

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO  
PERNAMBUCANO – CAMPUS PETROLINA  
DEPARTAMENTO DE ENSINO SUPERIOR  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM ALIMENTOS**

**MARIA EDUARDA RAMALHO NUNES DA SILVA**

**ASSESSORIA E CONSULTORIA NO CONTROLE E GESTÃO DE  
QUALIDADE PARA ESTABELECIMENTO DE ALIMENTOS**

PETROLINA

2022

**MARIA EDUARDA RAMALHO NUNES DA SILVA**

**ASSESSORIA E CONSULTORIA NO CONTROLE E GESTÃO DE  
QUALIDADE PARA ESTABELECIMENTO DE ALIMENTOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano, Campus Petrolina, como requisito para obtenção do título de Tecnóloga em Alimentos.

Orientadora: Dra. Ana Júlia de Brito Araújo Carvalho.

PETROLINA

2022

MARIA EDUARDA RAMALHO NUNES DA SILVA

**ASSESSORIA E CONSULTORIA NO CONTROLE E GESTÃO DE QUALIDADE  
PARA ESTABELECIMENTOS DE ALIMENTOS**

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

**APROVADA EM 13 DE OUTUBRO DE 2022.**

---

Dra. Ana Júlia de Brito Araújo Carvalho

---

Dr. Arão Cardoso Viana

---

Dr. Marcelo Eduardo Alves Olinda de Souza  
(Coordenador do curso de Tecnologia em Alimentos)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primordialmente, a Deus por estar sempre presente em minha vida, por me conceder muita saúde, força, sabedoria e discernimento para saber lidar com cada situação.

A minha família, por sempre estar comigo, me apoiando em todas as minhas decisões, em especial a minha mãe Cícera Mendes Ramalho Alencar por sempre me apoiar desde a inscrição no curso até o processo de finalização da graduação.

Aos meus avós por sempre se preocuparem, demonstrarem interesse, apoiarem e por compreenderem a minha ausência enquanto eu me dedicava ao estágio e a realização deste trabalho.

As minhas amigas de faculdade pelo companheirismo e acolhimento durante todos os anos do curso, especialmente a Jaciane e Wagneia por sempre estarem ao meu lado, por me incentivar, apoiar e dividir seus conhecimentos e suas experiências.

A minha orientadora Dra. Ana Júlia de Brito Araújo Carvalho, por toda a sua disponibilidade, por me conduzir durante todo o trâmite de início e finalização de estágio, por todo conhecimento compartilhado, por me orientar e dar todo o suporte necessário.

A empresa Isolegis pela oportunidade que tive de aprender e aprimorar meus conhecimentos e por permitir a realização do estágio.

A minha supervisora Iasmim Pereira Oliveira e a Paula Camila Araújo Lima pelo acolhimento e por toda a experiência e conhecimento repassado durante o período de estágio na empresa.

Ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano e a todos os meus docentes do Campus Petrolina que colaboraram para o meu crescimento e aprendizado tanto pessoal quanto profissional.

## APRESENTAÇÃO

O relatório em questão tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas no estágio curricular obrigatório realizado em uma empresa de assessoria e consultoria de controle de qualidade para estabelecimentos de alimentos, com início em 05 de abril de 2022 e término em 29 de agosto de 2022, totalizando 400 horas. A empresa foi idealizada em 2018 com o objetivo de mudar a realidade de empresas com uma assistência efetiva, foi fundada em 2021 e nasceu com o princípio de expandir cada vez mais as pessoas, empresas, negócios e indústrias da região para o mundo, através da assessoria com ferramentas eficientes e práticas.

A referida empresa tem como missão expandir pessoas, lugares e negócios da nossa região para o mundo, dando acesso e gerando oportunidades para os pequenos/médios empreendimentos. E tem como valores principais a excelência; qualidade; prestar serviços com integridade, honestidade, empatia e profissionalismo; moldar-se a realidade dos clientes; e visa fornecer o serviço mais eficaz.

Além disso, a empresa tem todo o suporte e todas as ferramentas necessárias para ajudar/auxiliar vários negócios visando otimizar processos de gestão e a garantia da qualidade. E atua em diversos setores e organizações, como: Frutas e Verduras pós-colheita; Cooperativas/Associações; Pequenas Fábricas/Indústrias; Fazendas, Embalagens e Processos; Registros, Certificações e Selos; Estocagem e Armazenamento; Treinamentos; Implementações de procedimentos; Desenvolvimento de novos Projetos/Produtos. Sempre moldando os serviços a realidade dos clientes.

O estágio foi conduzido sob a orientação da professora Dra. Ana Júlia de Brito Araújo Carvalho (IFSertãoPE) e supervisionado na empresa pela Coordenadora Iasmim Pereira Oliveira e por Paula Camila Araújo Lima.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Fluxograma de etapas necessárias para uma Consultoria eficiente.....	12
<b>Figura 2.</b>	Checklist de Verificação de Estrutura Física do Estabelecimento.....	13
<b>Figura 3.</b>	Avaliação do armazenamento de matéria-prima.....	14
<b>Figura 4.</b>	POP Higiene e Saúde dos Manipuladores.....	15
<b>Figura 5.</b>	POP de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílio.....	16
<b>Figura 6.</b>	POP Manejo de Resíduos.....	17
<b>Figura 7.</b>	Ficha Técnica de Produto.....	19
<b>Figura 8.</b>	IT: Equipamentos.....	20
<b>Figura 9.</b>	IT: Pisos, paredes, tetos e rodapés.....	20
<b>Figura 10.</b>	FC: Seleção e Higienização da matéria-prima.....	21
<b>Figura 11.</b>	FC: Fábrica de Óleo.....	22
<b>Figura 12.</b>	FC: Controle de Estoque.....	22
<b>Figura 13.</b>	Tabuleiro.....	23
<b>Figura 14.</b>	Tabuleiro.....	24
<b>Figura 15.</b>	Treinamento de Organização de Estoque e Armazenamento.....	25
<b>Figura 16.</b>	Treinamento de Organização de Estoque e Armazenamento.....	25
<b>Figura 17.</b>	Treinamento de Organização de Estoque e Armazenamento.....	26
<b>Figura 18.</b>	Certificado.....	26
<b>Figura 19.</b>	Placas Orientativas.....	28
<b>Figura 20.</b>	Placas Orientativas.....	29
<b>Figura 21.</b>	Plano de Ação Ocorrência d Erros.....	30
<b>Figura 22.</b>	Plano de Ação: Ocorrência de Erros.....	30
<b>Figura 23.</b>	Plano de Ação.....	31

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>7</b>
	2.1 Geral.....	7
	2.2 Específicos.....	7
<b>3</b>	<b>REVISÃO BIBLIOGRAFICA.....</b>	<b>8</b>
	3.1 Sistema e Gestão da Qualidade.....	8
	3.2 Boas Práticas de Fabricação.....	9
	3.3 Padrões de Identidade e Qualidade.....	9
	3.4 Treinamento.....	10
	3.5 Procedimento Operacional Padronizado.....	10
	3.6 Manual de Boas Práticas.....	11
	3.7 Instruções de Trabalho.....	11
<b>4</b>	<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....</b>	<b>12</b>
	4.1 Assessoria e Consultoria.....	12
	4.1.1 Checklist de Verificação.....	13
	4.1.2 Procedimento Operacional Padronizado (POP).....	14
	4.1.3 Fichas Técnicas.....	18
	4.1.4 Instruções de Trabalho (IT).....	19
	4.1.5 Formulários de Controle.....	21
	4.1.6 Treinamento de Capacitação.....	23
	4.1.7 Certificados.....	26
	4.1.8 Manual de Boas Práticas (MBP).....	27
	4.2 Placas Orientativas.....	28
	4.3 Planos de Ação.....	29
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>32</b>
<b>6</b>	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>33</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>35</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) têm como finalidade demonstrar o compromisso das organizações para com a qualidade e têm como propósito a aplicação de métodos e mecanismos de garantia da conformidade dos seus produtos e processos com padrões de qualidade pré-estabelecidos, que acabam por demonstrar o compromisso das organizações para com a satisfação dos seus clientes, reforçar a sua imagem e acompanhar a evolução dos mercados (SILVA, 2009, p.1).

