Higiene dos Alimentos.....	08
2.2.3 Procedimentos Operacionais Padronizados.....	10
2.3 Legislação Brasileira.....	11
3. MATERIAL E MÉTODOS.....	14
4. RESULTADOS - MANUAL DE BOAS PRÁTICAS.....	16
4.1. Produtos Elaborados.....	16
4.2 Recursos Humanos.....	16
4.2.1 Seleção e Admissão de Funcionários.....	16
4.2.2 Treinamento dos Funcionários – Higiene Pessoal e Higiene na Manipulação dos Produtos.....	17
4.3 Procedimentos de Higiene Pessoal e Controle de Saúde dos Funcionários.....	18
4.3.1 Higiene Pessoal, Hábitos Pessoais e Comportamento no Trabalho.....	18
4.3.2 Condições de Saúde.....	21
4.3.3 Avaliação Médica.....	22
4.4 Uso do Uniforme.....	24
4.5 Regras para Visitantes.....	25
4.6 Abastecimento de Água.....	26
4.7 Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios.....	27
4.7.1 Instalações.....	27
4.7.1.1 Distribuição das Áreas.....	27
4.7.1.2 Tipo de Construção e Material Empregado.....	28
4.7.1.3 Instalações Sanitárias.....	29
4.7.1.4 Pias para Higienização de Mãos e Lavatórios / Pias para Utensílios e Equipamentos.....	30
4.7.1.5 Área de Recebimento e Armazenamento de Mercadorias.....	31
4.7.1.6 Sistema de Esgoto.....	32
4.7.1.7 Ralos.....	32
4.7.1.8 Sistema Elétrico e de Iluminação.....	33
4.7.2 Equipamentos e Utensílios.....	33
4.7.2.1 Relação de Equipamentos.....	34
4.7.2.2 Controle de Funcionamento dos Equipamentos.....	34

4.8 Higienização.....	35
4.8.1 Programa de Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios..	35
4.8.2 Programa de Coleta e Remoção de Lixo.....	37
4.9 Controle de Pragas.....	38
4.10 Produção.....	39
4.10.1 Seleção de Fornecedores.....	39
4.10.2 Procedimentos Adotados na Aquisição / Recebimento e Armazenamento de Mercadorias	39
4.11 Procedimento para Devoluções.....	42
4.12 Armazenamento de Mercadorias.....	42
4.13 Produção / Manipulação de Produtos.....	44
4.13.1 Procedimentos para Higienização de Hortícolas.....	45
4.13.2 Pré-preparo e Preparo de Produtos Cárneos.....	46
4.13.3 Porcionamento.....	46
4.13.4 Dessalgue.....	47
4.13.5 Descongelamento de Carnes.....	47
4.13.6 Tratamento Térmico.....	47
4.13.7 Espera para a Distribuição.....	48
4.13.8 Distribuição.....	48
4.13.9 Reaquecimento.....	49
4.13.10 Resfriamento.....	49
4.13.11 Critérios para Troca de Óleo.....	50
4.13.12 Sobras.....	51
4.14 Controle de Qualidade.....	51
4.15 Documentação e Registros.....	52
5. DISCUSSÃO.....	53
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
FIGURA 1 – Características Sensoriais.....	40
FIGURA 2 – Temperaturas para Recebimento de Alimentos Perecíveis.....	41
FIGURA 3 – Validade de Alimentos Congelados.....	43
FIGURA 4 – Validade para Alimentos Refrigerados.....	44

LISTA DE ABREVIATURAS

ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
APPCC	Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle
ASO	Atestado de Saúde Ocupacional
BPF	Boas Práticas de Fabricação
CAESB	Companhia de Saneamento do Distrito Federal
CRM	Conselho Regional de Medicina
CVV	Certificado de Vistoria do Veículo
EPF	Exame Parasitológico de Fezes
EPI	Equipamento de Proteção Individual
FSIS	Food Safety and Inspection Service
MAPA	Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento
MS	Ministério da Saúde
OMS	Organização Mundial da Saúde
P.V.P.S.	Primeiro que Vence, Primeiro que Sai
PCC	Pontos Críticos de Controle
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
POP	Procedimentos Operacionais Padronizados
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
RT	Responsável Técnico
SUS	Sistema Único de Saúde
UPR	Unidade Produtora de Refeições

1 INTRODUÇÃO

A história mostra que, desde os anos 460 a 337a.C., na Grécia antiga, já existia uma preocupação com relação à influência dos alimentos na saúde do homem. Atualmente, além da preocupação em obtermos uma alimentação eficiente, equilibrada, com boa aparência, rica em substâncias benéficas, também é de fundamental importância considerar que ela seja totalmente livre de agentes (agrotóxicos, bactérias, entre outros) causadores de doenças à saúde do consumidor.

Faz-se necessário que sejam observados critérios adequados, que evitem a contaminação dos alimentos, seja durante o processo produtivo, no armazenamento ou, ainda, na manipulação final, antes de serem consumidos. É de extrema importância que as pessoas responsáveis pela unidade de manipulação tenham conhecimento de alguns aspectos técnicos envolvidos no manuseio e processamento dos alimentos.

A razão de ser de uma unidade de manipulação de alimentos é produzir refeições ou preparações alimentares seguindo critérios de qualidade, dentre eles os de segurança alimentar. Ela preconiza um alimento seguro, o que significa uma alimentação nutricionalmente adequada, estando livre de contaminantes químicos, físicos e biológicos. Ferreira (2001) sugere que as análises físicas e de classificação, quando bem conduzidas, permitem traçar um perfil do produto alimentar, ainda que a qualidade do produto final somente seja garantida com a utilização de Boas Práticas de Produção e Controle (BPPC), ou seja, um conjunto de normas de procedimentos que têm, por base, o controle das condições operacionais destinadas a garantir a elaboração de produtos seguros.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) considera que as doenças transmitidas por alimentos contaminados representam, talvez, o maior problema de saúde em âmbito mundial (WHO, 1984). Paralelamente ao aumento dessas doenças, o sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) surgiu como um novo método para garantir a segurança dos alimentos.

A manipulação da integridade, salubridade e higidez de todo ser vivo depende da ingestão diária de alimentos quantitativa e qualitativamente adequados, saudáveis e que não coloquem em risco a sua saúde. Para isso, faz-se necessário estabelecer normas, limites e padrões, exercendo tarefas de inspeção, controle, fiscalização e vigilância para assegurar a qualidade dos alimentos comercializados.

Em 1993, a portaria nº1428, do Ministério da Saúde, editou diretrizes e princípios para inspeção sanitária, preconizando a adoção dos métodos de boas práticas em todos os estabelecimentos de produção e comercialização de alimentos e afins, assegurando o controle de qualidade dos alimentos pela APPCC (BRASIL, 1993).

Os serviços de alimentação vêm crescendo cerca de 20% ao ano e hoje estima-se que aproximadamente 4,70 milhões de refeições sejam produzidas diariamente em cozinhas industriais, atendendo cerca de 28% da população economicamente ativa (ABERC, 2002). Apesar da evolução tecnológica das últimas décadas quanto às técnicas de conservação e higiene dos alimentos, as doenças transmitidas por alimentos têm sido consideradas como um grave problema de saúde pública em escala mundial, em que os alimentos são reconhecidos como principal vetor das enfermidades entéricas agudas (CURTIS *et. al.*, 2000).

A OMS (1989) relata que mais de 60% das doenças de origem alimentar são provocadas por agentes microbiológicos, ressaltando que o manipulador é o principal veículo dessa transmissão, durante o preparo de refeições (SILVA Jr., 2001). Além dos manipuladores, os equipamentos e utensílios mal higienizados também têm sido incriminados em surtos de doenças de origem alimentar e para que se promova um controle eficiente é importante conhecer as características da flora contaminante, quanto à sua origem, reservatório, capacidade de sobreviver e multiplicar-se nos alimentos (HOBBS & ROBERTS, 1998).

Para conseguir-se um elevado padrão de qualidade na elaboração de produtos alimentícios, bem como na execução de serviços de nutrição e alimentação, torna-se, portanto, necessária a aplicação de um programa de boas

práticas que permita, de modo eficiente e seguro, obter-se produtos e serviços de inquestionável condição higiênico-sanitária.

Na consecução de tal objetivo, é necessário um trabalho ordenado, escrupuloso, harmônico em todos os detalhes, que somente é conseguido por meio de um Manual adequadamente delineado, que leve em conta todas as condições, todas as ações executadas nos mínimos detalhes.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

- Elaborar manual de boas práticas para a UPR;

1.2.2 Objetivos Específicos

- Implantar manual de boas práticas conforme RDC 216/04;
- Adequar a Unidade Produtora de Refeições (UPR) Hoteleira à legislação vigente.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Qualidade dos alimentos

As pessoas na totalidade estão cada vez mais consumistas e exigentes quanto ao tipo de alimentação que realizam no dia-a-dia. Apesar de tentar acompanhar o ritmo do mundo competitivo, também buscam por um estilo de vida mais saudável, o qual possa lhes conferir as condições necessárias para satisfazer as suas funções fisiológicas básicas, visando à prevenção de doenças (GERMANO E GERMANO, 2001).

Com essas mudanças na sociedade moderna, as empresas do ramo de alimentação aumentam seus lucros, confeccionando produtos que supram às necessidades do consumidor, oferecendo, especialmente, refeições práticas e que transmitam a aparência de qualidade e segurança. Uma vez estando o consumidor satisfeito, a empresa ganha em propaganda positiva. A sobrevivência no mercado no ramo alimentício se dá, dentre outros fatores, devido à oferta de refeições diferentes, chamativas e ambientes tranquilos para a ingestão das mesmas. Nesse sentido, as Unidades Produtoras de Refeições (UPRs) evoluem de acordo com as expectativas do consumidor, tanto por atributos visíveis (cor, sabor, odor, aspectos físicos), quanto invisíveis (propriedades nutricionais) e de segurança (ausência de microrganismos e matérias estranhas) (ARRUDA, 2002).

Se por um lado a qualidade propõe a competitividade entre empresas, visando ao ganho de lucro à medida em que se consegue um maior número de comensais, de outro ocorre todo um processo retroativo quando há falta de qualidade. Essa falta proporciona a ocorrência de surtos de origem alimentar e conseqüente prejuízo quanto ao estado nutricional. Sem a satisfação do cliente, irá ocorrer a propaganda negativa do estabelecimento, afetando as relações com clientes internos e externos. A falta de qualidade pode ser mensurada, a partir do índice de absenteísmo dos colaboradores, dentre outros, o excesso de faltas compromete a quantidade e a qualidade da produção (GERMANO E GERMANO, 2001).

Quando as empresas não trabalham com a qualidade, elas perdem tanto a competitividade, quanto às formas viáveis de atuação em um mercado de extrema mudança, colocando em risco sua sobrevivência e a segurança da saúde dos consumidores (GERMANO E GERMANO, 2001).

2.1.1 Controle e Garantia da Qualidade

Para que as empresas sobrevivam diante da concorrência são necessários planejamentos dos atributos de qualidade que se deseja seguir. Há a necessidade de estabelecer um monitoramento constante dos procedimentos adequados ao padrão que foi previamente definido. Tal controle será aplicado em todo o processo da cadeia alimentar, desde a matéria-prima até o produto final que chegará ao comensal. O “controle de qualidade” se caracteriza principalmente pela ação preventiva e, não exercendo em nenhuma etapa a ação corretiva, muitas vezes, quando se atinge a etapa final, verifica-se a presença de uma não-conformidade, mas, nesses casos, não há a possibilidade de retrocesso, resultando então em perda e prejuízo para a empresa (GERMANO E GERMANO, 2001).

A “garantia da qualidade” auxilia o controle em todos os processos da produção. Após os atributos terem sido previamente estabelecidos, a garantia proporciona que medidas de prevenção sejam adotadas em cada etapa da produção, realizando treinamentos tanto no âmbito geral quanto específico aos manipuladores de alimentos ao detectar necessidades de intervenção (GERMANO E GERMANO, 2001).

