



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO  
PERNAMBUCANO  
CAMPUS SALGUEIRO  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA EM ALIMENTOS- CURSO  
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM ALIMENTOS**

**MARIA WESLA DA CONCEIÇÃO BRAZ**

**PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS NO SETOR DE PADARIA, ROTISSERIA E  
CONFEITARIA EM UM SUPERMERCADO NO CARIRI CEARENSE**

**SALGUEIRO  
2023**

**MARIA WESLA DA CONCEIÇÃO BRAZ**

**PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS NOS SETORES DE PADARIA, ROTISSERIA  
E CONFEITARIA EM UM SUPERMERCADO NO CARIRI CEARENSE**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao curso superior de Tecnologia em Alimentos do IF Sertão PE – Campus Salgueiro, como requisito parcial para obtenção do título de tecnólogo em Alimentos.

Orientador (a): Prof. MSc. Marília Patrício Alves.

Supervisor (a): Égila Quintino da Silva.

Período: setembro a dezembro de 2021.

**SALGUEIRO**

**2023**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

---

B795 Braz, Maria Wesla da Conceição.

Padronização de processos nos setores de padaria, rotisseria e confeitaria em um supermercado no cariri cearense / Maria Wesla da Conceição Braz. - Salgueiro, 2023. 29 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Alimentos) -Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano, Campus Salgueiro, 2023. Orientação: Prof<sup>a</sup>. Msc. Marília Patrício Alves.

1. Controle de qualidade (alimentos). 2. Atacado. 3. Qualidade. 4. Uniformização. I. Título.

CDD 664.07

# **PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS NO SETOR DE PADARIA, ROTISSERIA E CONFEITARIA EM UM SUPERMERCADO NO CARIRI CEARENSE**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao curso superior de Tecnologia em Alimentos do IF Sertão PE – Campus Salgueiro, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Alimentos.

Aprovado em: 30/11/2023.

## **BANCA EXAMINADORA**

**Marilia Patricio**

**Alves:09216923407**

Assinado de forma digital por

Marilia Patricio

Alves:09216923407

Dados: 2023.12.01 11:10:58 -03'00'

---

**Prof. MSc Marília Patrício Alves (Orientador)**

**IF Sertão PE – Campus Salgueiro**

**Camilla Salviano**

**Bezerra**

**Aragao:967553503**

**20**

Assinado digitalmente por Camilla Salviano Bezerra

Aragao:96755350320

ND: CN=Camilla Salviano Bezerra

Aragao:96755350320, OU="IFSERTOPE -

Instituto Federal de Educacao, Ciencia e Tecnologia

do Sertao Pernambucano", O=ICPEdu, C=BR

Razão: Eu estou aprovando este documento

Localização: Salgueiro-PE

Data: 2023.12.01 13:41:12-03'00'

Foxit PDF Reader Versão: 12.1.1

---

**Prof. Dr. Camilla Salviano Bezerra Aragão**

**IF Sertão PE – Campus Salgueiro**

**Jose Honorio**

**Pereira Lopes**

**Neto:06645886462**

Digitally signed by Jose Honorio Pereira Lopes

Neto:06645886462

DN: CN=Jose Honorio Pereira Lopes Neto:06645886462, OU

=IFSERTOPE - Instituto Federal de Educacao, Ciencia e

Tecnologia do Sertao Pernambucano", O=ICPEdu, C=BR

Reason: I am approving this document

Location:

Date: 2023.12.01 11:27:20-03'00'

Foxit PDF Reader Version: 2023.2.0

---

**Dr. José Honório Pereira Lopes Neto**

**IF Sertão PE – Campus Salgueiro**

**SALGUEIRO**

**2023**

Dedicatória.

Este trabalho é dedicado à minha mãe Silvanir e ao meu pai Cicero que contribuíram muito na minha caminhada. Dedico também a minha filha Ana Laura, ao meu Companheiro Michael e aos meus irmãos Mateus e Thays.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por ter me abençoado e preparado todas as coisas para que eu pudesse concluir o curso.