Nesse sentido, e de acordo com Campos (2004, p.14) a qualidade está diretamente ligada à satisfação do cliente, seja ele interna ou externa, portanto, a qualidade ela é medida por meio das características da qualidade dos produtos ou serviços finais ou intermediários da empresa. E quanto ao conceito da qualidade ela tem evoluído ao longo do tempo, e torna-se mais compreensível se analisar a maneira como ela tem sido compreendida e aplicada ao longo dos tempos nas empresas consideradas líderes mundiais em seus segmentos de atuação (LOBO, 2019).

Além disso, a gestão da qualidade na área de alimentos é subsidiada pela legislação sanitária vigente tendo sempre como foco a busca pela melhoria contínua dos produtos e processos, visando à produção de um alimento seguro e que não ofereça riscos à saúde do consumidor. E para Indústria de Alimentos e Serviços de Alimentação a implantação de normas tem sido exposta como uma forma de alcançar os padrões de identidade e qualidade que atendam ao consumidor, à empresa e à legislação específica. E uma das ferramentas disponíveis são as Boas Práticas de Fabricação (VERGARA, 2016).

Segundo a ANVISA, as Boas Práticas de Fabricação (BPF) são procedimentos que devem ser adotados por serviços de alimentação a fim de garantir a qualidade higiênico-sanitária e a conformidade dos alimentos com a legislação sanitária. Elas estabelecem requisitos, tais como de higiene operacional e pessoal, além de abranger um conjunto de medidas que devem ser adotadas pelas indústrias de alimentos. A legislação sanitária federal regulamenta essas medidas em caráter geral, aplicável a todo o tipo de indústria de alimentos (BRASIL, 2004).

A consultoria em Alimentos é uma ferramenta utilizada para oferecer serviços personalizados para diversos tipos de clientes e empresas. Uma das grandes importâncias de uma consultoria em alimentos é a solução ou a melhoria para um determinado problema encontrado no estabelecimento/produto. Através da consultoria que é possível

identificar lacunas e definir estratégias futuras para o bem do estabelecimento. E ela tem como objetivo avaliar layout, propor aquisição de novos equipamentos, padronizar processos, capacitar colaboradores, auxiliar na implantação dos instrumentos para a gestão da qualidade, entre outros objetivos (GERMANO; GERMANO, 2011).

Nesse contexto, foram desenvolvidas atividades relacionadas a importância, necessidade, carência, finalidade, além de compreender todo o conceito e o que envolve a área da gestão da qualidade e consultoria para estabelecimentos de alimentos.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Geral**

Acompanhar todos os requisitos básicos de gestão e controle de qualidade para estabelecimentos de alimentos.

### **2.2 Específicos**

- Organizar e elaborar treinamentos de capacitação;
- Acompanhar o processo de visitas aos clientes;
- Analisar e elaborar documentos necessários relacionados ao controle e gestão da qualidade.

### **3. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

#### **3.1 Sistema de Gestão da Qualidade**

O Sistema de Gestão da Qualidade (SQG) significa produzir, intencionalmente, uma cultura organizacional em que todas as transações são perfeitamente entendidas e corretamente realizadas e onde a relação entre funcionários, fornecedores e clientes seja próspera. E sob uma perspectiva mais ampla, o SQG não é apenas uma coleção de atividades, procedimentos e eventos, é baseada em uma política inabalável que requer o cumprimento de acordos com requisitos claros para as transações, educação e treinamento contínuos, atenção aos relacionamentos e envolvimento da gerência nas operações, seguindo a filosofia da melhoria contínua (BASTOS; GIACOMINI, 2013).

O controle e o sistema de gestão da qualidade possuem como objetivo garantir a qualidade do produto, atuando em cada etapa do processamento, deixando de ser apenas uma exigência de órgãos de regulamentação e inspeção, mas também um critério fundamental para vencer a concorrência. E a garantia da qualidade é uma função da empresa que tem como finalidade confirmar se todas as atividades estão sendo conduzidas da forma requerida (CAMPOS, 2004).

A garantia da qualidade é um processo metódico de verificação para certificar-se de que a inspeção da qualidade e as operações de controle estejam sendo conduzidas de forma correta, além de verificar também se os setores de projeto, produção e vendas estão trabalhando no sentido de manter o nível de qualidade planejado (CAMPOS, 2004).

O SQG é uma abordagem abrangente que visa melhorar a competitividade, a eficácia e a flexibilidade de uma organização por meio de alguns fatores, que são: planejamento, organização e compreensão de cada atividade. Além disso, é um sistema útil em todos os tipos de organização e consiste numa estratégia de administração orientada a criar consciência da qualidade em todos os processos organizacionais (BASTOS; GIACOMINI, 2013).

Ademais, alguns princípios básicos do Controle de Qualidade Total são: produzir e fornecer produtos e/ou serviços que atendam concretamente às necessidades; garantir a sobrevivência da empresa; identificar o problema mais crítico e solucioná-lo; gerenciar a empresa ao longo do processo e não por resultados; respeitar os empregados; procurar prevenir a origem do problema; falar, raciocinar e decidir com dados e com base em fatos;

além de nunca permitir que o mesmo problema se repita pela mesma causa (CAMPOS, 2004).

### **3.2 Boas Práticas de Fabricação (BPF)**

As Boas Práticas de Fabricação representam uma importante ferramenta da qualidade para o alcance de níveis adequados de segurança dos alimentos e são práticas que devem ser obedecidas pelos manipuladores de alimentos desde a escolha e compra dos produtos até a venda para o consumidor (ANVISA, 2004).

A adoção das BPF's é um requisito da legislação vigente e faz parte dos programas de garantia da qualidade do produto final. As boas práticas elas devem ser aplicadas desde a recepção da matéria-prima, processamento, até a expedição de produtos, contemplando os mais diversos aspectos da indústria, que vão desde a qualidade da matéria-prima e dos ingredientes, incluindo a especificação de produtos e a seleção de fornecedores, à qualidade da água (MACHADO; DUTRA; PINTO, 2015).

Além das questões que envolvem a qualidade dos alimentos, as BPF possibilitam um ambiente de trabalho mais eficiente, contribuindo para a eficácia do processo de produção e são necessárias para controlar possíveis fontes de contaminação cruzada e para garantir que o produto atenda às especificações de identidade e de qualidade, já que seu objetivo é evitar a ocorrência de doenças vinculadas por alimentos (MACHADO; DUTRA; PINTO, 2015).

### **3.3 Padrões de Identidade e Qualidade**

A finalidade básica dos Padrões de Identidade e Qualidade (PIQ's) é a proteção do consumidor e eles representam um conjunto de normas básicas de qualidade para alimentos no Brasil, contribuindo assim, para estabilizar uma ordem alimentar, no sentido de legitimar certos comportamentos, práticas e produtos (NIERDELE; WESZ JUNIOR, 2018 apud DAVID; GUIVANT, 2020).

As normas de qualidade dos Padrões de Identidade e Qualidade, foram criadas na década pelo Decreto-lei nº 986, de 21 de outubro de 1969, estipulando regras para rotulagem e medidas sanitárias, e definindo ingredientes necessários e variantes permitidas para a classificação de um alimento numa categoria (DAVID; GUIVANT, 2020).

Segundo a ANVISA, o objetivo dos padrões de identidade e qualidade é garantir a segurança e a qualidade de alimentos, incluindo bebidas, águas envasadas, ingredientes, matérias-primas, aditivos alimentares e coadjuvantes de tecnologia, materiais em contato com alimentos, contaminantes, resíduos de medicamentos veterinários, rotulagem e inovações tecnológicas em produtos da área de alimentos.

### **3.4 Treinamento**

Os Treinamentos de Capacitação eles tornam os funcionários aptos a implementarem o programa ou auxiliarem nesse processo e geralmente, um dos objetivos do treinamento consiste em promover novos hábitos, educação na higiene pessoal, conhecer novas formas de manipular alimentos ou higienizar os equipamentos (SILVEIRA, A.; DUTRA, P., 2012).

### **3.5 Procedimento Operacional Padronizado (POP)**

Os Procedimentos Operacionais Padrões (POP) foram estabelecidos, por meio da Resolução RDC 275/2006- ANVISA, no sentido de oferecer mecanismos racionais, práticos e eficientes para garantir a segurança dos produtos alimentícios. E conforme os requisitos gerais dessa Resolução os POP's eles devem ser aprovados, datados e assinados pelo responsável pela operação, responsável legal e ou o proprietário do estabelecimento, firmando o compromisso de implementação, monitoramento, avaliação, registro e manutenção dos mesmos (BRASIL, 2002).