2.2 Princípios Gerais de Higiene Alimentar do *Codex Alimentarius* e Boas Práticas de Fabricação (BPFs)

Com o objetivo de proteger a saúde do consumidor e garantir práticas justas no comércio de alimentos, foi criado pela parceria da Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (FAO) com a Organização Mundial de Saúde (OMS) o *Codex Alimentarius*, em 1962, considerado por muitos o “marco regulador” da aplicação dos Princípios Gerais de Higiene Alimentar. Juntamente com os

Princípios Gerais das Boas Práticas de Fabricação (BPFs), permite ao fabricante de alimentos operar dentro de condições ambientais favoráveis para a produção de alimentos inócuos. Outro objetivo desses Princípios é fornecer uma base para estabelecer códigos de práticas de higiene para produtos individuais ou grupos de produtos que tenham exigências específicas quanto à higiene alimentar (*CODEX ALIMENTARIUS*, 1997).

As BPFs foram criadas a fim de fiscalizarem e regularem todas as atividades que são exercidas dentro de uma cozinha. Elaborado pela ANVISA do Ministério da Saúde, esse sistema irá contribuir para que riscos de contaminações não ocorram no processo alimentar. Atualmente, as BPFs servem de apoio para a implantação do sistema APPCC (JUNIOR, 2002).

2.2.1 O sistema APPCC

Para que o APPCC funcione de modo eficaz, deve ser acompanhado de programas de pré-requisitos que fornecerão as condições operacionais e ambientais básicas necessárias para a produção de alimentos inócuos e saudáveis. Os sistemas APPCC devem ser executados sobre uma base sólida de cumprimento das BPFs atuais e dos Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) (SENAI / DN, 1999).

A existência e a eficiência de programas de pré-requisitos devem ser avaliadas durante o planejamento e a implementação de cada plano APPCC. Todos os programas de pré-requisitos devem ser documentados e periodicamente avaliados (SENAI / DN, 1999).

O sistema atua com a principal função de reduzir ou eliminar perigos que foram estabelecidos através dos Pontos Críticos de Controle (PCC) (SCHILLING, 1995 - JUNIOR, 2002). Apresenta-se tanto em nível nacional quanto internacional, com a coordenação das normas criadas pelo “*Codex Alimentarius*”. No Brasil, o mesmo vigora através da portaria 1428/ MS – 93. De acordo com o Ministério da Saúde (MS), essa portaria apresenta como principal objetivo “a definição de

parâmetros de qualidade e segurança ao longo da cadeia alimentar e estabelece procedimentos de obediência aos parâmetros definidos”.

Os PCCs são aplicados nos principais locais ou situações de perigo, exercendo dessa forma uma ação corretiva em todas as etapas de produção, favorecendo ao consumidor um alimento seguro e ao proprietário (comerciante) uma redução de alimentos com crescimento bacteriano com conseqüente descarte. Para que haja uma boa utilização do sistema na empresa, é necessário possuir uma equipe multifuncional bem treinada e consciente (JUNIOR, 2002).

O sistema é dotado de sete princípios correlacionados à etapa operacional e determinação das medidas de controle dos perigos; Determinação dos PCC; Limites críticos para cada PCC; Procedimento de monitoramento; Procedimentos de ações corretivas; Procedimento de registro; Procedimento de verificação. É possível verificar que não basta apenas identificar os erros, é fundamental a aplicação das ações corretivas, para que não ocorra multiplicação microbiana através do foco inicial (JUNIOR, 2002).

2.2.2 Segurança e Higiene dos Alimentos

De acordo com Mezono (2001), para garantir a qualidade, não é necessário apenas ter a higiene dos alimentos, deve-se salientar a importância da higiene como um todo: verificando o tipo e condições de transporte, utensílios, equipamentos, inclusive a qualidade da água. Arruda (2002) complementa que todo esse conjunto de ações se faz necessário à proteção do alimento em todos os seus aspectos de contaminações, sejam químicas, físicas ou biológicas, que venha a ser nocivo à saúde. Já Martinez (2001) reforça que para que essa proteção ocorra, inibindo a multiplicação microbiana, é necessário uma fiscalização em todas as etapas da produção, possibilitando ao cliente não somente uma refeição com qualidades organolépticas, como também com aspectos higiênicos-sanitários, principalmente no alimento *in natura* (MARTINEZ, 2001).

Germano & Germano (2001) salientam a importância de ter um profissional responsável que possa supervisionar a higiene das diferentes áreas em que o alimento esteja sendo processado, e com a conseqüente participação do manipulador. Dessa forma, os colaboradores contribuem no auxílio da implantação das Boas Práticas de Fabricação (BPFs) associadas ao sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC). Os resultados dessa participação mais efetiva dentro de UPRs são manipuladores treinados e conscientes, vistoria nos alimentos com aspecto higiênico-sanitário e organolépticos, assim como as condutas de limpeza e desinfecção tanto em nível de alimentos, quanto de utensílios, equipamentos e ambiente (JUNIOR, 2001).

Deve-se sempre considerar os efeitos potenciais das atividades de produção primária no que concerne à segurança e à inocuidade dos alimentos, identificando-se quaisquer pontos específicos dessas atividades onde exista uma alta chance de contaminação, tomando-se as medidas específicas para minimizar esta probabilidade (BRESSAN, 2000).

De acordo com o *Food Safety and Inspection Service* (FSIS), todo estabelecimento que lida com alimentos deve elaborar, manter e cumprir as determinações por escrito do plano Procedimentos Operacionais Padronizados (POP's), para que o alimento esteja isento de contaminações. Esse plano que surgiu nos Estados Unidos da América, em 1997, aborda todos os procedimentos diários de higiene operacional e pré-operacional que o estabelecimento deve implementar para evitar contaminação direta e adulteração dos produtos, evitando que o produto final seja adulterado (FAO, 1998).

No Brasil, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) estabeleceu as diretrizes para a implantação dos Procedimentos Operacionais Padronizados (POP's) a partir da RDC 275, de 21/10/2002. Nessa resolução, os estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos devem desenvolver, implementar e manter os Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs). Os POP's tratam-se de um plano composto por 08 (oito) pontos de monitoramento para prevenir contaminação direta ou indireta dos produtos alimentícios (BRASIL, 2002).

Os donos ou Responsáveis Técnicos (RTs) de estabelecimentos que, deve ser um profissional legalmente habilitado pois será sempre o responsável pela qualidade e segurança do produto perante o órgão de vigilância sanitária, devem seguir alguns requisitos que visem à prevenção de contaminações ou que possuam ações imediatas quando falhas tenham ocorrido. O primeiro requisito é que o estabelecimento tenha um plano por escrito, descrevendo todos os procedimentos que realizará antes e durante as operações. As indústrias devem levar em consideração quão específicos devem ser os procedimentos abordando o nível de escolaridade dos funcionários (IDEXX, 1998).

A participação dos funcionários é situação fundamental em implantações de sistemas que visem à prevenção de contaminações. A gerência participativa prevê a adoção de um funcionário responsável pelo setor ou mais graduado no estabelecimento para auxiliar na supervisão, onde diz que deve ser um plano assinado e datado pelo funcionário escolhido, quando o sistema for implantado e sempre que modificado. Uma vez o sistema implantado, com os registros preenchidos, é de extrema importância demonstrar ao funcionário onde estão ocorrendo as principais falhas e como foram corrigidas. Além de poder também demonstrar ao pessoal da fiscalização que há um controle de qualidade implantado e sendo seguido (IDEXX, 1998).

Para que a segurança dos alimentos ocorra de forma eficaz, torna-se necessário e indispensável o levantamento dos principais pontos críticos que ocorrem durante a produção, a fim de que se possam fundamentar ações educativas que minimizem ou eliminem agentes que favoreçam a ocorrência de surtos de toxinfecção e que prejudiquem o estado nutricional (RODRIGUES E SALAY, 2001).

2.2.3 Procedimentos Operacionais Padronizados

Os “Procedimentos Operacionais Padronizados” (POP’s) são usados pelas empresas processadoras de alimentos para alcançar a meta global de manter as BPFs na produção de alimentos (SENAI / DN, 1999). Cada segmento da indústria de alimentos deve fornecer as condições necessárias para proteger os alimentos,

enquanto estes estiverem sob seu controle. Tal proteção ocorre de forma segura quando se adota as BPFs como um pré-requisito para a implementação do sistema APPCC (IDFA, 1996).

Os POP's são programas considerados parte das BPFs que devem abordar os seguintes aspectos:

Manutenção geral: A limpeza e a sanitização de utensílios e equipamentos devem ser realizadas de modo a evitar contaminação dos alimentos, das superfícies em contato com alimentos ou dos materiais para embalagem.

Substâncias usadas na limpeza e sanitização; armazenamento de materiais tóxicos: Os produtos usados nos procedimentos de limpeza e sanitização não devem conter microrganismos indesejáveis e devem ser inócuos e adequados conforme as condições de uso.

Controle de pragas: Devem-se tomar medidas eficazes para eliminá-las e para proteger os alimentos contra a contaminação. O uso de inseticidas ou raticidas é permitido somente com precauções e restrições que protejam os alimentos, as superfícies em contato com alimentos e os materiais de embalagem contra contaminação.

Higiene das superfícies em contato com alimentos: Todas as superfícies em contato com alimentos, incluindo utensílios e as superfícies de equipamentos devem ser limpas com a frequência necessária para proteger os alimentos contra a contaminação (BRASIL, 1999).

2.3 Legislação Brasileira

Com a finalidade de produzir alimentos seguros, isentos de crescimento ou sobrevivência microbiana, a legislação brasileira estabeleceu critérios de higiene. Esses critérios apresentam a finalidade de avaliar toda a cadeia de produção de alimentos, a fim de se evitar perigos que possam ser nocivos à saúde do comensal. Observe as principais portarias relacionadas à segurança dos alimentos.

Portaria nº1, de 28/01/87, do Ministério da Saúde, dispõe sobre padrões microbiológicos para avaliação de alimentos que não exijam padrões específicos/interpretação de análises (BRASIL, 1987).

Portaria nº8.137, de 27/12/90, que se refere a constituir crime vender ou expor à venda mercadorias (os produtos alimentícios), cuja embalagem, tipo, especificação, peso ou composição esteja em desacordo com as prescrições legais. Essa lei, na verdade, preocupa-se com a segurança alimentar, procurando combater as fraudes, a clandestinidade da origem dos produtos e as falhas técnicas decorrentes da falta de conhecimento ou da incúria dos responsáveis pelos estabelecimentos (BRASIL, 1990).

Portaria nº1.428, de 26/11/93, do Ministério da Saúde, que aprova o “Regulamento Técnico para Inspeção Sanitária de Alimentos”. Destaca nas Disposições Gerais o exercício da Responsabilidade Técnica, no sentido de atender não só às exigências legais, mas ainda a outros requisitos como o Sistema APPCC, a ecologia microbiana e a toxicologia alimentar (BRASIL, 1993).

Essa portaria objetiva a defesa da saúde devido à grande preocupação do poder público com a segurança alimentar. Assim, para sua elaboração foi considerada a Lei nº8.080, de 19/09/90, do Ministério da Saúde, que instituiu o Sistema Único de Saúde (SUS). A mesma estabelece a necessidade da melhoria de vida decorrente da utilização de bens, serviços e ambientes oferecidos à população na área de alimentos. Essa Lei é de extrema importância, porque estabelece o redirecionamento das ações de vigilância sanitária, com vistas à sua descentralização para os demais níveis de esferas de governo.

Portaria nº326, de 30/07/97, da Secretaria de Vigilância Sanitária, do Ministério da Saúde, considera a necessidade do constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos, visando à proteção da saúde da população, como também a importância de compatibilizar a legislação brasileira com base nos instrumentos harmonizados no Mercosul, relacionados às Condições

Higiênico-sanitárias dos estabelecimentos produtores/industrializadores e Boas Práticas de Fabricação de Alimentos (BRASIL, 1997).

Resolução GMC nº80/96 aprova o Regulamento Técnico de “Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos”. Apresenta como principais objetivos:

- Princípios Gerais higiênico-sanitários das matérias dos estabelecimentos das matérias primas para alimentos produzidos industrializados;
- Condições higiênico-sanitárias dos estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos;
- Requisitos de higiene do estabelecimento;
- Higiene pessoal e requisitos sanitários;
- Requisitos de higiene na produção; e
- Controle de alimentos (MERCOSUL, 1996).

Portaria nº368, de 04/09/97, do Ministério da Agricultura, que aprova “Regulamento Técnico Sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Elaboradores/Industrializadores de Alimentos, com base nos termos do disposto no Regulamento de Inspeção Industrial e Sanitária de Produtos de Origem Animal, aprovado pelo Decreto nº30.691, de 29/03/52, e na Resolução do Mercosul GMC nº80-96 (BRASIL, 1997).