Aos meus pais que sempre me incentivaram nos momentos difíceis e que sempre me apoiaram nos meus objetivos.

Aos meus colegas pela troca enriquecedora que tivemos e pelo lindo vínculo que criamos.

Aos professores pelos ensinamentos, pelas correções, e troca na qual me permitiu melhor desempenho no meu processo de formação profissional.

A Prof. Marília Patricio Alves, pela orientação.

Aos professores participantes da banca examinadora e pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

## RESUMO

O ramo de supermercados cresce de forma significativa todos os dias, destacando-se como principal local de compras. Os consumidores buscam mais que produtos expostos na prateleira procuram também eficiência, qualidade e segurança o que faz com que os atacarejos necessitem atender aos anseios dos consumidores. A segurança dos alimentos é de grande importância onde os alimentos são elementos totalmente ligados à saúde. O objetivo deste relatório foi relatar atividades realizadas durante o período de estágio supervisionado na empresa Atacarejo Terra Santa na cidade de Brejo Santo -CE no cariri cearense. O foco deste trabalho foi implantar ferramentas da qualidade a fim de padronizar os processos garantindo segurança e qualidade aos produtos. Diante das atividades realizadas durante o período de estágio foi possível identificar a eficácia das ferramentas da qualidade para a implantação das boas práticas de fabricação, a aplicação dessas ferramentas apresentou resultados satisfatórios proporcionando padronização dos processos e eficiência na execução dos mesmos, redução de gastos e desperdícios, trazendo resultados positivos no quesito financeiro. A rotina de estágio, junto aos colaboradores, permitiu a troca de conhecimentos e experiências que contribuiu para que os resultados fossem satisfatórios. A experiência contribuiu de forma relevante para melhor execução das tarefas propostas, oferecendo a oportunidade de praticar fundamentações teóricas e aperfeiçoar a visão profissional.

**Palavras-chave:** Atacado. Qualidade. Uniformização

## **ABSTRACT**

The supermarket sector is growing significantly every day, making it the main place to shop. Consumers are looking for more than just products on the shelf, they are also looking for efficiency, quality and safety, which means that wholesalers “cash and carry” need to meet consumers' expectations. Food safety has great importance and food is totally linked to health. The aim of this report was to describe the activities carried out during my supervised internship at the Atacarejo Terra Santa company in the town of Brejo Santo - CE in the Cariri region of Ceará. The focus of this work was to implement quality tools in order to standardize processes and guarantee product safety and quality. Given the activities carried out during the internship period, it was possible to identify the effectiveness of the quality tools for implementing good manufacturing practices. The application of these tools showed satisfactory results, providing standardization of processes and efficiency in their execution, reducing expenses and waste, bringing positive results in financial terms. The internship routine, together with the employees, allowed for an exchange of knowledge and experiences which contributed to the satisfactory results. The supervised internship has great importance for learning, and this experience has made a significant contribution to enhance execution of the proposed tasks, offering the opportunity to learn more about the company.

**Keywords:** Wholesale. Quality. Standardization.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. IDENTIFICAÇÃO DO CAMPO DE ESTÁGIO.....	2
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	4
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	5
4.1. IMPLANTAÇÃO DE CARTAZES EDUCATIVOS.....	6
4.2 ELABORAÇÃO DE PLANO DE AÇÃO PARA ADEQUAÇÕES SEGUNDO AS NORMAS SANITÁRIAS E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADES.....	7
4.3 ELABORAÇÃO DE FICHA TÉCNICA DE PREPARO NA CONFEITARIA.....	10
4.4 ELABORAÇÃO DE PLANILHA PARA CONTROLE DE ATIVIDADES NÃO ROTINEIRAS.....	12
4.5 LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DOS FREEZERS.....	13
4.6. CHECKLIST DA MATÉRIA-PRIMA PARA PRODUÇÃO.....	15
5. METODOLOGIA.....	16
6. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	17
7. CONCLUSÃO.....	18
8. REFERÊNCIAS.....	19