A preocupação em garantir a produção de alimentos seguros, motivou a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) a divulgar a Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) n° 216 em 2004, aprovando o Regulamento Técnico de boas práticas para serviços de alimentação. A ANVISA também obriga todos os estabelecimentos que preparam, fracionam, armazenam, distribuem, transportam, expõem à venda e entregam alimentos preparados para o consumo, a possuírem um manual de boas práticas e procedimentos operacionais padronizados. Estes documentos devem ser específicos para cada empresa, seja de serviço próprio ou terceirizado e deve sempre estar à disposição na unidade, tanto em casos de inspeção pelos órgãos competentes, ou simplesmente para consulta dos manipuladores (BRASIL, 2004).

### **3.6 Manual de Boas Práticas (MBP)**

O Manual de Boas Práticas é um documento que descreve todas as operações realizadas pelo estabelecimento seja ele de qualquer segmento de serviço de alimentação, incluindo no mínimo, os requisitos higiênico-sanitários dos edifícios, a manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, o controle da água de abastecimento, controle integrado de vetores e pragas urbanas, a capacitação profissional, o controle da higiene e saúde os manipuladores, o manejo de resíduos e o controle e garantia do alimento preparado (BRASIL, 2004).

### **3.7 Instrução de Trabalho (IT)**

Segundo o SEBRAE, as Instruções de Trabalho (IT) são uma ferramenta para documentar ou padronizar tarefas específicas e operacionais. Com ela você faz a descrição e também a ilustração de como fazer determinado processo. Com isso, você pode delegar e cobrar a realização do trabalho de seus funcionários.

#### 4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Este relatório em questão tem por finalidade apresentar o desenvolvimento da discente no estágio obrigatório e descrever as atividades desempenhadas como Estagiária na área de Controle e Gestão da Qualidade. Nesse contexto, foram solicitados a elaboração e criação dos documentos utilizados para um controle e gestão da qualidade de alimentos eficiente. Também foram realizadas visitas onde foi aplicado a lista de verificação do estabelecimento e da sua estruturação física, presente na RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002. E através dessa regulamentação e da RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, foi possível implementar adequações aos estabelecimentos no setor de registros de documentos e na área de processamento.

##### 4.1 Assessoria e Consultoria

**Figura 1.** Fluxograma de etapas necessárias para uma Consultoria eficiente e para elaboração do Manual de Boas Práticas.



### 4.1.1 Checklist de Verificação

A partir do checklist de verificação é iniciado toda a padronização de processos, pois além de facilitar a coleta de informações e consequentemente minimizar falhas, são ideais para avaliar um serviço, um produto, uma atividade e são um dos materiais necessários durante uma visita para inspeção de indústrias e estabelecimentos de alimentação.

Posteriormente foi elaborado e aplicado um checklist de verificação durante a visita em uma cafeteria e em uma confeitaria, onde pode-se avaliar toda a sua estruturação e dentro dela avaliar a linha de processo, o armazenamento da matéria-prima, do produto acabado e da embalagem, os produtos de higienização, a área externa, as instalações e edificações como mostra na Figura 2.

**Figura 2.** Checklist de verificação de estruturação física do estabelecimento.

FORMULÁRIO DE CONTROLE		CÓDIGO: FC-LDV-006	
Lista de Verificação de Estruturação Física do Estabelecimento		EMISSÃO: 07/04/2022	REVISÃO: 00
		ANO: 2022	
<b>AJUSTES NECESSÁRIOS RDC</b>			
1.0	<b>LINHA DE PROCESSO</b>	C	NC NA*
1.1	Separação de áreas entre caixa e processo		
1.2	Os acessos diretos da linha de produção estão isolados.		
1.3	Área específica para armazenamento de utensílios.		
1.4	Equipamentos de inox.		
1.5	Os fluxos de processos são organizados por categoria.		
1.6	Não são utilizados utensílios de madeira ou de material não sanitário.		
1.7	Os equipamentos e utensílios estão em quantidade suficiente, em bom estado de conservação, organizados, com ausência de sujidades e armazenados corretamente.		
<b>2.0 ARMAZENAMENTO DE MATÉRIA-PRIMA</b>			
2.1	Os ingredientes utilizados estão em quantidade suficiente a demanda.		
2.2	Os ingredientes estão dentro do prazo de validade.		
2.3	A matéria-prima está separada por categoria.		
2.4	As matérias-primas estão identificadas e etiquetadas.		
2.5	As prateleiras estão isoladas.		
2.6	A área de acesso está isolada.		
2.7	Tem distanciamento da matéria-prima com o piso.		
<b>3.0 ARMAZENAMENTO DE PRODUTO ACABADO</b>			
3.1	São utilizadas embalagens específicas.		
3.2	A refrigeração é feita por categoria.		
3.3	Há a identificação dos produtos.		
<b>4.0 ARMAZENAMENTO DE EMBALAGEM</b>			
4.1	As embalagens estão armazenadas em área específica e apropriada.		
4.2	As embalagens estão separadas por categoria.		
4.3	As áreas de acesso direto estão isoladas.		
4.4	Tem distanciamento do piso para as embalagens.		
<b>5.0 PRODUTOS DE LIMPEZA</b>			
5.1	Os produtos estão armazenados em área específica e apropriada.		
5.2	Há um espaço destinado apenas para os produtos de limpeza.		
<b>6.0 ÁREA EXTERNA</b>			
6.1	Organização da área externa.		
6.2	Vedação da área externa com a área de fabricação.		
6.3	Possui área de higienização.		
6.4	Possui ambiente para troca de uniforme.		
<b>7.0 INSTALAÇÕES E EDIFICAÇÕES</b>			
7.1	As paredes, tetos e forros são revestido com material impermeável, lavável na cor clara, em bom estado de conservação e higiene.		
7.2	As portas e janelas estão bem conservadas e são de fácil limpeza.		
7.3	O piso é de material liso, impermeável, antiderrapante com caimento em direção aos ralos em bom estado de conservação e limpeza.		
7.4	Os ralos possuem um sistema de abre-fecho.		
7.5	Possui layout funcional e adequado.		
C - Conforme   NC - Não conforme   NA* - Não se aplica			
<small>Esse documento foi elaborado por ISOLEGIS - ASSESSORIA E CONSULTORIA EM ALIMENTOS para a Seu uso e/ou cópia fora da unidade é permanentemente proibida.</small>			

Supervisão Data: _____ Responsável: _____ Cargo/Função: _____ <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px auto;"></div>	Aprovação 1 Data: _____ Responsável: _____ Cargo/Função: _____ <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px auto;"></div>	Supervisão Data: _____ Responsável: _____ Cargo/Função: _____ <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px auto;"></div>	Aprovação 2 Data: _____ Responsável: _____ Cargo/Função: _____ <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 5px auto;"></div>
--	---	--	---

**Fonte:** Autoria própria.

Conforme a lista apresentada na Figura 2, a partir dela foi feita toda a análise e avaliação da estruturação do estabelecimento checando se cada ponto descrito estava

conforme ou não conforme e fazendo as observações necessárias de cada ambiente em questão, como mostra a Figura 3.

**Figura 3.** Avaliação do armazenamento de matéria-prima de uma confeitaria.



**Fonte:** Supervisora.

Ademais, vê-se que a lista de verificação contribui como levantamento das condições gerais do estabelecimento e que, posteriormente, contribuirá como indicador de medidas corretivas, antes da aplicação das boas práticas de fabricação.

#### **4.1.2 Procedimento Operacional Padronizado (POP)**

Foi solicitado que houvesse a elaboração desses procedimentos como forma de aplicá-los de forma tanto individual como anexados no manual de boas práticas de fabricação. Para a sua elaboração foi utilizado planilha eletrônica, seguindo o modelo padrão da empresa e posteriormente colocado em formato de texto para uma melhor análise e correção.

Os POP's elaborados foram:

- Higiene e saúde dos manipuladores (Figura 4);
- Higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios (Figura 5);
- Controle de potabilidade de água;
- Manejo de resíduos (Figura 6);

- Manutenção preventiva e calibração de equipamentos;
- Controle integrado de pragas e vetores urbanos;
- Recebimento de matérias-primas, ingredientes e embalagens; e
- Programa de recolhimento de alimentos (RECALL).

De acordo com as demandas de cada estabelecimento de alimentação era necessário elaborar outros procedimentos operacionais padronizados para as atividades específicas de cada empresa, a exemplo disso tem-se os POP's para higienização das mãos; controle de estoque e controle de temperatura dos alimentos.