Portaria nº46, de 10/02/98, do MAPA, que institui o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) (BRASIL, 1998).

RDC nº216, de 15/09/04, da ANVISA, criada devido à necessidade de constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos, visando à proteção à saúde da população e à harmonização da ação de inspeção sanitária em serviços de alimentação. Essa resolução estabelece procedimentos de boas práticas para serviços de alimentação, a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado (BRASIL, 2004).

3 MATERIAL E MÉTODOS

O material utilizado foram bibliografias, livros, dissertações, teses e sites que abordam temas relacionados à qualidade na produção de alimentos. Sendo que as palavras chaves utilizadas para pesquisa na internet foram: Alimento seguro, Boas práticas e Unidade produtora de refeições.

Trata-se de um estudo de caso de conveniência, em que foi implantado um manual de Boas Práticas em uma Unidade Produtora de Alimentos do setor de hotéis e turismo norte, localizado no Distrito Federal, que, no início do trabalho, apresentava, no quadro de alimentos e bebidas, 60 funcionários e com a realização deste foi possível a redução em 5%. Este estabelecimento atende, tanto em serviços tipo *à la carte* quanto em sistemas de buffet, aproximadamente 300 refeições diárias para um público considerado de alto nível (classe A). Portanto, são na sua maioria cardápios formais. Para a conclusão do mesmo, foram seguidos os seguintes passos:

1. Aplicação de roteiro de inspeção com levantamento de conformidade/não conformidade onde, inicialmente detectou-se um percentual elevado de não conformidades;
2. Realização de treinamentos para todos os colaboradores, abordando os assuntos:
 - a) Higiene pessoal;
 - b) Procedimentos de higienização de materiais, equipamentos e instalações;
 - c) Uso de produtos químicos e equipamentos de proteção individual (EPI'S);
 - d) Contaminantes alimentares;
 - e) Doenças transmitidas por alimentos;
 - f) Manipulação Higiênica dos alimentos;

- g) A importância do trabalho em equipe;
- h) Organização do local de trabalho;
- i) Recebimento e armazenamento de mercadorias.

Estes treinamentos serão aplicados semestralmente, sendo reforçados sempre que se houver a necessidade;

3. Recuperação de equipamentos e instalações que se apresentavam em não conformidade com a lei;
4. Produção do Manual de Boas Práticas.

4 RESULTADOS – MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

O presente manual foi elaborado para uma Unidade Produtora de Alimentos situada no setor de hotéis e turismo norte, localizado no Distrito Federal, sendo as normativas técnicas descritas neste documento específicas para as condições estruturais e operacionais do serviço de alimentação desta Empresa, não devendo ser utilizadas como rotina em outro estabelecimento de produção de alimentos. Cabe declarar ainda que os POP's e demais planilhas utilizadas pela empresa e citadas no decorrer deste manual não se encontram em anexo deste trabalho, devido ao contrato pré-assinado entre as partes envolvidas, no qual a empresa proíbe a utilização dos mesmos.

4.1 Produtos Elaborados

A Empresa disponibiliza aos clientes os serviços de café da manhã, no qual são servidos pães (com e sem recheio), bolos, bolinhos fritos, tapiocas, frutas, iogurtes, sucos, salada de frutas e outros itens variados.

No almoço e jantar (refeições servidas no buffet ou à la carte), são fornecidas carnes assadas, grelhadas e cozidas, com ou sem molho, acompanhadas de diferentes guarnições e saladas cruas e cozidas. São disponibilizadas sobremesas geladas aos clientes.

4.2 Recursos Humanos

4.2.1 Seleção e Admissão de Funcionários

Sempre que existem vagas disponíveis é feita a seleção de candidatos a partir da indicação de funcionários que já compõem o quadro da Empresa, recrutamento por jornais de grande circulação, profissionais cadastrados no SINE, com posterior entrevista aos candidatos pré-selecionados.

Após serem selecionados, os candidatos passam por um período de treinamento e adaptação e, uma vez aprovados como qualificados para ocuparem os cargos, são contratados. O processo de admissão propriamente dito é realizado mediante um contrato de trabalho entre a Empresa e o empregado, sendo o vínculo empregatício estabelecido a partir da assinatura da Carteira de Trabalho e Previdência Social.

4.2.2 Treinamento dos Funcionários – Higiene Pessoal e Higiene na Manipulação dos Produtos

Os funcionários novos são conscientizados quanto às normas da Empresa e assuntos referentes à higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e doenças transmitidas por alimentos, objetivando adotar ações preventivas para evitar contaminações e garantir a segurança dos alimentos durante a elaboração dos produtos distribuídos pela Empresa.

Os treinamentos são ministrados sempre que necessário, sendo atualizados com base em reclamações de consumidores, avaliação dos problemas detectados pela análise dos resultados apresentados na planilhas e falhas ocorridas no processo. A reciclagem do treinamento tem como objetivo promover a atualização dos funcionários que trabalham na área de manipulação de alimentos, reforçando as instruções abordadas no treinamento e a aplicação das rotinas, bem como envolver discussões de problemas originados no setor.

Para que o processo de melhoria de qualidade dentro da Empresa seja um processo contínuo, foi elaborado um Programa de Treinamento dos Colaboradores, com emissão de Certificados nos quais constam conteúdo programático, carga horária e data de realização do treinamento. Os certificados originais são entregues aos colaboradores, ficando cópia arquivada no escritório da Empresa.

Os treinamentos e palestras, bem como suas revisões, são registrados no Livro de Ata de Reuniões pelo responsável pelo evento, mantendo assinatura de todos os participantes para comprovação da presença no evento realizado.

A verificação da ocorrência dos treinamentos é responsabilidade do Coordenador da Equipe de Boas Práticas e é realizada por meio da observação do preenchimento da Ata de Reunião e Treinamento dos Colaboradores de acordo com o calendário previsto ou de acordo com as necessidades detectadas.

4.3 Procedimentos de Higiene Pessoal e Controle de Saúde dos Funcionários

4.3.1 – Higiene Pessoal, Hábitos Pessoais e Comportamento no Trabalho

Os colaboradores são orientados a seguirem as regras de comportamento pessoal, sendo atitudes obrigatórias:

- Manter os cabelos limpos e contidos através do uso correto da touca;
- Fazer a barba diariamente, sendo proibido o uso do bigode;
- Somente utilizar desodorantes inodoros;
- Apresentar-se sempre estando devidamente uniformizado;
- Guardar roupas e pertences pessoais em locais próprios e adequados;
- Estar atento de modo a não praticar atitudes anti-higiênicas como tossir, espirrar, cuspir, enquanto estiver manuseando utensílios e alimentos;
- Manter-se livre de adornos;
- Estar sempre com unhas aparadas, limpas e sem esmalte ou base;
- Contribuir para que a limpeza e a organização dos locais de trabalho sejam mantidas.

Para não comprometer a segurança dos alimentos produzidos, são tidas como **atitudes proibidas** no interior das áreas de produção:

- Falar desnecessariamente;
- Enxugar o suor com as mãos, panos ou qualquer peça da vestimenta;
- Fumar nas áreas internas da Empresa.

Para garantir a produção de alimentos seguros, os funcionários são orientados e estimulados a lavar as mãos constantemente e a observar as técnicas adequadas e descritas na **Instrução de Trabalho** fixada no local, de acordo com a frequência recomendada:

- **Quando chegar ao trabalho;**
- **Depois de:**
 - utilizar os sanitários;
 - tossir, espirrar ou assoar o nariz;
 - usar esfregões, panos e materiais de limpeza;
 - fumar;
 - recolher lixo e outros resíduos;
 - tocar em alimentos não higienizados ou crus;
 - pegar em dinheiro;
 - qualquer interrupção do serviço.
- **Antes de:**
 - iniciar um novo serviço;
 - tocar em utensílios e equipamentos higienizados;
 - colocar luvas.
- **Sempre que:**
 - manipular alimentos;
 - mudar de atividade;
 - as mãos estiverem sujas.

A monitorização desses procedimentos é realizada através da observação visual do comportamento, gestos e atitudes dos manipuladores e como e quando lavam as mãos durante o período no qual permanecem na área de produção, sendo evidenciada por meio do preenchimento diário, pelo integrante da equipe de Boas Práticas, da Planilha para Avaliação das Condições de Higiene e Conduta Pessoal. Caso sejam detectadas não-conformidades durante a monitorização, são tomadas as seguintes ações corretivas:

- Orientação imediata do colaborador, de modo a evitar atitudes inadequadas;

- Aplicação imediata do correto procedimento de higienização das mãos, quando esse for o caso.

A verificação desse procedimento é realizada mensalmente pelo Coordenador da Equipe de Boas Práticas através da observação visual do preenchimento diário e correto das Planilhas bem como a adoção das ações corretivas, quando necessárias. Para avaliação se o procedimento de higienização das mãos está sendo corretamente executado, é solicitado aos colaboradores que realizem o procedimento.

Observada qualquer não-conformidade durante a verificação, o monitor é orientado quanto ao correto preenchimento da planilha, caso a não-conformidade encontrada esteja relacionada à falha no registro da mesma. Se for observado que os colaboradores não executam corretamente o procedimento de higienização das mãos e / ou se for encontrado grande número de não-conformidades registradas na planilha, o treinamento básico para os manipuladores é reforçado, mantendo, assim, programa de capacitação e educação continuada. Quando é verificado que o mesmo funcionário permanece alheio às normas de higiene pessoal e de comportamento no trabalho estabelecidas pela Empresa, o mesmo é advertido, podendo até ser demitido, quando não se enquadra aos padrões estabelecidos.

A presença e as condições, na área de manipulação, dos cartazes de orientação indicando a obrigatoriedade e o modo correto para a higienização das mãos, bem como a presença de sabonete bactericida e papel toalha não reciclado para viabilizar a higienização das mãos, são monitoradas diariamente por meio da observação visual da presença dos mesmos realizada pelo integrante da Equipe de Boas Práticas, sendo evidenciada por meio do preenchimento da Planilha para Avaliação das Condições de Higiene e Conduta Pessoal sempre que for verificada uma não-conformidade. Caso seja detectada alguma não-conformidade durante a monitorização desse item, são tomadas as seguintes ações corretivas: colocação imediata do cartaz educativo e / ou das facilidades para higiene pessoal e orientação imediata ao funcionário responsável pelo abastecimento periódico de sabonete e papel toalha não reciclado para que ele mantenha todas as facilidades disponíveis de modo que os funcionários possam sempre utilizá-las de forma adequada.

A verificação desse procedimento é realizada mensalmente pelo Coordenador da Equipe de Boas Práticas por meio da observação visual do preenchimento diário e correto da planilha pelo monitor responsável, bem como a adoção das ações corretivas, quando necessárias. Observada qualquer não-conformidade durante a verificação, o monitor responsável é orientado quanto ao correto preenchimento da planilha, caso a não-conformidade encontrada esteja relacionada à falha no registro da mesma. Entretanto, caso seja encontrado grande número de não-conformidades registradas na planilha, o funcionário responsável pela reposição das facilidades para higienização das mãos é orientado para que as mesmas estejam sempre disponíveis de modo que os funcionários tenham condições de manter as mãos devidamente higienizadas.

4.3.2 Condições de Saúde

Os colaboradores que apresentam infecções oculares, pulmonares, faringites ou sintomas de gastroenterite aguda ou crônica são orientados a comunicar verbalmente ao Coordenador da Equipe de Boas Práticas e são afastados das atividades nas quais tenham contato com alimentos, somente retornando às funções quando se apresentarem completamente curados.

O colaborador que apresentar lesão nas mãos ou nos braços somente é mantido na função se o ferimento permitir a desinfecção e a proteção com luva ou dedeira, de forma a não oferecer risco de contaminação dos alimentos. Essas regras de comportamento são monitoradas diariamente pelo integrante da Equipe de Boas Práticas através da inspeção visual da presença de lesões / ferimentos e das condições de saúde dos funcionários e evidenciada pelo preenchimento diário da Planilha para Avaliação das Condições de Higiene e Conduta Pessoal.

