

BOAS PRÁTICAS: PARCERIAS A CAMINHO DA QUALIDADE

ELIZÂNGELA FRANÇA TEIXEIRA

São Luís-MA

2013

Na metade do século XX o Brasil passou por um intenso processo de transformação, originado pelo desenvolvimento industrial. Dentre muitas mudanças, pôde-se observar a expansão da economia, introdução de novos hábitos sociais, o crescimento profissional das mulheres e a modificação do consumo alimentar dos brasileiros. Nesse contexto, a crescente urbanização e a concentração nas grandes cidades ocasionou mudança no estilo de vida da população, fato que tem influenciado substancialmente na forma de alimentar-se, destacando o consumo de alimentos fora de casa em forma de refeições e lanches rápidos, *fast-foods* e alimentos industrializados em geral (AKUTSU, et al., 2005; SCHIMANOWSKI, BLÜMKE, 2011).

O Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (CONSEA) divulgou por meio da Pesquisa de Orçamento Familiar (POF) em 2011, que o consumo alimentar dos brasileiros vêm apresentando diminuição da ingestão de frutas, legumes e verduras em relação ao consumo de alimentos pouco nutritivo. A pesquisa também ressaltou que em todas as regiões do país houve aumento no número de refeições realizadas fora do domicílio em comparação aos anos anteriores (IBGE 2011).

O termo *food service* é termo utilizado para as refeições preparadas fora de casa, que abrange o consumo de alimentos em locais de lazer, empresas, hotéis, hospitais e refeições adquiridas por sistema de telemarketing e / ou *delivery* para serem consumidas no domicílio. Este segmento de mercado abrange as cozinhas industriais, redes de *fast-foods*, restaurantes, empresas de *catering*, bares, lanchonetes, padarias, escolas, sorveteria e similares, podendo incluir também os vendedores ambulantes (LEAL, 2010).

A expansão do setor alimentício culminou na subdivisão do mesmo em alimentação comercial, onde se inclui os estabelecimentos que atende clientela regular ou ocasional, destinado a todo tipo de consumidor, sendo estes, denominados Unidades Produtoras de Refeições (UPR). E em alimentação coletiva, a qual se refere às Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), que apresenta público definido, sendo eles: escolas, creches, asilos, empresas, hospitais, forças armadas, entre outras. Independente do tipo de serviço e / o clientela, todos os estabelecimentos fornecedores de alimentos devem garantir a distribuição de produtos com qualidade higiênico-sanitária e nutricional (POPOLIM, 2007).

Concomitante a este crescimento, observa-se o aumento das ocorrências das Doenças de Origem Alimentar (DOA), normalmente associadas ao consumo de alimentos fora do domicílio. O alimento seguro do ponto de vista microbiológico é aquele isento de contaminantes físicos (pedaços de plásticos, resíduos de madeiras, vidros, cabelo, etc.) químicos (produtos de limpeza e agrotóxicos), biológicos (bactérias, vírus e parasitas de modo

geral) e qualquer outra substância que poderá acarretar em problemas de saúde (MESSIAS, et al., 2007).

Para Saccol (2007), alimento seguro é aquele que não apresenta qualquer condição ou agente que esteja presente nele, com potencial risco de causar problemas à saúde do consumidor. A segurança dos alimentos tem como finalidade aumentar a qualidade dos alimentos preparados e também aumentar as possibilidades de comercialização do mesmo. Para tanto os programas de segurança alimentar devem garantir o controle de qualidade em todas as etapas da cadeia de produção alimentar.

Com objetivo de garantir as condições higiênico-sanitárias adequadas dos estabelecimentos comercializadores de alimentos, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), promulgou a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) 216, que trata das normas técnicas de boas práticas sobre a manipulação, preparo, porcionamento, armazenamento, distribuição, transporte e exposição à venda de alimentos prontos para consumo (BRASIL, 2004).