**Figura 4.** POP de Higiene e Saúde dos Manipuladores.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO		CÓDIGO: POP-05Q-007
<b>Higiene e Saúde dos Manipuladores</b>		EMISSÃO: 04/05/2022
		REVISÃO: 00
		ANO: 2022

<b>Objetivo:</b>	Descrever os procedimentos necessários para assegurar a higiene, a saúde e comportamento dos manipuladores, visando a produção de alimentos seguros.
<b>Etapa:</b>	Controle de Higiene e Saúde dos Manipuladores
<b>Frequência:</b>	Diariamente ou sempre que houver necessidade
<b>Responsável:</b>	

**Material necessário**

  
 Antisséptico;

  
 Papel toalha (não reciclável);

  
 Sabonete líquido neutro;

  
 Uniformes;

**Superviso**

Data: \_\_\_\_\_

Responsável: \_\_\_\_\_

Cargo/Função: Assistente/Carimbo

**Aprovação**

Data: \_\_\_\_\_

Responsável: \_\_\_\_\_

Cargo/Função: Assistente/Carimbo

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO		CÓDIGO: POP-05Q-007
<b>Higiene e Saúde dos Manipuladores</b>		EMISSÃO: 04/05/2022
		REVISÃO: 00
		ANO: 2022

**Etapa de Procedimentos**

**Higienização das mãos:**

- 1.0 Umedecer mãos e antebraços;
- 2.0 Lavar com sabonete líquido neutro, palmas das mãos, dorsos e antebraço, espaços entre os dedos, polegares, unhas, pontas dos dedos e punho;
- 3.0 Enxaguar as mãos e antebraço com água corrente;
- 4.0 Secar as mãos com papel toalha (não reciclável);
- 5.0 Usar antisséptico;



**Utilização dos Uniformes:**

- 1.0 Trocar e lavar diariamente ou sempre que houver necessidade;
- 2.0 Apresentar uniforme completo, limpo, íntegro;
- 3.0 Não carregar nos bolsos equipamentos, objetos que causem perigos aos alimentos e acidentes de trabalho;
- 4.0 A reposição de novos uniformes é feita no prazo de 6 meses ou antes, caso haja necessidade;

**Monitoramento 1**

<b>O que:</b>	Manipuladores
<b>Como:</b>	Inspeção visual
<b>Quando:</b>	Diariamente
<b>Quem:</b>	Assistente de Produção
<b>Resultado:</b>	Higienização eficaz e segura

**Superviso**

Data: \_\_\_\_\_

Responsável: \_\_\_\_\_

Cargo/Função: Assistente/Carimbo

**Aprovação**

Data: \_\_\_\_\_

Responsável: \_\_\_\_\_

Cargo/Função: Assistente/Carimbo

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>		CÓDIGO: POP-000-007
<b>Higiene e Saúde dos Manipuladores</b>		EMISSÃO: 04/05/2022
		REVISÃO: 00
		ANO: 2022

<b>Ação Corretiva</b>	
<b>Imediata</b>	Planejar treinamentos; Agendar exames médicos e laboratoriais;
<b>Posterior</b>	

Esse documento foi elaborado por \_\_\_\_\_ - ASSESSORIA E CONSULTORIA EM  
ALIMENTOS para a (\_\_\_\_\_) Seu uso e/ou cópia fora da unidade é permanentemente proibida.

Supervisão

Data: \_\_\_\_\_  
Responsável: \_\_\_\_\_  
Cargo/Função: \_\_\_\_\_  
Assinatura/Carimbo

Aprovação

Data: \_\_\_\_\_  
Responsável: \_\_\_\_\_  
Cargo/Função: \_\_\_\_\_  
Assinatura/Carimbo

Fonte: Autoria própria.

Figura 5. POP de Higiene de Instalações, Equipamentos e Móveis.

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>		CÓDIGO: POP-000-008
<b>Higienização de Instalações, Equipamentos e Móveis</b>		EMISSÃO: 04/05/2022
		REVISÃO: 00
		ANO: 2022

<b>Objetivo:</b>	Descrever as atividades de higienização e prevenir sujidades nos equipamentos e instalações;
<b>Etapas:</b>	Controle de Higienização
<b>Frequência:</b>	Diariamente ou ao final de cada processo
<b>Responsável:</b>	

<b>Material necessário</b>
 Vassoura;
 Rodo;
 Espanja;
 Alcool, 70%;
 Sabão neutro;

<b>Supervisão</b>	<b>Aprovação</b>
Data: _____	Data: _____
Responsável: _____	Responsável: _____
Cargo/Função: _____	Cargo/Função: _____
Assinatura/Carimbo	Assinatura/Carimbo

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>		CÓDIGO: POP-000-008
<b>Higienização de Instalações, Equipamentos e Móveis</b>		EMISSÃO: 04/05/2022
		REVISÃO: 00
		ANO: 2022

<b>Objetivo:</b>	Descrever as atividades de higienização e prevenir sujidades nos equipamentos e instalações;
<b>Etapas:</b>	Controle de Higienização
<b>Frequência:</b>	Diariamente ou ao final de cada processo
<b>Responsável:</b>	

<b>Etapa de Procedimento:</b>
<b>INSTALAÇÕES</b>
1.0 As paredes devem ser esfregadas até o teto com detergente, água e esponja, e secas naturalmente;
2.0 Os pisos devem ser retirados os resíduos sólidos, lava-los com detergente, enxaguar e retirar o excesso de água com o auxílio do rodo;
3.0 As janelas e portas devem ser lavadas com água e detergente esfregando com esponja enxaguar e deixar secar naturalmente;
4.0 O teto deve ser lavado com água e detergente, esfregando com vassoura, enxaguar e deixar secar naturalmente;
5.0 A bancadas deve retirar os resíduos, lavar com sabão neutro e utilizar álcool 70%.
<b>EQUIPAMENTOS</b>
1.0 As geladeiras devem ser retiradas os resíduos, lavar com sabão neutro e utilizar álcool 70%;
2.0 Os freezers devem ser retirados os resíduos, lavados com sabão neutro e utilizar álcool 70%;
3.0 As cafeteiras devem ser higienizadas conforme a indicação do fabricante.
<b>UTENSÍLIOS</b>
1.0 Devem ser higienizados com sabão neutro e secos naturalmente;

<b>Monitoramento Instalações:</b>
O que: Instalações
Como: Inspeção visual
Quando: Diariamente
Quem: Auxiliar de Produção
Resultado: Instalações higienizadas e sem sujidades;

<b>Monitoramento Equipamentos:</b>
O que: Equipamentos
Como: Inspeção visual
Quando: Semanalmente
Quem: Auxiliar de Produção
Resultado: Equipamentos higienizados e sem sujidades;

<b>Monitoramento Utensílios:</b>
O que: Utensílios
Como: Inspeção visual
Quando: Diariamente
Quem: Auxiliar de Produção

<b>Supervisão</b>	<b>Aprovação</b>
Data: _____	Data: _____
Responsável: _____	Responsável: _____
Cargo/Função: _____	Cargo/Função: _____
Assinatura/Carimbo	Assinatura/Carimbo





Avenida ... Petrolina, Pernambuco,  
Brasil CEP: 56.328.070 Contato: (71) 9.8104.2300.

**FICHA TÉCNICA DE PRODUTO**  
**DINDIN: Ferrero Rocher**

**CATEGORIA:** Gelado  
**RECEITA:** Ferrero Rocher  
**TEMPO DE PREPARO:**  
**RENDIMENTO:** 1 receita 34 unidades, 2 receitas 69 unidades, 3 receitas 102 unidades ; 4 receitas 136 unidades; 5 receitas 170 unidades  
**PERDA ACEITÁVEL:** 2% do total dos insumos.

INGREDIENTE	UNIDADE	QUANTIDADE	FORNECEDOR	ESTOQUE
Chocolate ao leite	unidade	192g	Escolha do cliente	Secos
Ganache de Avelã	gramas	384g	Escolha do cliente	Secos
Avelã	gramas	102g	Escolha do cliente	Secos

**MODO DE PREPARO CASQUINHA:**

1. Derreta o chocolate e misture com a ganache;
2. Coloque 3g dos avelãs picados em cada saquinho;
3. Depois adicione 17g da mistura da casquinha;
4. Após colocar o recheio na casquinha, espalhe e adicione a base gelada de chocolate.