Quando são observadas não-conformidades durante a monitorização aplicam-se as seguintes ações corretivas:

- Proteção do ferimento, seguindo-se todos os cuidados para garantir a segurança do alimento, quando a gravidade do ferimento assim o permitir;

- Remanejamento do funcionário para outras funções nas quais não tenha contato direto com os alimentos, quando for o caso;
- Nova orientação para que o Coordenador da Equipe de Boas Práticas seja sempre avisado nas situações adversas das condições de saúde;
- Encaminhamento para o atendimento médico, quando necessário.

A verificação desse procedimento é realizada mensalmente pelo Coordenador da Equipe de Boas Práticas por meio da observação visual do preenchimento diário e correto da planilha pelo monitor responsável, bem como a adoção das ações corretivas, quando necessárias.

Observada qualquer não-conformidade durante a verificação, o monitor responsável é orientado quanto ao correto preenchimento da planilha, caso a não-conformidade encontrada esteja relacionada à falha no registro da mesma. Entretanto, caso seja encontrado grande número de não-conformidades registradas na planilha, o treinamento básico para os manipuladores é reforçado, mantendo, assim, programa de capacitação e educação continuada. Sempre que realizadas, as reuniões são devidamente registradas em Ata de Reunião e Treinamento dos Colaboradores.

4.3.3 Avaliação Médica

O Ministério do Trabalho, através da Portaria 24 de 29 /12 / 94 – Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho, Norma Regulamentadora 07 – determina a elaboração e implementação do PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, cujo objetivo é avaliar e prevenir as doenças adquiridas no exercício de cada atividade, ou seja, problemas de saúde conseqüente da atividade profissional. Esse controle é realizado por empresa qualificada e especializada em Medicina do Trabalho, sendo realizados exames médicos admissionais, periódicos, demissionais, de retorno ao trabalho e na mudança de função. A empresa contratada também realiza o controle de saúde clínico exigido pela Vigilância Sanitária, que objetiva a saúde do trabalhador e a sua condição para estar apto ao trabalho, através da emissão do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) sendo

emitido em duas vias, sendo que uma delas fica arquivada na Empresa, à disposição da Fiscalização do Trabalho e a outra, obrigatoriamente, é entregue ao manipulador. O ASO contém o nome do manipulador, o número de registro de sua identidade e sua função bem como a indicação dos procedimentos médicos a que foi submetido o manipulador, incluindo os exames complementares e a data na qual foram realizados. Possui ainda o nome do médico encarregado do exame com o respectivo CRM (número de registro no Conselho Regional de Medicina) e a definição de apto ou inapto para a função específica que o manipulador executa. Consideram-se aptos para o trabalho na área de alimentos os manipuladores que não sejam portadores de doenças infecciosas ou parasitárias.

Além da avaliação médica são realizados exames laboratoriais complementares, sempre que o médico julgar necessário, que asseguram que o colaborador não é portador aparente ou inaparente de doenças infecciosas ou parasitárias. Para isso são realizados os exames:

- Hemograma: diagnostica doenças como anemia, alteração de coagulação sanguínea, infecções bacterianas, virais ou parasitárias, além de indicar o estado imunológico do colaborador;
- Coprocultura: exame de cultura das fezes, no qual são isolados microrganismos patogênicos que acometem os indivíduos e os tornam portadores e transmissores dos mesmos através dos alimentos;
- Exame Parasitológico de Fezes (EPF): exame das fezes que detecta parasitos intestinais que deixam o indivíduo fraco, nervoso, com tonturas e desmaio e que podem ser transmitidos aos alimentos quando não são tomados os devidos cuidados de higienização das mãos (BRASIL, 1994).

A monitorização / verificação desse procedimento é realizada pelo Coordenador da Equipe de Boas Práticas, através do acompanhamento mensal do calendário para a realização dos exames.

Os relatórios emitidos pela empresa citada são arquivados como forma de registro. Caso seja detectado o atraso da realização dos exames por parte de algum funcionário, esse é encaminhado imediatamente a realizá-los.

De acordo com a exigência do Ministério do Trabalho Norma Regulamentadora 84 de 17 de dezembro de 2002 a Empresa tem elaborado o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), garantindo a análise e propiciando a prevenção dos perigos ocupacionais aos quais os funcionários da Empresa estão expostos. Considera-se Equipamento de Proteção Individual (EPI) todo dispositivo ou produto de uso individual utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho, constituindo-se o seu uso uma obrigação do empregado e o seu fornecimento, um dever do empregador.

4.4 Uso do Uniforme

O fornecimento do uniforme para os funcionários é de responsabilidade da Empresa, que fornece uniformes completos, em bom estado de uso, sendo constituídos de sapato fechado, camisetas de algodão, calça comprida, avental de pano, touca descartável e boné. São fornecidos três jogos de uniformes para cada funcionário, identificados com os números 1, 2 e 3 para permitir o controle da troca diária.

Para os garçons são fornecidos calça, camisa e sapato pretos. Para os cozinheiros / padeiros são fornecidos sapato preto, calça xadrez e dolman branca. Para os funcionários da limpeza são fornecidos calça xadrez, jaleco e bota de borracha brancos. Para todos os funcionários ou visitantes que entrem nas áreas de produção a empresa mantém disponível touca descartável. Para os funcionários que fazem a lavagem de equipamentos e utensílios são fornecidos aventais plásticos.

Os uniformes são substituídos anualmente ou sempre que necessário, sempre mediante a apresentação do uniforme velho. Os funcionários são orientados a utilizarem o uniforme completo, conservá-lo limpo, bem passado, trocá-lo diariamente e não utilizá-lo fora da Empresa.

O monitoramento da troca diária dos uniformes é realizado por um integrante da Equipe de Boas Práticas, através da observação visual da numeração estampada

no uniforme e evidenciado por meio do preenchimento diário da Planilha para Avaliação das Condições de Higiene e Conduta Pessoal. Detectada qualquer não-conformidade durante a monitorização desse item, é solicitada a troca imediata do uniforme sujo por um limpo. A ocorrência da não-conformidade é registrada na Planilha para Avaliação das Condições de Higiene e Conduta Pessoal.

A verificação desse procedimento é realizada mensalmente pelo Coordenador da Equipe de Boas Práticas, por meio da observação do preenchimento diário e correto da planilha pelo integrante da Equipe de Boas Práticas, responsável pelo preenchimento. Observada qualquer não-conformidade durante a verificação, o monitor é orientado quanto ao correto preenchimento da planilha, caso a não-conformidade encontrada esteja relacionada à falha no registro da mesma. Entretanto, caso seja encontrado grande número de não-conformidades registradas na planilha, os funcionários são treinados novamente, no sentido de utilizarem corretamente o uniforme (completo, limpo e de acordo com a marcação para controle da troca diária).

As roupas e os pertences dos funcionários são guardados em armários individuais, em bom estado de conservação.

4.5 Regras para Visitantes

Todas as pessoas que não fazem parte da equipe envolvida nos serviços de alimentação da Empresa são consideradas visitantes. São também considerados visitantes todos os colaboradores que não estejam em seu turno de serviço. O acesso destes às áreas de manipulação ou produção de alimentos só é permitido estando devidamente paramentados com uniforme fornecido pela Empresa, constituído de touca usada corretamente para contenção dos cabelos.

Existem cartazes educativos na porta de entrada da Empresa comunicando aos visitantes as regras adotadas a serem seguidas. Aos visitantes é ainda informado que, para sua própria segurança, usem sapatos fechados. Durante o período no qual permanecem no interior das áreas de produção / manipulação de

alimentos, os visitantes são cobrados a se comportarem de acordo com os mesmos critérios exigidos dos manipuladores.

É proibida a entrada, nos setores envolvidos com a manipulação ou processamento de alimentos, de visitantes que estiverem com ferimentos expostos, gripes, doença respiratória ou ocular ou qualquer quadro clínico que possa representar risco de contaminação dos alimentos.

4.6 Abastecimento de Água

Toda a água da Empresa é proveniente da rede pública (fornecida pela Companhia de Saneamento do Distrito Federal - CAESB), sendo armazenada em reservatórios, que são higienizados por empresa terceirizada, autorizada pela Vigilância Sanitária para a realização desse serviço. O condomínio é responsável pela contratação do serviço de higienização dos reservatórios de água, sendo que após cada serviço realizado envia uma cópia para a Empresa, que arquiva as ordens de serviço na pasta de Controle de Potabilidade da Água. Como forma de monitorização do procedimento de higienização dos reservatórios de água, cabe ao Coordenador da Equipe acompanhar o calendário de modo a garantir que o procedimento seja efetivamente realizado a cada seis meses.

Os reservatórios de água são revestidos de material que não compromete a qualidade da água, são mantidos livres de rachaduras, vazamentos, infiltrações, descascamentos dentre outros defeitos e em adequado estado de higiene e conservação, sendo mantidos devidamente tampados.

São realizadas inspeções mensais nos canos de abastecimento de água e sendo detectado qualquer vazamento é providenciado o conserto imediato, pelo responsável pela manutenção, dos canos que transportam água potável e dos canos que deságuam as águas residuais. Para verificação da potabilidade da água, semestralmente são realizadas análises microbiológicas. As amostras são coletadas e enviadas a um laboratório idôneo, sendo os resultados destas análises arquivados na Empresa. Caso o resultado da análise microbiológica não seja satisfatório, ou seja, sendo detectada alguma forma de contaminação na água, é realizada uma

pesquisa para detectar as possíveis causas de contaminação que são imediatamente corrigidas. Uma nova análise é realizada para confirmação da correção da não conformidade.

4.7 Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios

4.7.1 Instalações

4.7.1.1 Distribuição das Áreas

A Empresa localiza-se dentro de um Condomínio Hoteleiro e é responsável pelo fornecimento de alimentos aos hóspedes (serviços de *buffet* e *à la carte* e pelo atendimento do *room service*) e aos funcionários do hotel e do restaurante, dentro de refeitório exclusivo para esse fim.

A Empresa possui uma área de produção de alimentos quentes, onde são produzidos os alimentos que servem aos clientes e aos funcionários, com uma área anexa na qual são preparadas as saladas e outra área para lavagem de utensílios utilizados na área de distribuição de alimentos. Existe uma área para preparo de sucos e frutas a serem servidas. A área para recebimento de dinheiro e outras formas de pagamento fica isolada da área de produção, em sala reservada. Para ocasiões quando há aumento considerável do número de refeições a serem servidas existe uma cozinha de apoio, que é mantida desativada nos dias de movimento normal. Existe ainda uma área para pré-preparo de carnes, na qual são feitos os cortes e o porcionamento das carnes.

A padaria funciona em sala totalmente independente do resto da produção, sendo composta de sala de produção e câmara refrigerada para armazenamento dos alimentos preparados.

As câmaras frias estão localizadas no corredor, ao lado da padaria, sendo que existe uma antecâmara na qual são armazenados os produtos hortifrutícolas, uma câmara de produtos congelados e outra para produtos refrigerados. Existe

ainda uma câmara desativada para casos de emergência (pedidos em maior quantidade no caso de eventos ou casos de problemas com uma das câmaras).

O armazenamento de produtos do estoque seco e de produtos de limpeza localiza-se ao final do corredor, possuindo prateleiras e estrados em número suficiente para o acondicionamento dos alimentos, distanciados do chão e com distanciamento de modo a permitir a circulação de ar entre os produtos estocados. Os produtos de higiene e limpeza são estocados em área separada, de modo a não permitir a contaminação dos produtos alimentícios e descartáveis armazenados.

A planta baixa da Empresa encontra-se disponível para consulta.

4.7.1.2 Tipo de Construção e Material Empregado

O piso da Empresa é construído em alvenaria e revestido por cerâmica da marca Gail bege na área de produção de alimentos, porcelanato e tábua corrida na área de distribuição. Nas áreas de produção, o piso é resistente às agressões químicas, impactos e movimentações. É antiderrapante, impermeável, lavável, de alta durabilidade, não apresentando acentuados sulcos de união, evitando, assim, o acúmulo de gordura e sujidades. Apresenta-se em bom estado de conservação, é resistente aos ataques de substâncias corrosivas e de fácil higienização. Além disso, possui inclinação suficiente em direção aos ralos, não permitindo assim que a água residual dos processos de limpeza fique estagnada.

As paredes são construídas em alvenaria, com revestimento lavável, sendo recoberta por azulejos brancos do piso até o teto, de modo a permitir os procedimentos de limpeza necessários para que se tenha um ambiente adequado à produção segura de alimentos. São mantidas em bom estado de conservação e limpeza.