## 1. INTRODUÇÃO

O atacarejo, como o próprio nome indica, é a junção do atacado com o varejo. Os empresários do ramo varejista encontraram neste modelo de negócio a capacidade de conseguir preços baixos comprando em larga escala e vendendo para pequenos empreendimentos e consumidores finais. A junção do atacado, que por natureza compra do produtor e revende, com o papel do varejista que oferta mercadorias ao consumidor final, deu origem a este modelo de negócio que permite a movimentação de grandes volumes de mercadorias ao mesmo tempo em que consumidores finais e pequenos empreendedores realizam compras em um mesmo ambiente (CALSAVARA, 2009).

No Brasil, existem milhares de pequenos varejos, incluindo os que atuam com *delivery*, que com seu trabalho incansável, ajudam a manter a alimentação de nossa população. As lojas de atacado de autosserviço (atacarejos) dão a eles o suporte ao abastecimento e à reposição diária dos alimentos (como perecíveis e hortifrúti), além de produtos de higiene e limpeza (ABAAS, 2021).

Em território nacional, o desenvolvimento desse modelo de abastecimento do atacarejo tem sido fundamental e com papel preponderante na manutenção e na distribuição de alimentos e produtos básicos, com custos de 10% a 15% mais baixos, conforme pesquisa do instituto Nielsen, alcançando, por isso, a população de menor poder aquisitivo, que recorre aos atacarejos como seu principal canal de compras (ABAAS, 2021).

Nesse tipo de empreendimento, está cada vez mais comum a presença de serviços de açougue, fatiados e padaria de produção própria. O que faz com que seja necessária a aplicação de normas baseadas nas boas práticas de fabricação, a exemplo da RDC 275/2002. Aliado a esse fator, tem-se a conscientização e exigências dos consumidores que buscam mais que produtos expostos na prateleira, mas também eficiência, qualidade e segurança o que faz com que os atacarejos necessitem atender tanto às exigências dos órgãos fiscalizadores quanto aos anseios dos consumidores.

Para indicar alimentação preparada fora do lar foi criado o termo *food service* o qual define qualquer estabelecimento que tenha o serviço de venda de alimentos

prontos na intenção de serem consumidos dentro ou fora do estabelecimento (GARCIA, 2005).

A área de rotisseria ou prato pronto dentro dos supermercados apresentou crescimento significativo nos últimos anos. Com o modernismo e as mudanças nos hábitos alimentares, ocorreu o estímulo para a alimentação fora de casa. E com o intuito de atender a esse público crescente, muitos supermercados implantaram um setor de rotisseria em que se produz e comercializa alimentos prontos dentro dos estabelecimentos (NABUCO e CAMARGO, 2014).

E não só o segmento de rotisseria, assim como também o de panificação e confeitaria vem registrando crescimento contínuo posicionando-se entre os maiores segmentos industriais do país (BRANDÃO e LIRA, 2011). Esses setores estão passando por diversas transformações com a capacidade de fidelizar seus clientes em atender suas diversas necessidades ampliando serviços e proporcionando atendimento personalizado (SOUZA e COSTA, 2014).

Diante do exposto o estágio desenvolvido, teve por objetivo realizar a avaliação de um Atacarejo que possui fabricação própria nos segmentos de rotisseria, panificação e confeitaria, quanto implementação de ferramentas da qualidade a fim de padronizar os processos garantindo segurança e qualidade aos produtos, realizando ajustes nas inconformidades verificadas no empreendimento.