<p><i>1 base de Chocolate</i> Ingredientes da casquinha: 192g de chocolate ao leite 384g de ganache de avelã 102g de avelã picada <b>Rendimento: 34 unidades</b></p>	<p><i>2 bases de Chocolate</i> Ingredientes da casquinha: 384g de chocolate ao leite 768g de ganache de avelã 200g de avelã picada <b>Rendimento: 69 unidades</b></p>	<p><i>3 bases de Chocolate</i> Ingredientes da casquinha: 576g de chocolate ao leite 1152g de ganache de avelã 300g de avelã picada <b>Rendimento: 102 unidades</b></p>
<p><i>4 bases de Chocolate</i> Ingredientes da casquinha: 768g de chocolate ao leite 1536g de ganache de avelã 400g de avelã picada <b>Rendimento: 136 unidades</b></p>	<p><i>5 bases de Chocolate</i> Ingredientes da casquinha: 960g de chocolate ao leite 1920g de ganache de avelã 500g de avelã picada <b>Rendimento: 170 unidades</b></p>	

**Fonte:** Autoria própria.

#### 4.1.4 Instruções de Trabalho

Foi solicitado a elaboração das instruções de trabalho para:

- Higienização das mãos,
- Equipamentos (Figura 8),
- Pias, portas e vidraças,
- Bebedouros,
- Pisos, paredes, tetos e rodapés (Figura 9),
- Ralos e calhas, e
- Balcão refrigerado.

Para que assim, houvesse uma padronização nos processos de controle, limpeza e higienização, além de manter o trabalho sempre realizado da mesma forma, uma maior

qualidade durante a execução das tarefas e uma definição clara de cada etapa das atividades e das responsabilidades para a sua realização.

**Figura 8.** Instrução de Trabalho: Equipamentos.

INSTRUÇÕES DE TRABALHO		CÓDIGO: IT-400/488
Local para Aplicação: Equipamentos		EMISSÃO: 05/05/2022
		REVISÃO: 00
		ANO: 2022
<b>Objetivo:</b>	Descrever como se realiza a higienização dos equipamentos para que seja possível remover as sujidades aderidas durante todo o processo de produção com eficácia, a fim de evitar contaminação cruzada.	
<b>Etapas:</b>	Limpeza e Higienização	
<b>Frequência:</b>	No caso de mesas, balanças: a higienização deve ser feita diariamente ao final da produção e/ou quando houver necessidade;	
<b>Responsável:</b>	No caso dos demais equipamentos: a higienização deverá ocorrer semanalmente ao final da produção e/ou quando houver necessidade.	
<b>Material necessário</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espunja;</li> <li>Espátula de polietileno e/ou pá de plástico;</li> <li>Pano de limpeza (que não libere fibras);</li> <li>Rodo de borracha;</li> <li>Detergente alcalino diluído sem cheiro;</li> <li>Estopa;</li> </ul>		
<b>EPI necessário</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Luvas de PVC;</li> <li>Botas de PVC;</li> <li>Fardamento;</li> <li>Protetor auricular;</li> <li>Máscara;</li> </ul>		
<b>PROCEDIMENTO PADRONIZADO</b>		
<b>Etapas:</b>	<b>Descrição do Procedimento de Higienização dos Equipamentos</b>	
1.0	Reunir o material necessário para o procedimento e verificar as condições de uso;	
2.0	Sinalizar a área e isolar;	
3.0	Deixar o maquinário;	
4.0	Retirar o excesso de resíduos de produto quando houver necessidade com o auxílio de espátula e/ou estopa;	
5.0	Aplicar o detergente diluído na superfície e esfregar com a esponja ou pano de limpeza;	
6.0	Enxaguar com água limpa para remover todo o resíduo do detergente e remover o excesso de água com pano exclusivo para esta finalidade;	
7.0	Dar continuidade com a higienização do piso seguindo as Instruções de Trabalho de Controle de Higienização;	
<b>Supervisão</b>		<b>Aprovação</b>
Data: _____	Responsável: _____	Data: _____
Cargo/Função: _____	Cargo/Função: _____	Cargo/Função: _____
Assinatura/Carimbo		Assinatura/Carimbo

INSTRUÇÕES DE TRABALHO		CÓDIGO: IT-400/488
Local para Aplicação: Equipamentos		EMISSÃO: 05/05/2022
		REVISÃO: 00
		ANO: 2022
<b>Observações:</b>		
Apenas devem ser usados os materiais específicos para cada setor e/ou tipo de limpeza;		
As bancadas e mesas devem ser higienizadas sempre que ocorrer parada de atividade no setor.		
<b>Monitoramento I</b>		
<b>O que:</b>	Equipamentos;	
<b>Como:</b>	Inspeção visual;	
<b>Quando:</b>	No caso de mesas, balanças: a higienização deve ser feita diariamente ao final da produção e/ou quando houver necessidade;	
	No caso dos demais equipamentos: a higienização deverá ocorrer semanalmente ao final da produção e/ou quando houver necessidade.	
<b>Quem:</b>	Auxiliar de Produção;	
<b>Resultado:</b>		
<b>Ação Corretiva</b>		
<b>Imediata:</b>		
<b>Posterior:</b>		
Este documento foi elaborado por ISOLEGIS – ASSESSORIA EM CERTIFICAÇÃO E EXPORTAÇÃO para a) _____ seu uso e/ou cópia fora da unidade é permanentemente proibida.		
<b>Supervisão</b>		<b>Aprovação</b>
Data: _____	Responsável: _____	Data: _____
Cargo/Função: _____	Cargo/Função: _____	Cargo/Função: _____
Assinatura/Carimbo		Assinatura/Carimbo

Fonte: Autoria própria.

**Figura 9.** Instrução de Trabalho: Pisos, paredes, tetos e rodapés.

INSTRUÇÕES DE TRABALHO		CÓDIGO: IT-400/487
Local para Aplicação: Pisos, Paredes, Tetos e Rodapés		EMISSÃO: 05/05/2022
		REVISÃO: 00
		ANO: 2022
<b>Objetivo:</b>	Remover as sujidades com eficácia a fim de evitar partículas de poeiras e dispersão de microrganismos.	
<b>Etapas:</b>	Limpeza e Higienização	
<b>Frequência:</b>	No caso dos pisos e rodapés: diariamente;	
<b>Responsável:</b>	No caso das paredes e tetos: semanalmente.	
<b>Material necessário</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vassoura;</li> <li>Rodo;</li> <li>Pá;</li> <li>Balde;</li> <li>Espátula;</li> <li>Escova;</li> <li>Detergente;</li> <li>Desinfetante;</li> <li>Faixa Sinalizadora;</li> <li>Pano de chão;</li> <li>Sabão líquido;</li> </ul>		
<b>EPI necessário</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Luvas de PVC;</li> <li>Botas de PVC;</li> <li>Fardamento;</li> <li>Avental;</li> <li>Ondos;</li> <li>Máscara;</li> </ul>		
<b>PROCEDIMENTO PADRONIZADO</b>		
<b>Etapas:</b>	<b>Descrição do Procedimento de Higienização das Paredes e Tetos</b>	
1.0	Reunir o material necessário para o procedimento e verificar as condições de uso;	
2.0	Sinalizar a área e isolar;	
3.0	Afastar os utensílios e equipamentos removíveis da área a ser higienizada;	
4.0	Remover as sujidades grosseiras com auxílio de espátula e/ou vassoura e/ou pá;	
5.0	Encher o balde até a metade com água e detergente neutro, utilizar esponja e/ou vassoura embebida e esfregar por toda a área a ser limpa de cima para baixo;	
6.0	Enxaguar com água corrente para remover os resíduos de detergente;	
<b>Supervisão</b>		<b>Aprovação</b>
Data: _____	Responsável: _____	Data: _____
Cargo/Função: _____	Cargo/Função: _____	Cargo/Função: _____
Assinatura/Carimbo		Assinatura/Carimbo