O teto é revestido por forro de PVC, sendo mantido em bom estado de conservação, livre de focos de infiltrações e acúmulo de sujidades e bolores.

As portas são de esquadria metálica e com telas milimétricas, para permitir melhor ventilação e conter a entrada de insetos no interior das áreas de produção e mantidas em bom estado de conservação e higiene.

As janelas possuem tela milimétrica, para impedir a entrada de pragas e vetores.

4.7.1.3 Instalações Sanitárias

A Empresa dispõe de dois sanitários, sendo um masculino e o outro feminino, ambos localizados no corredor, sem qualquer comunicação com a área de manipulação de alimentos. São dotados das facilidades para a correta higienização das mãos (sabonete bactericida, papel toalha descartável não reciclado, cesto de lixo para descarte do papel, sempre abastecido por saco plástico). São disponibilizados cartazes educativos com o correto procedimento de higienização das mãos nos sanitários. Os sanitários possuem ralo com tampa escamoteável; são dotados de descarga eficiente e tubulação de esgoto adequada para o seu funcionamento. Estão sempre abastecidos com papel higiênico e em bom estado de conservação e higiene.

Diariamente, e sempre que necessário, é feita a higienização das instalações sanitárias, a reposição de sabonete bactericida e papel toalha.

Diariamente, o integrante da Equipe de Boas Práticas faz a monitorização das condições de higiene dos sanitários, da presença das facilidades para a higienização das mãos, do cartaz educativo e do estado de funcionamento da descarga e as condições do cesto de descarte para o papel higiênico, através da observação visual. Caso sejam detectadas durante a monitorização não-conformidades relativas aos itens relatados, é tomada como ação corretiva à pronta adequação do item em não conformidade.

A verificação desse procedimento é realizada mensalmente pelo Coordenador da Equipe de Boas Práticas por meio da observação do preenchimento diário e correto da planilha pelo integrante da Equipe responsável pelo preenchimento.

Observada qualquer não-conformidade durante a verificação, o monitor é orientado quanto ao correto preenchimento da planilha, caso a não-conformidade encontrada esteja relacionada à falha no registro da mesma. Entretanto, caso seja encontrado grande número de não-conformidades registradas na planilha, os funcionários são treinados novamente, no sentido de manterem o sanitário sempre em boas condições de higiene e abastecido com os itens necessários à boa higienização das mãos.

4.7.1.4 Pias para Higienização de Mãos e Lavatórios / Pias para Utensílios e Equipamentos

Existem pias exclusivas para higienização de mãos nas áreas de produção dotadas de todas as facilidades para a higienização das mãos (sabão líquido bactericida, papel toalha descartável não reciclado, lixeira com tampa acionada por pedal e abastecida com saco plástico para descarte do papel). Os funcionários são orientados para lavarem a torneira antes de fechá-la novamente, de modo a não recontaminar as mãos. Em todos os locais utilizados para lavar as mãos, mesmo nos locais nos quais foram apenas disponibilizadas as facilidades para higienização das mãos, estão disponibilizados Cartaz Educativo, localizado acima da pia.

Existem pias para lavagem de utensílios e de equipamentos, nos locais de produção e anexos a esses, de modo a permitir que os procedimentos de higienização de equipamentos e utensílios não se constituam em fonte de contaminação dos alimentos preparados.

Para lavagem de panos e utensílios de limpeza é utilizada a pia no acesso à área de produção, no corredor de entrada. Essa pia não pode ser utilizada para outros fins.

4.7.1.5 Área para Recebimento e Armazenamento de Mercadorias

As mercadorias são recebidas em área exclusiva para esse fim, dotada de termômetro para aferição de temperatura no momento do recebimento. A área de recebimento é mantida limpa e organizada.

O estoque seco possui ventilação natural, suficiente para manter uma temperatura compatível com a natureza dos alimentos estocados. Possui iluminação artificial, suficiente para permitir as operações de limpeza e identificação de produtos. Destina-se ao armazenamento de produtos secos, que não necessitam de temperatura especial para a sua conservação, descartáveis, produtos de higiene e limpeza. Para impedir a contaminação dos produtos armazenados, produtos de higiene e limpeza são armazenados em espaço físico separado dos produtos alimentícios. Estantes e estrados são dimensionados de acordo com o volume de alimentos estocados e são mantidos em bom estado de conservação e higiene, sendo limpos a cada reposição de mercadorias.

Os alimentos perecíveis são armazenados em câmaras frias, sendo a antecâmara destinada ao armazenamento de hortícolas, uma câmara para alimentos refrigerados e outra para produtos congelados. Existe ainda uma câmara desligada, para ser religada e utilizada em casos de urgência.

Nas áreas de produção existem equipamentos para manutenção de alimentos, tanto matérias-primas como alimentos pré-preparados, sendo que o volume é para suprir as necessidades diárias e facilitar a distribuição. Existe um rígido controle dos pedidos feitos para que o volume de produtos armazenados não exceda a capacidade dos equipamentos de manutenção.

Todos os equipamentos para manutenção de alimentos possuem termômetros e têm sua temperatura controlada diariamente.

É proibido o acúmulo de entulhos, lixo, materiais em desuso bem como o armazenamento de materiais tóxicos no interior da Empresa.

4.7.1.6 Sistema de Esgoto

Todo o sistema de esgoto se encontra em bom estado de conservação e funcionamento, não pondo em risco o abastecimento de água potável. Os detritos são jogados na fossa séptica, sendo que o condomínio é responsável pelo esvaziamento periódico e, sempre que necessário, da fossa não sendo observados transbordamento ou refluxo de odores.

A limpeza da caixa de gordura é realizada semanalmente de acordo com o descrito nos Procedimentos de Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios por um funcionário da Empresa. As condições de higiene da caixa de gordura são monitoradas semanalmente por um dos integrantes da Equipe de Boas Práticas, através da observação visual, sendo evidenciada pelo preenchimento da Planilha de Controle de Higiene de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios.

Caso seja observado, durante a monitorização, que as condições de higiene da caixa de gordura não estão adequadas, é solicitado ao funcionário responsável pela limpeza que realize imediatamente a limpeza da mesma. A verificação desse procedimento é realizada mensalmente pela avaliação dos registros na Planilha pelo Coordenador da Equipe de Boas Práticas, e caso se observe um grande número de não conformidades nas condições de higiene da Empresa, um novo treinamento é realizado, de modo a garantir um programa de educação contínuo.

4.7.1.7 Ralos

A Empresa possui ralos dispostos pelas áreas de distribuição e produção, em número suficiente para permitir o perfeito escoamento das águas residuais, todos com revestimento liso e dotados de proteção contra a entrada de insetos e roedores.

Os ralos são mantidos limpos através da higienização realizada conforme descrito nos Procedimentos de Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios. As condições de higiene dos ralos são monitoradas semanalmente por um dos integrantes da Equipe de Boas Práticas, através da observação visual,

sendo evidenciada pelo preenchimento da Planilha de Controle de Higiene de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios.

Caso seja observado, durante a monitorização, que as condições de higiene dos ralos não estão adequadas, é solicitado ao funcionário responsável pela limpeza que realize imediatamente a limpeza dos mesmos. A verificação desses procedimentos é realizada mensalmente por meio da avaliação dos registros na Planilha pelo Coordenador da Equipe de Boas Práticas, e caso se observe um grande número de não conformidades nas condições de higiene da Empresa, um novo treinamento é realizado, de modo a capacitar os funcionários para o cumprimento correto dos procedimentos.

4.7.1.8 Sistema Elétrico e de Iluminação

As áreas de produção possuem iluminação artificial com lâmpadas fluorescentes, distribuídas uniformemente pelo ambiente, evitando ofuscamento, sombras, cantos escuros, reflexos fortes e contrastes excessivos, possibilitando a realização dos trabalhos e não comprometendo a higiene dos alimentos. As fontes de luz artificial suspensas sobre os locais onde se encontram alimentos em qualquer fase de preparação estão devidamente protegidas contra explosão e quedas acidentais e apresentam-se em bom estado de conservação.

A fiação embutida permite que os procedimentos de limpeza sejam realizados satisfatoriamente. As sistemáticas que garantem a execução e o controle da higiene das luminárias estão descritos Procedimentos de Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios.

4.7.2 Equipamentos e Utensílios

Todos os equipamentos e utensílios utilizados nos locais de manipulação de alimentos são confeccionados de material que não transmitem substâncias tóxicas, odores e sabores, são resistentes à corrosão e capazes de resistir a repetidas operações de limpeza e desinfecção. As superfícies dos equipamentos e das

bancadas que entram em contato com o produto são lisas, não absorventes e estão isentas de rugosidades e frestas e outras imperfeições que possam comprometer a higiene das superfícies ou que sejam fontes de contaminação para os alimentos.

4.7.2.1 Relação de Equipamentos

Os equipamentos existentes atendem em quantidade e qualidade às necessidades da unidade e não provocam ruídos ou som capazes de perturbar o ambiente. A relação dos equipamentos encontra-se arquivada no escritório da Empresa.

4.7.2.2 Controle de Funcionamento dos Equipamentos

Todos os equipamentos para manutenção de alimentos (refrigerados e congelados) são providos de termômetros e o controle da temperatura é realizado por meio da leitura do termômetro uma vez ao dia, sempre no início do turno de trabalho da manhã. A leitura da temperatura indicada nos termômetros é realizada por um integrante da Equipe de Boas Práticas, sendo os valores observados registrados na Planilha de Controle de Temperatura dos Equipamentos.

Caso seja detectada alguma alteração de temperatura, desviando-se dos limites operacionais pré-estabelecidos, é realizado um ajuste da temperatura, quando possível, ou então realizada transferência dos produtos para outro equipamento até que seja realizado o conserto do equipamento com problemas. A verificação desses procedimentos é realizada mensalmente pelo Coordenador da Equipe de Boas Práticas por meio da observação do preenchimento diário e correto da planilha pelo monitor responsável pelo preenchimento bem como a adoção das ações corretivas, quando necessárias.

Observada não-conformidade relacionada à falha no registro da planilha durante a verificação, o monitor responsável é orientado quanto ao correto preenchimento da mesma. Sendo detectado que algum equipamento apresenta problemas recorrentes, é feita uma avaliação para considerar se o equipamento

deve ser substituído, de modo a reduzir custos com consertos e garantir que a qualidade dos alimentos seja preservada.

4.8 Higienização

4.8.1 Programa de Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios

Com a finalidade de garantir condições higiênicas para produção de alimentos, instalações, equipamentos e utensílios da Empresa são devidamente higienizados, sendo que todos os procedimentos estão descritos e disponíveis aos funcionários (Procedimentos de Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios), que são treinados para cumprirem os procedimentos corretos e na frequência adequada, sendo o Coordenador da Equipe de Boas Práticas responsável pela solicitação de novo treinamento sempre que julgar necessário e sempre que as anotações na Planilha de Controle de Higiene de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios demonstrar problemas reincidentes das condições de higiene da empresa.

Os manipuladores são conscientizados a não reutilizar embalagens de produtos de limpeza, manter os produtos preferencialmente nas suas embalagens originais e quando não for possível, manter os produtos de higiene sempre identificados. São utilizados somente produtos registrados no Ministério da Saúde e são observados os cuidados na manipulação de todos os produtos químicos, como a diluição correta e o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's).

Considera-se EPI todo dispositivo ou produto de uso individual utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho, constituindo-se o seu uso uma obrigação do empregado e o seu fornecimento, um dever do empregador.

Os funcionários responsáveis pela limpeza usam luvas de borracha. As luvas são de uso pessoal e possuem coloração específica de acordo com a área a ser limpa:

- Lavagem de equipamentos e utensílios (Luvas amarelas);
- Higienização de instalações (Luvas amarelas);
- Coleta e transporte de lixo e outros resíduos (Luvas azuis);
- Higienização dos recipientes contentores de lixo (Luvas azuis).

Os funcionários são orientados e cobrados para que lavem suas luvas após o término de cada atividade, mantendo-as sempre limpas e guardadas em local adequado.

Para a higienização de louças e utensílios são utilizados produtos químicos específicos para esse fim, devidamente registrados no Ministério da Saúde, sendo o detergente à base de Hidróxido de Sódio, temperatura de lavagem entre 55 e 65°C. O produto de enxágüe é adicionado e a temperatura de enxágüe fica entre 70 e 90°C, conforme indicação do fabricante.