## **2. IDENTIFICAÇÃO DO CAMPO DE ESTÁGIO**

### **Identificação da Instituição/empresa:**

Nome: Atacarejo Terra Santa

Bairro: Centro

Endereço: Avenida João Inácio de Lucena

CEP: 63260.000

Cidade/Estado: Brejo Santo-CE

Telefone: (88) 935311221

E-mail: [Atacarejoterrasanta@gmail.com](mailto:Atacarejoterrasanta@gmail.com)

**Área na empresa onde foi realizado o estágio: Setor de Cozinha e Confeitaria**

Data de início: 13 de setembro de 2021

Data de término: 30 de dezembro de 2021

Carga Horária Semanal: 30 horas

Carga Horária Total: 432 horas

Supervisor de Estágio: Gestora de RH Égila Quintino da Silva

**Apresentação da instituição**

O Atacarejo Terra Santa (Figura 1) é uma instituição no segmento de supermercado, localizado em frente a BR-116 na cidade de Brejo Santo - CE, nascido de um empreendimento de família que deu início às suas atividades em março de 2017.

Atualmente a empresa possui mais de 3 mil metros quadrados, com estacionamento próprio, coberto, com capacidade para 250 motos e 50 carros, além de padaria própria, açougue, hortifruti, bazar e diversas sessões que compõem o supermercado de atacado e varejo.

**Figura 1.** Fachada Atacarejo Terra Santa LTDA



Fonte: *google*

A empresa possui mais de 100 colaboradores para melhor atendimento em vendas de pequenos e grandes volumes, além de contar com atendimento personalizado através das televendas. Seu slogan é “Mais que vender, servir”.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Todos visam a importância de ações que atestam a segurança dos alimentos dando prioridade ao controle de possíveis contaminações e estando atentos aos alimentos que representam maiores riscos à saúde da população. De acordo com a Resolução de Comissão Colegiada do Instituto Nacional de Vigilância Nacional de Saúde do Brasil (ANVISA) - RDC 216 de 2004, as Boas práticas de fabricação (BPF) é o procedimento que deve ser seguido garantindo assim a qualidade higiênica dos alimentos. Segurado nessa legislação, o primeiro passo é aplicar a lista de verificação para avaliar as não conformidades. Esta avaliação permite propor intervenções e planos de ação em resposta às inconformidades observadas (GENTA, 2009).

O interesse pela gestão da qualidade aumentou globalmente nas últimas décadas devido às mudanças, às necessidades e expectativas dos clientes, bem como às pressões competitivas e tecnológicas, levando as organizações a reavaliar e reorganizar as práticas empresariais adotadas. Quando uma empresa desenvolve um plano estratégico, as decisões e diretrizes tomadas internamente devem atingir os propósitos (DANIEL e MURBACK 2014). Dessa forma, cada empresa busca a ferramenta com a melhor metodologia para gerenciar seus processos.

Uma das ferramentas de plano de ação que pode ser aplicada para planejamento dessas ações é o modelo 5W2H, essa é uma ferramenta simples e objetiva, que funciona com uma estrutura viável. As possíveis soluções para um problema surgem quando se imagina como ele pode ser resolvido, incluindo formas de acompanhar o progresso.

A sigla é formada pelas iniciais, em inglês, das sete diretrizes que, quando bem estabelecidas, eliminam quaisquer dúvidas que possam aparecer ao longo de um processo ou de uma atividade. São elas os 5W: what (o que será feito?), why (por que será feito?), where (onde será feito?), when (quando será feito?), who (por quem será feito?) e os 2H: how (como será feito?) e how much (quanto vai sete perguntas

essenciais de qualquer planejamento, seja de um projeto ou de uma área inteira, essa é uma ferramenta simples e objetiva, que funciona com uma estrutura viável.

Através do direcionamento, pode-se facilitar a compreensão e garantir o sucesso na execução de uma ação. Recursos, objetivos, responsabilidades e prazos são fatores indispensáveis para o êxito. Com a metodologia certa, os colaboradores podem trabalhar no sentido de cumprir os seus objetivos e as suas responsabilidades, tendo sempre em mente a importância de cumprir os prazos e entregar resultados (CAMPOS, 2005).

A organização e análise de custos para o planejamento do cardápio são facilitadas com a utilização da Ficha Técnica de Preparação (FTP). Seu objetivo é a gestão das operações, calculando custos de preparação, triagem e padronização de processos em que é detalhado juntamente com descrições de todas as etapas e tempos de processamento, quantidades e ordem dos gêneros. O cardápio é calculado com o auxílio dessa ferramenta que lista todos os ingredientes e tipos de equipamentos a serem utilizados.