INSTRUÇÕES DE TRABALHO		CÓDIGO: IT-400/487
Local para Aplicação: Pisos, Paredes, Tetos e Rodapés		EMISSÃO: 05/05/2022
		REVISÃO: 00
		ANO: 2022
7.0	Preparar o desinfetante diluindo 120 ml de desinfetante e 20 L de água, umedecer o pano na solução de desinfetante e aplicar em toda a área sempre de cima para baixo;	
8.0	Deixar secar naturalmente.	
<b>Etapas:</b>	<b>Descrição do Procedimento de Higienização dos Pisos e Rodapés</b>	
1.0	Reunir o material necessário para o procedimento e verificar as condições de uso;	
2.0	Sinalizar a área e isolar;	
3.0	Encher o balde até a metade com água e detergente neutro;	
4.0	Mergulhar o pano no balde e sem tirar o excesso, enrolar no rodo e esfregar toda a área primeiro de um lado permitindo a passagem pelo outro;	
5.0	Remover a água suja com o rodo até o ralo de escoamento;	
6.0	Esfregar todo o piso e rodapés: até retirar todo o sabão utilizando o pano embebido em água limpa e enrolado no rodo;	
7.0	Deixar secar naturalmente;	
8.0	Lave o material de trabalho e guarde-o no local apropriado.	
<b>Monitoramento I</b>		
<b>O que:</b>	Pisos, paredes, tetos e rodapés;	
<b>Como:</b>	Inspeção visual;	
<b>Quando:</b>	No caso dos pisos e rodapés: diariamente;	
	No caso das paredes e tetos: semanalmente;	
<b>Quem:</b>	Auxiliar de Produção;	
<b>Resultado:</b>		
<b>Ação Corretiva</b>		
<b>Imediata:</b>		
<b>Posterior:</b>		
Este documento foi elaborado por ISOLEGIS – ASSESSORIA EM CERTIFICAÇÃO E EXPORTAÇÃO para a) _____ seu uso e/ou cópia fora da unidade é permanentemente proibida.		
<b>Supervisão</b>		<b>Aprovação</b>
Data: _____	Responsável: _____	Data: _____
Cargo/Função: _____	Cargo/Função: _____	Cargo/Função: _____
Assinatura/Carimbo		Assinatura/Carimbo

Fonte: Autoria própria.









Fonte: Autoria própria.

Figura 14. Tabuleiro.



Fonte: Autoria própria.

Além da dinâmica criada e elaborada, foram elaborados treinamentos relacionados a organização de estoque e armazenamento (Figura 15, 16 e 17), segurança dos alimentos,

produção de bebidas com frutas, elaboração de doces e geleias, beneficiamento da macaxeira, técnicas pós-colheita, padronização de processos e higiene e sanitização dos alimentos.

**Figura 15.** Treinamento de organização de estoque e armazenamento.

**ORGANIZAÇÃO DE ESTOQUE E ARMAZENAMENTO**

**ORGANIZAÇÃO DE ESTOQUE**  
A organização do estoque é uma prática que visa gerenciar o volume adequado de produtos, para garantir o atendimento das demandas e o funcionamento do negócio.

**BENEFÍCIOS DE UM ESTOQUE E ARMAZENAMENTO ORGANIZADO**  
EVITA PERDAS DE MERCADORIA → OTIMIZAÇÃO DE TEMPO → CONTROLE DE QUANTIDADE MÍNIMA

**IMPORTÂNCIA**  
Um bom controle e organização de estoque permite ao gestor calcular o giro das mercadorias e aperfeiçoar o processo de compras, diminuindo a pressão sobre o capital de giro da empresa.

**COMO POSSO OTIMIZAR E ORGANIZAR MEU ESTOQUE?**

**CATEGORIZE**  
Crie categorias para seu inventário, de forma a visualizar com facilidade o valor e o giro.

**CATEGORIZE**  
**AUTMATIZE**  
Assim, você garante que terá em estoque exatamente o que sua empresa precisa, sem excessos que possam prejudicar o giro financeiro do seu negócio.

**AUTMATIZE**

Fonte: Autoria própria.

**Figura 16.** Continuação do Treinamento de organização de estoque e armazenamento.

**PREVEJA DEMANDAS**  
Com um bom controle das transações e uma previsão de vendas adequada, é possível você perceber os pontos de atenção, onde poderá precisar de mais estoque do que o normal.

**PREVEJA DEMANDAS**  
o que prever?  
que tipo de técnica de previsão usar? que tipo de software utilizar?

**QUAIS SÃO AS ETAPAS DO PROCESSO DE ARMAZENAGEM?**

**RECEBIMENTO E CONFERÊNCIA**  
**ESTOCAGEM**  
**SEPARAÇÃO DE PEDIDOS**  
**ETAPAS DO CICLO DO PEDIDO**  
Recebimento de pedidos → Processamento de pedidos → Faturamento de pedidos → Distribuição de pedidos

**EMBALAGEM E EXPEDIÇÃO**  
**COMO MANTER A GESTÃO DE ESTOQUE MAIS EFICIENTE?**  
→ Controle com rigidez;  
→ Criar padrões e regras para organizar o estoque;  
→ Definir processos e responsabilidades;  
→ Definir datas e períodos para compras;  
→ Definir o volume máximo e mínimo para cada produto;

**ALGUNS MÉTODOS DE CONTROLE DE ESTOQUE:**  
PEPS → UEPS → CURVA ABC → CICLO PDCA  
CUSTO MÉDIO → JUST IN TIME → GIRO DE ESTOQUE → PREÇO ESPECÍFICO

Fonte: Autoria própria.

**Figura 17.** Continuação do Treinamento de organização de estoque e armazenamento.



**Fonte:** Autoria própria.

É importante ressaltar que os objetivos gerais da capacitação são promover uma educação voltada para higiene de forma geral, conscientizar os colaboradores do seu papel no processo de elaborar produtos seguros e sua responsabilidade social, além de colaborar na implantação do programa de BPF e de Controle de Qualidade na empresa.

Foi possível acompanhar a aplicação de um treinamento de boas práticas de fabricação para os colaboradores de uma cafeteria, para que assim houvesse um entendimento mais amplo sobre como deve ser realizado, como abordar e sanar as dúvidas. Além desse acompanhamento, realizado a elaboração de um treinamento sobre técnicas pós-colheita.

#### **4.1.7 Certificados**

Os certificados foram elaborados com o intuito de comprovar a participação dos funcionários e colaboradores nos treinamentos de capacitação abordados pela empresa. Ao término dos treinamentos seja ele inicial, periódico ou eventual, previstos nas NR's foram emitidos os certificados contendo o nome e assinatura dos participantes, conteúdo programático, carga horária, data, local de realização do treinamento, nome e qualificação dos instrutores e assinatura do responsável técnico do treinamento, conforme a Figura 18.

**Figura 18.** Certificado de conclusão de treinamento de capacitação.



**Fonte:** Autoria própria.

#### **4.1.8 Manual de Boas Práticas (MBP)**

A princípio, para a elaboração do MBP são necessários alguns materiais, como no caso dos procedimentos operacionais padronizados, as instruções de trabalho e os formulários de controle. Para que assim, o manual estivesse completo e fosse aplicado no estabelecimento.

Para a sua elaboração foi seguida, inicialmente, a RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, e conseqüentemente, a RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002, entre outras relacionadas a legislação de serviços de alimentação.

O manual ele foi composto pelos seguintes tópicos:

- Introdução;
- Definições;
- Manipuladores;
- Higiene Pessoal;
- Higiene dos Alimentos;
- Higiene das Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios;
- Recebimento de Alimentos;

- Controle Integrado de Pragas e Vetores;
- Potabilidade de Água;
- Manejo de Resíduos;
- Matérias-Primas, Ingredientes e Embalagens;
- Preparação dos Alimentos;
- Armazenamento e Transporte do Alimento Preparado;
- Exposição ao consumo do Alimento Preparado;
- Documentação e Registro;
- Responsabilidades; e
- Anexos dos Procedimentos Operacionais Padronizados e dos Formulários de Registro.

#### 4.2 Placas Orientativas

As placas orientativas elas estão presentes em todos os ambientes, são elas que orientam e identificam cada lugar/setor, e elas não poderiam ficar de fora quando se fala de controle e gestão da qualidade. Foram elaboradas placas orientativas para uma cafeteria, descritas na Figura 19.

**Figura 19.** Placas orientativas para cafeteria.



**Fonte:** Autoria própria.

Também foram solicitadas a elaboração das placas orientativas para o estabelecimento de “dindins”, descritas na Figura 20.

**Figura 20.** Placas orientativas para um estabelecimento de “dindins”.



**Fonte:** Autoria própria.

A partir disso, vê-se a importância da avaliação de cada estabelecimento, pois por mais que haja uma padronização de setores sempre haverá uma diferença entre um estabelecimento para o outro e isso torna a assessoria e a consultoria cruciais para o controle de qualidade da empresa.