As Boas Práticas de Fabricação (BPF) são definidas como um conjunto de normas e procedimentos necessários para garantir a qualidade sanitária dos alimentos. As BPF devem estar associadas a outros tipos de sistemas de controle de qualidade como, Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) e programa de capacitação continuada de todos os envolvidos no processo produtivo de alimentos (SACCOL, 2007; MARIANO, MOURA 2008).

Assim, visando implantar as Boas Práticas em uma lanchonete, foi aplicada uma metodologia específica, a qual será descrita a seguir, dando ênfase a participação efetiva da equipe de trabalho, assim como os principais desafios enfrentados para implantar as rotinas e procedimentos.

A Vapt Vupt Lanches® foi fundada em 1991 e está localizada no principal centro comercial da cidade de São Luis, Maranhão. Atualmente a lanchonete dispõe de uma equipe de 50 funcionários diretos, um cardápio diversificado, cafeteria, confeitaria, serviço de entrega em domicílio dos kits de festas, atendendo também a festas e eventos sempre com a preocupação do bem servir.

Paralelamente ao crescimento da empresa intensificou-se a preocupação com o controle de qualidade dos produtos comercializados, para tanto, no final do ano de 2007 a direção do estabelecimento buscou assessoria permanente do profissional nutricionista.

A nutricionista, recém-contratada, inicialmente realizou um trabalho observacional *in loco*, conversas informais com a direção, gerência e equipe de trabalho, onde foi possível

identificar os pontos críticos a serem trabalhados de forma prioritária. Os pontos fortes foram enaltecidos valorizando o trabalho já desenvolvido, estes, também foram utilizados como ferramentas auxiliares para dialogar com os manipuladores quanto à importância da adoção das boas práticas. Seguido desta fase, apresentou-se a direção da empresa a proposta do plano de ação.

No plano de ação as intervenções foram elencadas na ordem de execução, sendo estas: comportamentos e hábitos dos funcionários durante as etapas de preparo dos alimentos, atualização do manual de boas práticas (MBP), controle do tempo e temperatura da matéria prima nas áreas de produção, controle de validade dos gêneros alimentícios nas fases do recebimento, armazenamento e distribuição destes para as áreas de preparo, capacitação da equipe de trabalho quanto às BPF, elaboração e implantação das planilhas de controle das atividades referente ao fluxo dos alimentos e de higienização em geral.

A fase do reconhecimento até a realização do primeiro treinamento foi marcada por dificuldades no relacionamento com os funcionários, haja vista, que muitas vezes, o profissional nutricionista foi “visto” como um fiscal, uma pessoa que “atrasava as rotinas” segundo a opinião dos funcionários. Como forma de minimizar tais dificuldades, utilizou-se um método capaz de envolver os manipuladores diretamente no processo de reconhecimento da empresa.

O reconhecimento ocorreu mediante um trabalho fotográfico realizado pelos funcionários, onde os mesmos foram orientados pela nutricionista, a registrar situações que julgavam serem adequadas e inadequadas. O objetivo desta atividade foi de conhecer sobre o entendimento dos funcionários quanto à manipulação adequada de alimentos, assim como algumas atitudes relacionadas ao ambiente da empresa. Os manipuladores não tinham conhecimento do objetivo da atividade e muitas vezes com brincadeiras fotografaram o uso inadequado dos uniformes, posturas inadequadas no refeitório e objetos de uso pessoal dos mesmos dispostos sob os equipamentos.

A atividade foi realizada por setores, com os funcionários das áreas de preparo de alimentos, higienização e atendimento, respectivamente. Após esta fase, as fotografias foram organizadas, e em seguida, foi agendado o primeiro treinamento com a equipe, o qual teve como foco, aspectos relacionados à valorização e motivação do trabalhador e também análise do trabalho fotográfico realizado por eles.