Os produtos de limpeza, ainda fechados, são identificados e guardados no estoque destinado à estocagem de produtos não perecíveis, separados dos alimentos. Após abertos, são identificados e guardados na área de produção, em locais que não coloquem em risco os produtos elaborados pela Empresa. A monitorização das condições de higiene da Empresa é realizada diariamente por meio da observação visual pelo integrante da Equipe de Boas Práticas responsáveis pelo controle das condições das instalações, equipamentos e utensílios.

Caso seja detectada alguma não conformidade durante a monitorização do procedimento de higienização cabe ao monitor responsável solicitar a repetição do procedimento de higienização da superfície que se encontra inadequada e registrar o ocorrido na Planilha de Controle de Higiene de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios. Mensalmente o Coordenador da Equipe de Boas Práticas analisa as Planilhas e, sendo observado grande número de não conformidades nas condições de higiene da Empresa um novo treinamento é solicitado.

Os utensílios utilizados na higienização são próprios para a atividade e estão em bom estado de conservação, limpos e disponíveis em quantidade suficiente e guardados em local reservado para essa finalidade.

4.8.2 Programa de Coleta e Remoção de Lixo

Os lixos e dejetos gerados pela produção são devidamente coletados, armazenados e eliminados, tantas vezes quantas sejam necessárias, não se convertendo, assim, em atrativo para roedores, vetores e outras pragas.

Nas áreas nas quais se produzem ou manipulam alimentos, o lixo é armazenado em lixeira com tampa acionada por pedal, contendo saco plástico em seu interior.

Imediatamente após a remoção do lixo, o recipiente utilizado para seu armazenamento é limpo, sendo desinfetado uma vez por dia conforme descrito no documento de Procedimentos de Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios. O recipiente para descarte do lixo é mantido sempre abastecido com saco plástico. A cada troca de turno é avaliado o estado das lixeiras, se estão sendo mantidas devidamente limpas. É também observado se o acionamento automático das tampas está em perfeito estado. Caso seja detectada alguma não conformidade durante a monitorização são tomadas ações corretivas imediatas, tais como a higienização da lixeira, o abastecimento com saco plástico, a retirada do excesso de lixo ou o conserto do acionamento automático da tampa, respectivamente.

Além disso, não é permitido o acúmulo de lixo e dejetos na área de manipulação, armazenamento e outras áreas de trabalho relacionadas com o alimento ou nos ambientes vizinhos. Quando os sacos plásticos estão com 2/3 da sua capacidade preenchida são fechados, retirados da lixeira e levados às câmaras de depósito de lixo, sendo que o hotel dispõe de câmara refrigerada para lixos perecíveis, e são mantidos nas câmaras até a coleta, de forma a evitar focos de contaminação e atração de vetores e pragas urbanas.

O transporte do lixo até as câmaras de depósito se dá de forma segura, com as embalagens plásticas totalmente fechadas, de modo a não permitir a contaminação do ambiente. As câmaras de lixo são lavadas e desinfetadas diariamente, de acordo com o descrito no documento de Procedimentos de Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios. O lixo externo é recolhido pelo serviço de limpeza urbana.

4.9 Controle de Pragas

As pragas representam uma das maiores ameaças à segurança dos produtos alimentícios. A Empresa cumpre os procedimentos de boas práticas e de higiene evitando, dessa forma, a criação de ambientes que permitam a infestação por pragas. Há um conjunto de ações eficazes e contínuas de controle de vetores e pragas urbanas, com o objetivo de impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou proliferação dos mesmos: higiene constante de todos os ambientes (áreas de manipulação, estoque, loja, banheiros), ventilação em todos os ambientes; retiradas periódicas do lixo (sempre quando atingirem 2/3 da capacidade do recipiente); adoção de medidas de limpeza e desinfecção de ambiente, equipamentos, utensílios utilizando produtos registrados no Ministério da Saúde e, adicionalmente, é praticada desinsetização por meio de empresa especializada e credenciada com produtos desinfestantes regularizados pelo Ministério da Saúde.

O controle químico de pragas é realizado mensalmente, e sempre que necessário, sendo que a empresa prestadora de serviços sempre é acionada quando se observa a incidência de pragas em três dias consecutivos ou cinco dias alternados. Para controle da ocorrência de pragas é realizada a monitorização através da observação visual da presença ou não de pragas, bem como seus indícios, por todos os funcionários da Empresa que são orientados a comunicar às estagiárias de Nutrição que são responsáveis pela anotação da ocorrência na Planilha de Registro de Ocorrência de Pragas. A Planilha é então utilizada pela empresa prestadora de serviço de controle de pragas como indicador da presença dos diversos tipos de pragas e vetores bem como os locais de sua incidência.

A empresa responsável pelo controle de pragas e vetores emite o Certificado de Garantia, de acordo com a RDC nº. 18 de 29 de fevereiro de 2000. O certificado dos serviços realizados fica afixado em local visível até que novo serviço seja feito, quando então é arquivado no escritório da Empresa, na pasta de Controle de Pragas.

4.10 Produção

4.10.1 Seleção de Fornecedores

A garantia da qualidade do produto final começa com a seleção da matéria-prima, a qual é feita observando-se a qualidade do produto e a relação custo / benefício para o produto final.

No momento da escolha de fornecedores somente são selecionados aqueles que possuem mercadorias devidamente registradas nos órgãos competentes ou, em caso da não obrigatoriedade de registro, as que possuem dados que indiquem a origem do produto, tais como: nome do produto, unidade de medida (peso, unidades, tamanho, etc), data de fabricação e validade, ingredientes, dados de temperatura para armazenagem, endereço do fornecedor e telefone.

4.10.2 Procedimentos Adotados na Aquisição / Recebimento e Armazenamento de Mercadorias

Quando do recebimento de mercadorias os veículos dos fornecedores de produtos perecíveis são inspecionados quanto às condições de higiene, quanto à existência do Certificado de Vistoria do Veículo (CVV), bem como quanto ao tipo de veículo ou de recipiente utilizado no transporte dependendo da natureza do alimento. A inspeção dos veículos é realizada para cada fornecedor. Durante o recebimento também são avaliadas as condições de higiene do entregador.

Os produtos a serem recebidos são analisados de acordo com as características sensoriais, sendo analisados de acordo com aparência, odor e consistência característicos, de acordo com as tabelas:

Tabela 01: Características sensoriais solicitados para o recebimento de produtos carnes, embutidos, leites e derivados, hortaliças, frutas e legumes.

Produto	Características Sensoriais		
	Aparência	Odor	Consistência
Carne bovina	Cor vermelho brilhante (internamente), vermelho púrpura. Sem escurecimento, manchas esverdeadas e/ou outras cores estranhas ao produto.	Característico.	Firme, não amolecida, nem pegajosa.
Carne suína	Cor vermelho pálido. Sem escurecimento, manchas esverdeadas e/ou outras cores estranhas ao produto.	Característico.	Firme, não amolecida, nem pegajosa. Verificar ausência de formações redondas brancas de cisticercos.
Aves	Cor amarelo rosado. Sem escurecimento, manchas esverdeadas e/ou outras cores estranhas ao produto.	Característico.	Firme, não amolecida, nem pegajosa.
Peixes	Cor branca ou ligeiramente rósea para filés. Peixes inteiros devem ter as escamas brilhantes e bem aderidas, guelras vermelho vivo, úmidas e intactas, olhos brilhantes e salientes.	Característico, com cheiro leve de mar ou algas marinhas.	Firme, não amolecida, nem pegajosa. Em peixes inteiros, a carne deve estar presa a espinha.
Camarão	Cor rosada ou acizentada, a depender da espécie, sem pigmentação estranha. Carapaça transparente que permita visualizar a coloração dos músculos. Olhos negros e bem destacados. O corpo deve apresentar-se curvado.	Característico, com cheiro leve de mar ou algas marinhas.	Carapaça deve ser aderente ao corpo e liberada com facilidade ao ser forçada. As pernas e o cefalotórax não devem se desprender facilmente do corpo.
Mexilhões	Cor cinzenta clara para as ostras e amarelada em mexilhões e mariscos. Todas devem apresentar conchas fechadas e com grande retenção de água incolor e límpida.	Característico, com cheiro leve de mar ou algas marinhas.	Consistência esponjosa, gelatinosa e elástica. A carne deve estar aderida à concha e úmida.
Lula e Polvo	Cor branca, rosada, acizentada ou sem coloração estranha à espécie. Olhos transparentes.	Característico.	Carne consistente e elástica. Pele lisa e úmida.

Embutidos	Cor característica de cada produto, sem manchas pardas, esbranquiçadas, verdes ou cinzas.	Característico, sem odor de ranço.	Firme e não pegajosa.
Leite	Cor branca leitosa.	Característico.	Líquido homogêneo.
Queijo Minas Frescal	Cor esbranquiçada e homogênea. Crosta inexistente ou fina.	Suave e característico.	Branda e macia.
Mussarela	Cor branca a amarela. Não possui crosta e oleaduras, podendo apenas apresentar aberturas irregulares.	Láctico, pouco perceptível.	Semi dura e semi suave. Textura fibrosa, elástica e fechada.
Queijo Prato	Cor amarelo palha. Crosta inexistente ou fina, lisa e bem formada, podendo ser revestido de parafina.	Característico.	Semi elástica, tendente a macia, amanteigada.
Parmesão	Cor amarelo palha, homogênea.	Característico.	Dura, maciça, de untura seca. Textura compacta, granulosa.
Provolone	Cor marfim ou creme, homogênea. Crosta firme, lisa, resistente, destacável, parafinada, encerada ou oleada.	Característico.	Semi dura, de untura meio seca a manteigosa. Textura compacta ou com poucos olhos. Defumado ou não.
Ricota fresca	Cor branca ou branco creme. Crosta rugosa não formada ou pouco nítida.	Característico.	Mole, não pastosa e friável. Textura fechada ou com poucos olhos mecânicos.
Hortaliças Folhosas	Folhas firmes, sem apresentarem sinais de murcha, ponto de corte claro, sem sinais de mela.	Característico	Firme, característica .
Frutas e Legumes	Vegetais íntegros, sem sinais de doenças ou pontos de podridão. Estágio de amadurecimento de acordo com a instrução dos chefes de cozinha.	Característico	Firme, característica .

São consideradas as seguintes temperaturas para recebimento de alimentos perecíveis:

Tabela 02: Temperaturas para recebimento de alimentos perecíveis

Alimento	Temperatura
Carnes e aves	Até 10°C, preferencialmente até 4°C

Frutos do mar e peixes frescos	Até 3°C
Leite in natura e derivados	Até 10°C
Massas frescas	Até 10°C
Congelados	-18°C com tolerância até -12°C
Ovos	Temperatura ambiente, recomendável até 10°C
Alimentos secos, enlatados e hortícolas	Temperatura ambiente

Em caso de alguma não-conformidade do produto recebido, o mesmo é devolvido para o fornecedor, ficando os mesmos separados dos demais e ostensivamente identificados com etiquetas de modo a não permitir o seu uso.

4.11 Procedimento para Devoluções

Caso algum produto não atenda aos pré-requisitos citados acima, de forma a comprometer ou lançar dúvidas quanto a sua qualidade higiênico-sanitária, o mesmo é devolvido imediatamente ou na impossibilidade, é separado, identificado com etiqueta como devolução (de forma a não permitir o seu uso) e armazenado separadamente, sob condições adequadas, para ser devolvido ou substituído posteriormente.

4.12 Armazenamento de Mercadorias

O armazenamento realizado envolve 03 (três) procedimentos básicos:

- **Estoque seco:** os alimentos são armazenados à temperatura ambiente, segundo especificações no próprio produto e recomendações dos fabricantes constantes na rotulagem;
- **Armazenamento sob refrigeração:** os alimentos são armazenados em refrigeradores em temperatura de 0°C a 10°C, de acordo com as recomendações dos fabricantes constantes na rotulagem ou dos critérios de uso;
- **Armazenamento sob congelamento:** os alimentos são armazenados em freezers à temperatura de, no máximo, - 15° C, de acordo com as

recomendações dos fabricantes constantes na rotulagem ou dos critérios de uso.

Os alimentos são armazenados separados por grupos e com distanciamento de forma a permitir a circulação de ar. Todos os alimentos são armazenados sob condições apropriadas, de modo a preservar a identidade e integridade dos mesmos e de forma ordenada para que possa ser feita a identificação do produto. A rotatividade de estoque obedece à regra do sistema P.V.P.S. (**P**rimero que **V**ence, **P**rimero que **S**ai).