### 4.3 Planos de Ação

Tendo em vista o plano de ação como uma ferramenta de gestão utilizado como uma forma de planejar e controlar sejam elas ações, atividades, prazos e etapas. Foram dois planos de ação dois planos, uma para a Implementação da ISO 9001 e outro para Ocorrência de Erros. Para a sua elaboração foi utilizado planilha eletrônica e posteriormente colocado em formato de texto, tudo alinhado à estrutura da empresa.

Os Planos de Ação apresentados nas Figuras abaixo, apresentam-se de maneiras diferentes, onde na Figura 21 expõe a atividade, recursos necessários, responsável pela atividade, início, término e observações. Na Figura 22 expõe o objetivo, responsável



**Figura 23.** Plano de Ação.

Plano de Ação						
Assunto:						
Objetivo:						
Responsável:						
Início:						
Término:						
Item	O que fazer?	Por que fazer?	Onde fazer?	Quem vai fazer?	Quanto vai custar?	Situação

**Fonte:** Autoria própria.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A experiência e os conhecimentos adquiridos durante o período de estágio foram fundamentais para aprofundar os conhecimentos na área de assessoria e consultoria no controle e gestão da qualidade em estabelecimentos de alimentos, tendo em vista que tornou possível o acompanhamento dos processos e requisitos necessários para uma consultoria eficaz, além de acompanhar clientes/colaboradores de diferentes segmentos dentro dos serviços de alimentação, proporcionando assim, a verificação da importância da atuação no ramo em questão.

Foi possível adquirir a experiência prática sobre como um profissional da qualidade atuando no operacional tem que agir em determinadas situações e solucionar problemas comuns e recorrentes de clientes durante a prestação de consultoria. Ademais, foi possível aplicar os conhecimentos teóricos referentes ao controle e gestão da qualidade aprendidos em sala de aula ao decorrer de todo o curso de Tecnologia em Alimentos.

## 6. REFERÊNCIAS

ANVISA. **Cartilha sobre Boas Práticas para Serviço de Alimentação**. Resolução RDC nº 216/2004. Brasília: Anvisa, 2004. 3º ed. Disponível em <<https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/alimentos/manuais-guias-e-orientacoes/cartilha-boas-praticas-para-servicos-de-alimentacao.pdf>>. Acesso em: 12 de jul, 2022 as 14:31.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Alimentos**. Disponível em <<https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/alimentos>>. Acesso em: 06 de out, 2022 as 09:29.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Decreto-lei nº 986, de 21 de outubro 1969**. Institui normas básicas sobre alimentos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 21 outubro de 1969.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária- ANVISA. **Resolução – RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004**. Estabelece procedimentos de Boas Práticas para Serviço de Alimentação, garantindo as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 setembro de 2004.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Agência Nacional da Vigilância Sanitária- ANVISA. **Resolução – RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002**. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2002.

BASTOS, Bruna; GIACOMINI, Bruno Avelar. **Gestão de qualidade**. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, 2013.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo Japonês)**. Nova Lima – MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004. 8ª ed.

DAVID, Marília Luz; GUIVANT, Julia Silvia. **Os Padrões de identidade e qualidade dos alimentos: uma análise de suas transformações no Brasil**. Mediações: revista de ciências sociais. Londrina, PR. Vol. 25, n. 1, 2020.

GERMANO, Pedro Manuel Leal; GERMANO, Maria Izabel Simões. **Higiene e Vigilância Sanitária de Alimentos**. Editora Manole Ltda, 2011. 4º ed.

LOBO, Renato Nogueirol. **Gestão da qualidade**. Saraiva Educação SA, 2019.

MACHADO, Roberto Luiz Pires; DUTRA, André de Souza; PINTO, Mauro Sérgio Vianello. Boas Práticas de Fabricação. Embrapa Agroindústria de Alimentos, Rio de Janeiro- RJ, 2015. Disponível em <<https://ainfo.cnptia.embrapa.br/digital/bitstream/item/132846/1/DOC-120.pdf>>. Acesso em: 06 de out, 2022 as 13:13.

NIERDELE, Paulo André; WESZ JUNIOR, Valdemar João. **As novas ordens alimentares**. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2018.

SILVA, Miguel Ângelo Gomes e. (2009). **Desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade** (Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10773/1715>. Acesso em: 12 de jul, 2022 as 18:34.

SILVEIRA, Ana Virgínia Marinho; DUTRA, Paulo Ricardo Santos. **Produção Alimentícia: Programa Boas Práticas de Fabricação**. Pronatec- IFPR, 2012. Disponível em [https://pronatec.ifpr.edu.br/wp-content/uploads/2013/06/Programa\\_Boas\\_Praticas\\_de\\_Fabricacao.pdf](https://pronatec.ifpr.edu.br/wp-content/uploads/2013/06/Programa_Boas_Praticas_de_Fabricacao.pdf). Acesso em: 02 de ago, 2022 as 17:11.

SEBRAE. **Instruções de Trabalho: Processos**. Sebrae, 2018. Disponível em: [https://sebraers.com.br/wp-content/uploads/2019/01/e-book\\_-\\_processos-instrucao-de-trabalho.pdf](https://sebraers.com.br/wp-content/uploads/2019/01/e-book_-_processos-instrucao-de-trabalho.pdf). Acesso em: 21 de jul, 2022 as 13:38.

VERGARA, Clarice Maria Araújo Chagas. **Gestão da Qualidade na área de Alimentos**. Revista de Nutrição e Vigilância em Saúde- Nutrivisa 2016, volume 2, pg 99. Disponível em <https://www.revistanutrivisa.com.br/wp-content/uploads/2016/03/nutrivisa-vol-2-num-3-b.pdf>. Acesso em: 05 de out, 2022 as 09:23.

## ANEXOS

## Lista de Verificação de Estabelecimento

<b>FORMULÁRIO DE CONTROLE</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FC – LDV -</b>
<b>Lista de Verificação de Estruturação Física do Estabelecimento</b>		<b>:</b>	<b>006</b>
		<b>EMISSÃO:</b>	<b>07/04/2022</b>
		<b>REVISÃO:</b>	<b>00</b>
		<b>ANO:</b>	<b>2022</b>

AJUSTES NECESSÁRIOS RDC		C	NC	NA*	OBSERVAÇÕES
<b>1.0</b>	<b>LINHA DE PROCESSO</b>				
1.1	Separação de áreas entre caixa e processo				
1.2	Os acessos diretos da linha de produção estão isolados.				
1.3	Área específica para armazenamento de utensílios.				
1.4	Equipamentos de inox.				
1.5	Os fluxos de processos são organizados por categoria.				
1.6	Não são utilizados utensílios de madeira ou de material não sanitário.				
1.7	Os equipamentos e utensílios estão em quantidade suficiente, em bom estado de conservação, organizados, com ausência de sujidades e armazenados corretamente.				
<b>2.0</b>	<b>ARMAZENAMENTO DE MATÉRIA-PRIMA</b>				
2.1	Os ingredientes utilizados estão em quantidade suficiente a demanda.				
2.2	Os ingredientes estão dentro do prazo de validade.				
2.3	A matéria-prima está separada por categoria.				
2.4	As matérias-primas estão identificadas e etiquetadas.				
2.5	As prateleiras estão isoladas.				
2.6	A área de acesso está isolada.				
2.7	Tem distanciamento da matéria-prima com o piso.				
<b>3.0</b>	<b>ARMAZENAMENTO DE PRODUTO ACABADO</b>				
3.1	São utilizadas embalagens específicas.				
3.2	A refrigeração é feita por categoria.				
3.3	Há a identificação dos produtos.				
<b>4.0</b>	<b>ARMAZENAMENTO DE EMBALAGEM</b>				
4.1	As embalagens estão armazenadas em área específica e apropriada.				
4.2	As embalagens estão separadas por categoria.				
4.3	As áreas de acesso direto estão isoladas.				
4.4	Tem distanciamento do piso para as embalagens.				
<b>5.0</b>	<b>PRODUTOS DE LIMPEZA</b>				
5.1	Os produtos estão armazenados em área específica e apropriada.				