O resultado da análise foi satisfatório, pois foi possível avaliar que os mesmos tinham a noção do que é “correto” e “incorreto”, mas segundo relato dos próprios, agiam dessa forma devido à rotina intensa de trabalho e a ausência de supervisão efetiva das atividades. A avaliação desse treinamento foi realizada com uma reflexão das atitudes registradas nas fotografias. Cabe ressaltar, que os funcionários demonstraram-se surpresos com algumas

imagens e relatavam não acreditar que eles agiam ou trabalhavam daquela maneira, nesses momentos, a nutricionista, pontuava que as imagens foram tiradas por eles próprios.

No final da apresentação das fotos, conforme depoimentos dos funcionários pôde-se perceber algumas mudanças no comportamento, pois se mostravam sensibilizados com o que foi apresentado. Nesse momento também foi explicado pelo nutricionista a importância das mudanças, visando sempre à qualidade dos alimentos fornecidos, a satisfação do cliente e o conseqüentemente o crescimento da empresa.

A partir desse momento foi possível iniciar efetivamente os procedimentos de mudanças nas rotinas diárias e a atualização do MBP. Para o processo de mudança de comportamento adotou-se o diálogo diário de orientação.

Quanto à percepção dos manipuladores de alimentos, em um estudo realizado na cidade do Rio de Janeiro, os autores relatam que uma das formas de se garantir o controle higiênico-sanitário dos alimentos é por meio de programas específicos de capacitação, sendo estes, recomendados como importantes ferramentas de divulgação de conhecimento e responsáveis por mudanças de atitudes (CASTRO, et. al., 2007).

Na fase de elaboração e de implantação das planilhas foram inseridos os controles de higienização ambiental, de utensílios e equipamentos, lavagem das caixas d'água, controle de validade dos produtos no armazenamento e na distribuição dos mesmos para as áreas de produção. Nesse momento, também se estabeleceu horários para recebimento de mercadorias, sistema de identificação dos produtos abertos, manipulados e / ou fabricados, cronograma de visita aos fornecedores, normas para visitantes nos setores de circulação de alimentos, orientações do fluxo de atividades e cronograma efetivo de capacitação da equipe de colaboradores. Esta fase caracterizou-se como longa e contínua, uma vez que, a efetividade de muitas ações está relacionada diretamente com as atividades dos manipuladores.

Quanto estes aspectos, a RDC 216/2004 recomenda que para a implantação das boas práticas em Serviços de Alimentação e Nutrição, torna-se necessário a adoção de medidas de controle com objetivo de reduzir, minimizar e / ou eliminar os agentes patogênicos que possam comprometer a qualidade dos alimentos. Dentre as recomendações estão o MBP, o registro das atividades por meio de preenchimento de planilhas, procedimentos operacionais padronizados (POP's), controle de saúde dos manipuladores, além de normas específicas para as atividades relacionadas à cadeia produtiva de alimentos (BRASIL, 2004).

No processo de implantação das BPF, todas as mudanças impactantes e inserção de novos documentos referentes às rotinas de preparo dos alimentos, os quais são utilizados no cotidiano dos manipuladores, neste caso, foi sempre apresentado aos mesmos, com objetivo de receber deles, sugestões e também para possibilitar a nutricionista observar as possíveis

dificuldades por parte dos funcionários ao executarem a atividade, e ainda, de identificar alguma falha no processo.

A forma de trabalho com participação direta dos funcionários proporcionou uma maior integração entre os mesmos e a nutricionista, fato que diminuiu de forma significativa as dificuldades enfrentadas na fase inicial.

Como continuidade e buscando consolidar os resultados do trabalho desenvolvido pela nutricionista sugeriu-se a direção da empresa, a inclusão de novos membros no assessoramento nutricional. A sugestão foi aceita em 2009, tornando a Vapt Vupt Lanches®, campo de estágio supervisionado em planejamento e gestão de unidade de alimentação e nutrição do Curso de Nutrição da Faculdade Santa Terezinha – CEST, sendo estes parceiros até os dias atuais.