Após o fracionamento dos produtos, os mesmos são mantidos fechados, evitando, assim, a exposição do alimento. Em caso de transferência de produtos após abertura de suas embalagens originais, esses são acondicionados em vasilhas higienizadas, que sejam impermeáveis, laváveis e protegidas, sendo que o rótulo do produto original também é transferido ou é feita a identificação dos produtos, permitindo, assim, uma perfeita rastreabilidade dos produtos desde a recepção das mercadorias até o preparo final.

Nos equipamentos de manutenção a frio os produtos prontos são armazenados separados dos produtos crus, sempre respeitando a ordem nas prateleiras de se colocar alimentos já preparados nas prateleiras superiores e os produtos crus ou em preparo nas prateleiras inferiores.

Todos os produtos estocados encontram-se devidamente identificados e embalados reduzindo o risco de contaminações. Em linhas gerais são estabelecidos prazos de validade para os produtos armazenados, conforme as tabelas a seguir:

Tabela 03: Validade de alimentos congelados

Temperatura	Tempo máximo de armazenamento
0 a -5°C	10 dias
-5 a -10°C	20 dias
-10 a -18°C	30 dias
Abaixo de -18°C	90 dias

Tabela 04: Validade para alimentos refrigerados

Alimentos	Temperatura máxima	Tempo máximo
Pescados crus	4°C	24h
Carnes bovina e suínas e aves cruas	4°C	72h
Folhosos e frutas sensíveis	10°C	72h
Outras frutas e legumes	10°C	1 semana
Alimentos cozidos	4°C	72h
Pescados cozidos	4°C	24h
Sobremesas, frios e laticínios manipulados	8°C	24h
	6°C	48h
	4°C	72h
Maionese e misturas com maionese	4°C	24h
Ovos	10°C	2 semanas

4.13 Produção / Manipulação de Produtos

As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens utilizados para preparação do alimento são mantidos em condições higiênico-sanitárias adequadas. O quantitativo de funcionários, equipamentos, móveis e / ou utensílios disponíveis são compatíveis com volume, diversidade e complexidade das preparações.

Durante a preparação dos alimentos, são adotadas medidas a fim de minimizar o risco de contaminação cruzada, evitando-se o contato direto ou indireto entre alimentos crus, semi-preparados e prontos para o consumo.

Quando as matérias-primas e os ingredientes não são utilizados em sua totalidade, os mesmos são adequadamente acondicionados em vasilhas plásticas devidamente higienizadas e identificados com, no mínimo, as seguintes informações: nome do produto, data de fracionamento e prazo de validade após a abertura ou retirada da embalagem original, sendo esse procedimento adotado também para os temperos preparados.

Quando aplicável, antes de iniciar a preparação dos alimentos, é realizada adequada desinfecção das embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes, minimizando o risco de contaminação.

4.13.1 Procedimentos para Higienização de Hortícolas

Os alimentos a serem consumidos crus são submetidos a processo de higienização, a fim de reduzir a contaminação superficial, em área de pré-preparo específica para esta atividade.

Os hortícolas utilizados pela Empresa são higienizados de acordo com os procedimentos constantes na **Instrução de Trabalho** específica, utilizando como agente desinfetante solução clorada 100 mg / L, preparada de acordo com a **Instrução de Trabalho** específica, sendo a concentração monitorada diariamente pelo uso da Fita de Leitura de Teor de Cloro, de acordo com a **Instrução de Trabalho** específica afixada acima da bancada de preparo de saladas.

O produto utilizado para a preparação da solução clorada é o hipoclorito de sódio, com teor de 2,0 a 2,5% de cloro ativo, com registro no Ministério da Saúde para uso em vegetais e hortícolas. Opcionalmente é utilizado produto em pó, registrado no Ministério da Saúde para essa finalidade (princípio ativo Dicloroisocianurato de Sódio).

Todos os vegetais que não atingem 70° C no centro geométrico durante o preparo são higienizados para serem servidos. Após serem higienizados os hortícolas são utilizados imediatamente ou, opcionalmente, são armazenados em recipientes devidamente higienizados, com tampa e mantidos refrigerados e identificados. Para a manipulação dos hortícolas após a higienização somente são utilizados utensílios higienizados, de modo a não permitir sua recontaminação.

Saladas cozidas são resfriadas antes de sofrerem a adição da maionese, o que somente ocorre no momento de ir ao balcão de distribuição.

4.13.2 Pré-preparo e Preparo de Produtos Cárneos

Durante o pré-preparo e preparo os alimentos perecíveis não são mantidos em temperatura ambiente por tempo superior a 30 minutos. Para isso os funcionários são orientados a manipularem em pequenas porções, a fim de não comprometerem a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado. Também é tomada como medida preventiva de contaminações o uso de utensílios exclusivos para esse fim, sendo que são utilizadas tábuas de corte exclusivas para os diferentes grupos de produtos. Após o uso os utensílios são imediatamente lavados e guardados em segurança, sendo desinfetados imediatamente antes do uso.

Para melhor conservação, produtos cárneos pré-preparados são mantidos refrigerados até o momento do preparo final.

4.13.3 Porcionamento

A empresa aplica o processo de porcionamento para controlar melhor o rendimento dos alimentos utilizados nas receitas, sendo aplicado principalmente para produtos de origem animal, como carne, peixes e frutos do mar.

Todos os alimentos porcionados são colocados em embalagens contendo nome do produto, data de preparo e data de validade. Em seguida, as porções passam por processo de congelamento rápido e são armazenadas como os demais alimentos congelados.

As porções são descongeladas somente quando forem utilizadas e não tornam a ser congeladas, permanecendo sob refrigeração até o momento do uso, seguindo a tabela de validade para produtos refrigerados.

Opcionalmente o porcionamento é feito após o descongelamento das carnes, sendo que então são porcionadas e mantidas refrigeradas, devidamente identificadas até a hora do uso.

4.13.4 Dessalgue

As carnes salgadas são submetidas à retirada do sal através de trocas sucessivas de água gelada, com trocas a cada 4 horas, complementadas pelo processo de fervura imediatamente antes do uso. Em geral o processo de dessalgue dura 24 horas.

4.13.5 Descongelamento de Carnes

A Empresa realiza processos de descongelamento de maneira segura, em refrigerador, à temperatura de até 5°C, tendo o cuidado de armazenar os alimentos em descongelamento nas prateleiras inferiores das câmaras frias para evitar que o líquido escorra sobre os demais alimentos.

Ao ser levado para o descongelamento o alimento é identificado com a data e o nome de quem solicitou o descongelamento.

4.13.6 Tratamento Térmico

A eficácia do tratamento térmico é monitorada pela observação da temperatura e do tempo utilizados bem como pelas mudanças na textura e cor do alimento realizada pelo funcionário responsável pela cocção dos produtos. Pelas próprias características dos alimentos produzidos, todas as preparações atingem a temperatura de segurança de, no mínimo, 70° C no centro geométrico.

Para carnes de aves, que não podem ser comercializadas cruas ou mal passadas, foi estabelecido um parâmetro visual à partir de preparações que tiveram sua temperatura medida no centro geométrico, assegurando que a temperatura de segurança seja atingida em todas as partes da carne a ser servida. Para que o parâmetro visual seja válido foi estabelecido que a espessura do corte tem que ser mantida e que os novos funcionários que forem desempenhar a função têm que ser treinados quanto ao critério estabelecido através das medições realizadas. Qualquer

alteração em algum desses fatores requer que novos parâmetros sejam estabelecidos.

É proibida a comercialização de ovos crus ou mal passados (quando não atingem 70°C no seu centro geométrico).

4.13.7 Espera para a Distribuição

Os acompanhamentos quentes são mantidos a temperaturas acima de 60°C por no máximo 6 horas durante o funcionamento do turno. Caso a temperatura destes alimentos caia a menos de 60°C os mesmos são reaquecidos segundo etapa de reaquecimento. O controle da temperatura é efetuado pelos cozinheiros, pelo uso do termômetro de espeto.

Alimentos frios como saladas, frutas e sobremesas são mantidos a temperaturas de refrigeração até o momento da montagem dos pratos para distribuição.

4.13.8 Distribuição

A empresa utiliza o processo de banho de gelo para manter a temperatura dos alimentos a serem servidos frios. A pista quente é formada por réchauds que mantém aquecidos os diferentes pratos quentes servidos em cubas de aço inox.

Para monitorar a temperatura, a empresa utiliza termômetro digital, o qual é introduzido nos alimentos para conferir se a temperatura de distribuição está dentro dos valores recomendados. As temperaturas são registradas na Planilha de Controle de Temperatura dos Alimentos na Distribuição. Na distribuição, são tomados os seguintes cuidados:

- A temperatura dos alimentos prontos é medida a cada duas horas;
- Os alimentos quentes são mantidos às temperaturas acima de 60°C, expostos por, no máximo, 6 horas;

- Os alimentos frios são mantidos resfriados abaixo de 5°C, com tolerância até 10°C, ficando expostos por no máximo 4 horas;
- Nos casos em que alimentos quentes alcançam temperaturas abaixo de 60°C, estes são retirados da pista quente e levados até a cozinha para passar por processo de reaquecimento.
- Alimentos frescos (novos) nunca são misturados com alimentos que já estejam sendo utilizados em serviço (velho);
- Os alimentos são mantidos tampados o máximo de tempo possível;
- São disponibilizados utensílios adequados para servir os alimentos, com cabos mais longos para manter as mãos afastadas do alimento;
- Os utensílios são substituídos e higienizados periodicamente;
- Os alimentos são agitados freqüentemente para que se distribua melhor o calor.

4.13.9 Reaquecimento

Os alimentos prontos são reaquecidos, sob fogo direto, de maneira rápida até atingir a temperatura de 70°C, medido no centro geométrico. Esse procedimento é realizado todas as vezes que a temperatura cair a menos que 60°C durante a distribuição ou para o reaproveitamento de sobras limpas.

4.13.10 Resfriamento

Alimentos já cozidos ou manipulados são resfriados rapidamente antes de serem armazenados, para evitar temperaturas de risco, que favoreçam a multiplicação bacteriana.

Para resfriar os alimentos de maneira adequada até 10°C, em até 2 horas, são tomados os seguintes cuidados:

- A quantidade de alimento que deve ser resfriado é reduzida, fatiando-o, separando-o em porções ou distribuindo o alimento ainda quente em recipientes rasos de no máximo 10 cm de profundidade;
- Os recipientes com alimentos quentes são colocados em banhos de água gelada com gelo ou em freezer vazio, com cuidado para não haver sobreposição dos alimentos, facilitando a circulação de ar frio;
- Os alimentos líquidos e pastosos são agitados durante o resfriamento.

Em seguida, o alimento é armazenado em condições adequadas e de acordo com o tempo e as temperaturas apresentadas no item de armazenamento.

4.13.11 Critérios para Troca de Óleo

Os produtos fritos são preparados em óleo com temperatura inferior a 180°C, controlada pelo ajuste do termostato da fritadeira. A monitorização do grau de saturação da gordura utilizada é realizada por meio de Kit de Saturação de Óleos e Gorduras, à partir do terceiro dia de utilização da gordura.

Caso a leitura do resultado indique concentração de ácidos graxos livres maior que 7,0% é realizado o descarte imediato da gordura. Seguindo o recomendado pelo fabricante dos kits de leitura também são adotados os seguintes critérios:

- Leitura indicando concentração 5,5% de ácidos graxos livres, a qualidade dos produtos fritos é checada para a decisão do descarte ou reaproveitamento da gordura. Produtos com cor, sabor e textura adequados opta-se pelo reaproveitamento;
- Leitura indicando concentração 3,5% de ácidos graxos livres, a qualidade dos produtos fritos é checada para a decisão do descarte ou reaproveitamento da gordura. Produtos com cor, sabor e textura adequados opta-se pelo reaproveitamento;

- Leitura indicando concentração 2,0% de ácidos graxos livres, a gordura é reaproveitada.

4.13.12 Sobras

São consideradas sobras os alimentos para reposição que não tenham sido distribuídos e cuja temperatura foi monitorada durante a espera para a distribuição. Não é permitida a reutilização de alimentos prontos que tenham sido servidos.