5.2	Há um espaço destinado apenas para os produtos de limpeza.				
<b>6.0</b>	<b>ÁREA EXTERNA</b>				
6.1	Organização da área externa.				
6.2	Vedação da área externa com a área de fabricação.				
6.3	Possui área de higienização.				
6.4	Possui ambiente para troca de uniforme.				
<b>7.0</b>	<b>INSTALAÇÕES E EDIFICAÇÕES</b>				
7.1	As paredes, tetos e forros são revestido com material impermeável, lavável na cor clara, em bom estado de conservação e higiene.				
7.2	As portas e janelas estão bem conservadas e são de fácil limpeza.				
7.3	O piso é de material liso, impermeável, antiderrapante com caimento em direção aos ralos em bom estado de conservação e limpeza.				
7.4	Os ralos possuem um sistema de abre/fecha.				
7.5	Possui layout funcional e adequado.				
<b>C – Conforme   NC – Não conforme   NA* - Não se aplica</b>					

Esse documento foi elaborado por \_\_\_\_\_ – ASSESSORIA EM CERTIFICAÇÃO E EXPORTAÇÃO. Seu uso e/ou cópia fora da unidade é permanentemente proibida.

## Procedimentos Operacionais Padronizados

### PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO

CÓDIGO: POP-SGQ-007

EMISSÃO: 04/05/2022

REVISÃO: 00

ANO: 2022

### Higiene e Saúde dos Manipuladores

<b>Objetivo:</b>	Descrever os procedimentos necessários para assegurar a higiene, a saúde e comportamento dos manipuladores, visando a produção de alimentos seguros.
<b>Etapa:</b>	Controle de Higiene e Saúde dos Manipuladores
<b>Frequência:</b>	Diariamente ou sempre que houver necessidade
<b>Responsável:</b>	

#### Material necessário



Antisséptico;



Papel toalha (não reciclável);



Sabonete líquido neutro;

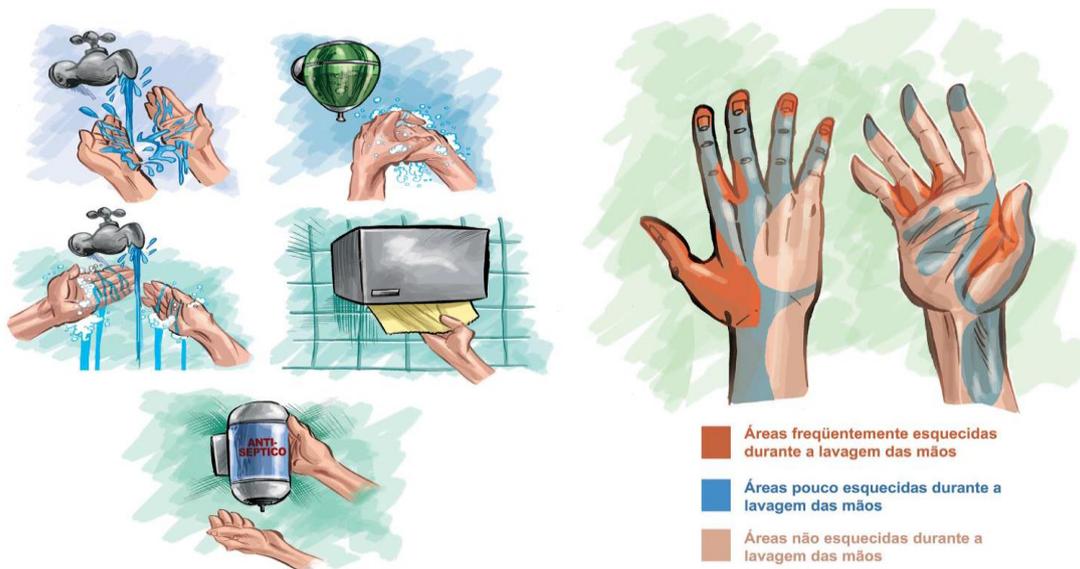


Uniformes;

#### Etapa de Procedimentos

### Higienização das mãos

- 1.0 Umedecer mãos e antebraços;
- 2.0 Lavar com sabonete líquido neutro, palmas das mãos, dorsos e antebraço, espaços entre os dedos, polegares, unhas, pontas dos dedos e punho;
- 3.0 Enxaguar as mãos e antebraço com água corrente;
- 4.0 Secar as mãos com papel toalha (não reciclável);
- 5.0 Usar antisséptico;



### Utilização dos Uniformes

- 1.0 Trocar e lavar diariamente ou sempre que houver necessidade;
- 2.0 Apresentar uniforme completo, limpo, íntegro;
- 3.0 Não carregar nos bolsos equipamentos, objetos que causem perigos aos alimentos e acidentes de trabalho;
- 4.0 A reposição de novos uniformes é feita no prazo de 6 meses ou antes, caso haja necessidade;

### Monitoramento 1

<b>O que:</b>	Manipuladores
<b>Como:</b>	Inspeção visual
<b>Quando:</b>	Diariamente
<b>Quem:</b>	Auxiliar de Produção
<b>Resultado:</b>	Higienização eficaz e segura

### Ação Corretiva

<b>Imediata</b>	Planejar treinamentos; Agendar exames médicos e laboratoriais;
<b>Posterior</b>	

Esse documento foi elaborado por \_\_\_\_\_ – ASSESSORIA EM CERTIFICAÇÃO E EXPORTAÇÃO para a \_\_\_\_\_. Seu uso e/ou cópia fora da unidade é permanentemente proibida.

## Instruções de Trabalho

### INSTRUÇÕES DE TRABALHO

**Local para Aplicação: Pisos, Paredes, Tetos e Rodapés**

CÓDIGO: IT-SGQ-007

EMISSÃO: 05/05/2022

REVISÃO: 00

ANO: 2022

<b>Objetivo:</b>	Remover as sujidades com eficácia a fim de evitar partículas de poeiras e dispersão de microrganismos
<b>Etapa:</b>	Limpeza e Higienização
<b>Frequência:</b>	No caso dos pisos e rodapés: diariamente; No caso das paredes e tetos: semanalmente;
<b>Responsável:</b>	

### Material necessário

- Vassoura;
- Rodo;
- Pá;
- Balde;
- Espátula;
- Escova;
- Detergente;
- Desinfetante;
- Placa Sinalizadora;
- Pano de chão;
- Sabão líquido;

### EPI necessário

- Luvas de PVC;
- Botas de PVC;
- Fardamento;
- Avental;
- Óculos;
- Máscara;

### PROCEDIMENTO PADRONIZADO

<b>Etapas</b>	<b>Descrição do Procedimento de Higienização das Paredes e Tetos</b>
1.0	Reunir o material necessário para o procedimento e verificar as condições de uso;
2.0	Sinalizar a área e isolar;
3.0	Afastar os utensílios e equipamentos removíveis da área a ser higienizada;
4.0	Remover as sujidades grosseiras com auxílio de espátula e/ou vassoura e/ou pá;
5.0	Encher o balde até a metade com água e detergente neutro, utilizar esponja e/ou vassoura embebida e esfregar por toda a área a ser limpa de cima para baixo;
6.0	Enxaguar com água corrente para remover os resíduos de detergente;
7.0	Preparar o desinfetante diluindo 120 ml de desinfetante e 20 L de água, umedecer o pano na solução de desinfetante e aplicar em toda a área sempre de cima para baixo;

8.0	Deixar secar naturalmente.
-----	----------------------------

<b>Etapas</b>	<b>Descrição do Procedimento de Higienização dos Pisos e Rodapés</b>
1.0	Reunir o material necessário para o procedimento e verificar as condições de uso;
2.0	Sinalizar a área e isolar;
3.0	Encher o balde até a metade com água e detergente neutro;
4.0	Mergulhar o pano no balde e sem tirar o excesso, enrole no rodo e esfregue toda área primeiro de um lado permitindo a passagem pelo outro;
5.0	Remova a água suja com o rodo até o ralo de escoamento;
6.0	Enxágue todo o piso e rodapés até retirar todo o sabão utilizando o pano embebecido em água limpa e enrolado no rodo;
7.0	Deixar secar naturalmente;
8.0	Lave o material de trabalho e guarde-o no local apropriado.

### Monitoramento 1

<b>O que:</b>	Pisos, paredes, tetos e rodapés;
<b>Como:</b>	Inspeção visual;
<b>Quando:</b>	No caso dos pisos e rodapés: diariamente; No caso das paredes e tetos: semanalmente;
<b>Quem:</b>	Auxiliar de Produção;
<b>Resultado:</b>	

### Ação Corretiva

<b>Imediata:</b>	
<b>Posterior:</b>	

Esse documento foi elaborado por \_\_\_\_\_ – ASSESSORIA EM CERTIFICAÇÃO E EXPORTAÇÃO  
para a \_\_\_\_\_. Seu uso e/ou cópia fora da unidade é permanentemente proibida.