Com a chegada dos estagiários e do supervisor docente do CEST foi possível ampliar o trabalho com atualização das planilhas existentes e implantação de novas planilhas de controle, iniciar a elaboração dos POP's, dialogar com os funcionários quanto à forma de preparo e ingredientes de alguns itens do cardápio, com objetivo de reduzir ou eliminar os perigos de contaminação cruzada, com a combinação de alimentos crus e cozido em uma mesma preparação. Com os novos parceiros, também foi possível trabalhar a rotulagem nutricional, confeccionar fichas técnicas das preparações, elaborar receitas culinárias voltadas para portadores de diabetes e intolerância a lactose, realizar avaliação e orientação nutricional para os funcionários e a elaboração do Manual do manipulador de alimentos da Lanchonete Vapt Vupt Lanches®, o qual teve participação direta dos funcionários.

Além disso, o funcionário no ato de sua admissão recebe orientações sobre as normas gerais da empresa assim como, sobre a manipulação adequada dos alimentos e hábitos corretos de higiene pessoal, os quais encontram-se descritos no manual do manipulador de alimentos citado acima. As orientações são registradas em livro de ata das atividades da nutricionista e o funcionário orientado emite sua ciência.

Atualmente, a empresa busca ampliação da estrutura física, implantação de alguns POP's, a inserção de novos profissionais no programa de desenvolvimento profissional como terapeuta ocupacional e / ou fisioterapeuta com objetivo de melhorar a qualidade de vida dos funcionários, além do aprimoramento da produção de alimentos com a aquisição de novos equipamentos e produtos.

Por fim, acredita-se que a forma de trabalho em parceria foi capaz trazer maior a efetividade das ações implantadas e aderência dos treinamentos realizados, além de proporcionar um ambiente mais harmonioso entre os funcionários, gerência e administração.

REFERÊNCIAS

AKUTSU, Rita de Cassia, et. al. Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação. **Revista de Nutrição**. Campinas. v. 18, n. 3, p. 419-427, mai/jun. 2005.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – IBGE. Diretoria de Pesquisas, coordenação de trabalho e rendimento. Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF) 2008–2009.

_____. Portaria nº 216, de 15 de setembro de 2004. Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

CASTRO, Fernanda Travassos, et. al. Alimento Seguro: percepção dos manipuladores de alimentos de restaurantes self-service de shoppings da cidade do Rio de Janeiro-RJ. In:XX Congresso de economia doméstica. VII Encontro Latino-americano de economia doméstica. I Encontro intercontinental de economia doméstica. 2009, Fortaleza. **Anais**: Ceará: UFC, 2009.

LEAL, Daniele. Crescimento da alimentação fora do domicílio. **Segurança Alimentar e Nutricional**. Campinas, v. 17, n. 1, p. 123-132. 2010.

MARIANO, Camila Gimenes; MOURA, Priscila Negrão. Avaliação das boas práticas de fabricação em unidade produtora de refeições (UPR) auto-gestão do interior do Estado de São Paulo. *Revista Salus-Guarapuava (PR)*. Jul./Dez. 2008; 2(2).

MESSIAS, Gisele Moura.; et, al. Condições higiênico-sanitárias: situação das lanchonetes do tipo *fast food* do Rio de Janeiro, RJ. *Revista Universidade Rural: Série Ciências da Vida, Seropédica, RJ: EDUR*, v. 27 n. 1, p. 48-58, jan-jun, 2007.

POPOLIM, Welliton Donizeti. Unidade produtora de refeições (UPR) e Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) Definições, Diferenças e Semelhanças. **Revista Nutrição Profissional**. São Paulo: Racine, n. 12, p. 40-45, mar./abril. 2007.

SACCOL, Ana Lúcia de Freitas. **Sistematização de ferramenta de apoio para boas práticas em serviços de alimentação**. Santa Maria: UFSM, 2007.

SCHIMANOWSKI, N. T. L., BLÜMKE, A. C. Adequação das boas práticas de fabricação em panificadoras no município de Ijuí – RS. *Braz. J. Food Technol.*, Campinas, v. 14, n. 1, p. 58-64, jan./mar. 2011.