Para o reaproveitamento de alimentos quentes, os mesmos passam pelas etapas de reaquecimento e resfriamento de forma rigorosa, podendo em seguida ser congelados ou armazenados em geladeira por no máximo um dia (24 horas). Antes do uso os mesmos são reaquecidos mais uma vez até atingir a temperatura de 70°C no seu centro geométrico e, só então, liberados para consumo.

Na reutilização de alimentos frios, estes são resfriados até que a temperatura no centro fique abaixo de 5°C e armazenados sob refrigeração por no máximo 1 dia (24 horas) ou congelados. Também podem ser utilizados na elaboração de pratos quentes, desde que seguidas as normas de reaquecimento descritas acima.

4.14 Controle de Qualidade

Para garantir a qualidade higiênico-sanitária dos seus produtos, a Empresa utiliza boas práticas de fabricação e manipulação de alimentos. A implementação desse programa conta com o auxílio de programas de educação continuada para todos os envolvidos na produção de alimentos, visando à capacitação e a conscientização dos mesmos para a promoção da higiene, da saúde e da segurança alimentar.

O monitoramento microbiológico dos produtos da Empresa representa importante instrumento no controle da qualidade higiênico-sanitária dos alimentos e é realizado bimestralmente por meio de plano de amostragem dos produtos alimentícios, e envio para laboratórios idôneos para a realização das análises. São

também analisadas as mãos dos manipuladores e das superfícies de contato com os alimentos durante sua fase de produção e armazenamento, através da coleta de amostra pelo método de Swab. Os resultados das análises ficam arquivados na Empresa por períodos determinados pelo próprio laboratório. Sempre que é observada uma não-conformidade, são tomadas as providências cabíveis.

Sempre que há reclamação por parte de algum cliente ou devolução de produtos elaborados pela Empresa, é feito o registro com fins de analisar possíveis falhas na produção, gerando um programa de melhoria continuada.

4.15 Documentação e Registros

A UPR mantém este Manual de Boas Práticas acessível aos seus colaboradores e disponível às autoridades sanitárias. Este documento é revisto e atualizado periodicamente, de acordo com novas ações e mudanças realizadas.

O texto desse Manual inclui os 4 Procedimentos Operacionais Padronizados, também chamados POP, os quais descrevem de maneira objetiva, o passo a passo para a realização das operações relacionadas a:

- Higiene e saúde dos manipuladores;
- Higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios;
- Controle integrado de vetores e pragas urbanas;
- Higienização do reservatório de água.

Complementando o sistema de Boas Práticas, a empresa utiliza planilhas com o objetivo de monitorar a eficácia dos processos relacionados à segurança dos alimentos, permitindo que a empresa tenha controle sobre os mesmos. Os registros são mantidos por período mínimo de 30 (trinta) dias e são parte complementar desse Manual.

5. DISCUSSÃO

Implantar o novo como processo de trabalho na empresa demandou tempo (em torno de cinco meses), investimentos aproximados a R\$ 70.000,00 e muito treinamento a todos os colaboradores relacionados à área de alimentos e bebidas do hotel. Muito tempo foi despendido na parte burocrática, elaboração dos procedimentos, instruções de trabalho, registros, para que o programa tivesse êxito. Inclusive, a prática de registros e a formalização das tarefas executadas foram uma grande mudança introduzida com a implantação da RDC 216. Mas, considerou-se que essa implantação tem originado significativos ganhos, à medida que se observa a mudança comportamental e, como esperado, após os cinco meses de trabalho ao realizarmos novamente a verificação do check-list observamos um índice de conformidades de 98%. Não se têm dúvidas de que esse processo está apenas iniciando e estender-se-á por toda a vida da empresa.

Um grande impasse para o pleno aproveitamento da implantação foi com relação ao treinamento de funcionários. Foi essencial que o colaborador entendesse o seu papel dentro do processo produtivo, realizasse suas tarefas, sabendo de sua importância, porém essa conscientização só foi conseguida com um intenso treinamento, repetido e atualizado. Passar a fazer o que sempre foi feito de forma diferente é motivo, em alguns casos, para insatisfação. Por isso, incentivar e preparar bem o cliente interno foi meio caminho para a implantação desses novos procedimentos. Conforme Germano e Germano (2001), o absenteísmo dos funcionários interfere profundamente nesse processo. Por isso, foi indispensável a participação ativa de todos, independente da ocupação. Foi importante todos se sentirem a peça chave da engrenagem do processo.

Porém, antes de qualquer decisão tomada, para o sucesso do programa foi essencial definir os recursos financeiros que a empresa iria investir e certificar-se do comprometimento da direção da empresa. Fazer bem com menos gastos talvez significasse lucro, contudo a implantação das Boas Práticas demandou um alto investimento, o que poderia empacar o desenvolvimento do processo, acarretando desgaste e frustração a todos se viesse a acontecer. Reformas prediais, aquisição de equipamentos, contratação e capacitação de pessoal foram as principais

necessidades encontradas na empresa, enfatizando-se que uma relação custo-benefício sempre foi analisada. Todos os itens jamais foram negligenciados para que houvesse a implantação.

Apesar das dificuldades para a implantação do Sistema, vantagens foram percebidas e obtidas, como aumento na produtividade, redução de erros operacionais, mudança de atitude e comportamento dos colaboradores, redução no custo de produção, consciência dos colaboradores com relação à importância do trabalho de equipe, apresentação dos alimentos de forma mais higienizada e decorativa. Vantagens estas que estão sendo constatadas diariamente por meio de redução do quadro de funcionários, redução de matérias-primas, redução de material de limpeza, redução de energia elétrica, redução de *turn-over* e também de ociosidade, colaboradores mais conhecedores e preparados e, conseqüentemente, mais felizes e satisfeitos. Hoje temos convicção da alta qualidade apresentada por nós através de nossos produtos e serviços.

Esse novo processo necessitou freqüentemente da mensuração dos resultados. Diagnosticar as não conformidades com presteza possibilitou encontrar caminhos mais eficazes para se tomar ações para a sua melhoria e adequação. Focalizar os pontos fracos individuais garantiu o resultado no final do trabalho. Para as falhas detectadas foi indicado elaborar um plano de ações corretivas, lembrando sempre que o Sistema é dinâmico e flexível, por isso deve ser reavaliado sempre que ocorrer mudança nos processos da empresa.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo e a implantação da RDC 216, na UPR, significou um grande avanço no que se refere à área de alimentação. A satisfação da empresa de ter seu cliente interno trabalhando como dono do negócio, assumindo a responsabilidade de bem servir o cliente externo, que, por sua vez, se mostrou imensamente satisfeito, revelou que o momento eleito para o desenvolvimento, do que talvez seria uma experiência, foi propício para o êxito do processo. Após a implantação do Manual de Boas Práticas, houve um ganho de qualidade, tanto de produção quanto de pessoal.

Embora muitas dificuldades tenham sido apresentadas, desde a conscientização da diretoria da necessidade de investimento nas melhorias, até o árduo treinamento de funcionários, o custo-benefício mostrou que o retorno está sendo obtido de forma galopante, visto que o desperdício extingui-se e o retorno do cliente garantido, com uma alimentação com qualidade sanitária, saborosa e bem apresentada.

Hoje, a empresa está pronta a galgar o último passo na direção da segurança de alimentos que é a implantação do APPCC, pois já se encontra com a base sólida que consta dos BPFs e POPs estabelecidos e sendo seguidos e monitorados. Na verdade, para o sucesso contínuo de todo o investimento feito, percebe-se que a chave é a continuação, a manutenção e verificação de novas possibilidades que qualifiquem constantemente a prestação do serviço da empresa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARRUDA, G.A. **Manual de Boas Práticas**. 2 ed. São Paulo; Ed Ponto Crítico, 2002.

BRESSAN, M.C. **Higiene e controle de Qualidade** - Lavras-2000

CHESCA, A. C.; MOREIRA, P. A.; ANDRADE, S. C. B. J.; MARTINELLI, T. M. Equipamentos e utensílios de unidades de alimentação e nutrição: Um risco constante de contaminação das refeições. **Revista Higiene Alimentar**. São Paulo, vol 17, nº114/115, novembro/dezembro-2003

Codex Alimentarius Commission. **Codex Alimentarius**. Volume 1: General Requirements. 2a ed. Rome: Food and Agriculture Organization of the United Nations, 1997.

COUTO, S. R. M.; LANZILLOTI, H. S.; CARVALHO, R. A. W. L.; LUGO, D. R. Diagnóstico higiênico-sanitário de uma unidade hoteleira de produção de refeições coletivas. **Revista Higiene Alimentar**. São Paulo, vol 19, nº131, maio-2005.

. Elementos de apoio para o sistema APPCC. **Projeto APPCC**. Convênio CNI/ SENAI/ SEBRAE. Brasília : SENAI/ DN, 1999. 371 p. (Série Qualidade e Segurança Alimentar).

Food and Agriculture Organization of the United Nations. Food Quality and Safety Systems. **A training manual on food hygiene and the Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) system**. Rome : FAO, 1998. 232 p.

GERMANO, P.M.L. e GERMANO, M.I.S. **Higiene e Vigilância Sanitária de Alimentos**. São Paulo; Livraria Varela, 2001.

HAJDENWURCEL, JUDITH REGINA. **A experiência da indústria de laticínios na implantação do sistema APPCC – Estudo de Caso**. Julho-agosto 2002

IDEXX Food Safety Net Services. **The comprehensive Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) Course**. Westbrook : IDEXX, 1998.

IDFA. Dairy Product Safety System. **A technical manual for the entire dairy industry encompassing basic sanitation, good manufacturing practices, and focusing on Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP)**. Washington, D.C., may, 1996.

MARTINEZ, S.; ASSIS, M.A. A; VILLAR, M. H.; **Nutrição e Gastronomia Valorizando a Preparação dos Alimentos**. Revista Nutrição em Pauta. N. 190, p. 12- 17, 2002.

MARTINS, E. A.; GERMANO, P. M. L. Análise de perigos e pontos de controle: Validação das medidas de controle e sua interação com outras etapas do sistema APPCC. **Revista Higiene Alimentar**. São Paulo, vol 19, nº134, agosto-2005.

MEZONO, I.B.. **Os Serviços de Alimentação, Planejamento e Administração**. São Paulo. Ed Manole, 2002.

OLIVEIRA, A. M.; GONÇALVES, M. O .; SHINOHARA, N. K. S.; STAMFORD, T. L. M. Manipuladores de alimentos: Um fator de risco. **Revista Higiene Alimentar**. São Paulo, vol 17, nº114/115, novembro/dezembro-2003

RODRIGUES, K.R.M; SALAY.E. Atitudes de granjeiros, atacadistas, varejistas e consumidores em relação à qualidade sanitária do ovo de galinha In natura. **Revista Nutrição**, Campinas, 14 (3) ; 185 -193 , set/ dez., 2001.

SCHILLING,M. **Qualidade em Nutrição; Método de melhorias contínuas ao alcance de indivíduos e coletividades**. São Paulo. Varela, 1995.

SILVA JUNIOR, E.A. **Manual de Controle Higiênico- Sanitário em Alimentos**. 5 ed. São Paulo; Varela, **2001**.

VALEJO, F. A. M.; ANDRÉS, C. R.; MANTOVAN, F. B.; RISTER, G. P.; SANTOS, G. D. Vigilância sanitária: Avaliação e controle da qualidade dos alimentos. **Revista Higiene Alimentar**. São Paulo, vol 17, nº106, março-2003

_____. Portaria nº1, de 28/01/1987. Ministério da Saúde, disponível em www.anvisa.gov.br

_____. Portaria nº8.137, de 27/12/1990. Ministério da Saúde, disponível em www.anvisa.gov.br

_____. Portaria nº1.428, de 26/11/1993. Ministério da Saúde, disponível em www.anvisa.gov.br

_____. Portaria nº326, de 30/07/1997. Ministério da Saúde, disponível em www.anvisa.gov.br

_____. Resolução GMC nº80/1996, disponível em www.anvisa.gov.br

_____. Portaria nº368, de 04/09/1997. Ministério da Agricultura, disponível em www.anvisa.gov.br

_____. Portaria nº46, de 10/02/1998. MAPA, disponível em www.anvisa.gov.br

_____. RDC nº216, de 15/09/2004. ANVISA, disponível em www.anvisa.gov.br

_____. Portaria nº24, de 29/12/1994. Norma Regulamentadora 07. Ministério do Trabalho