A execução da preparação adequada e o planejamento do cardápio dependem fortemente de uma descrição detalhada do equipamento, levando em consideração especificações de pessoal e disponibilidade de tempo. A definição de fatores de correção pode auxiliar na eficácia das compras, bem como na formação de uma lista de compras, reduzindo assim os custos operacionais. Além disso, os fatores de correção podem servir como ferramentas de avaliação valiosas para analisar a gestão de resíduos, apontando positivamente na redução de desperdícios (AKUTSU, 2005).

#### **4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

O setor, onde foram realizadas as atividades, possuía duas salas de preparo, uma exclusiva para preparo de produtos de confeitaria, outra onde estavam presentes os equipamentos e utensílios para preparação de produtos de rotisseria, salgados e panificação e outra área onde ficavam dispostos os freezers de armazenamento, embalagens e utensílios que eram usados com menor frequência.

As necessidades de adequações foram identificadas através da observação geral do setor e a convivência com os colaboradores. Essa observação foi baseada na RDC 216/2004 que diz respeito às boas práticas de fabricação para serviços de alimentação. As atividades foram desenvolvidas no tópico que apresentou maior necessidade de adequação referente a etapa de Higienização de instalações, móveis e utensílios.

## 4.1. IMPLANTAÇÃO DE CARTAZES EDUCATIVOS

### 4.1.1. O que foi feito

Implantação de cartazes educativos de instrução referente a higienização correta das mãos.

### 4.1.2. Por que foi feito

A implantação de cartazes educativos objetivou educar os colaboradores, quanto a realização do processo de higienização das mãos de forma correta, visando a diminuição dos riscos de contaminação cruzada e conseqüentemente a transmissão de doenças por meio de alimentos.

**Figura 2.** Cartazes educativos sobre higienização correta das mãos



Fonte: google.

#### **4.1.3. Como foi feito**

Houve uma pesquisa de modelos de cartazes com instruções fáceis e práticas, quanto a forma correta de higienização das mãos. Os quais foram anexados nos setores da empresa, para orientação dos colaboradores que negligenciavam essa etapa.

#### **4.1.4. Qual a aprendizagem com essa atividade**

Através da ação prática da atividade foi possível aprender a importância da higienização correta das mãos na manipulação de alimentos. A ação corretiva é parte integrante de etapas preventivas de possíveis contaminações na produção de alimentos, além dos hábitos higiênicos fazerem parte da lista de verificação das boas práticas de fabricação em estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos.

### **4.2. ELABORAÇÃO DE PLANO DE AÇÃO PARA ADEQUAÇÕES SEGUNDO AS NORMAS SANITÁRIAS E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO DE INCONFORMIDADES**

#### **4.2.1. O que foi feito**

Para a elaboração do plano de ação foi aplicada uma lista de verificação de acordo com as exigências da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) descrito no regulamento técnico de boas práticas de fabricação para serviços de alimentação (RDC nº 216).

#### **4.2.2. Porque foi feito**

Esse procedimento teve por objetivo identificar as inconformidades no setor a fim de buscar medidas corretivas para melhor adequação no setor de processamento.

#### **4.2.3. Como foi feito**

Foi aplicado uma lista de verificação com base no regulamento da RDC nº216 referente ao tópico “Higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios”, para identificar as não conformidades (Figura 3). Assim foi elaborado um documento descrevendo cada uma das inconformidades e um anexo com um plano de ação, no

formato de planilha, com medidas corretivas. O plano de ação (Figura 4) foi escrito de maneira simples e objetiva no modelo 5w2h onde descreveu o item referente a descrição na resolução, qual a não conformidade, apontando a descrição do erro cometido, a medida corretiva a ser realizada, o responsável pela execução das medidas corretivas e o prazo para ser feito. Após elaboração da planilha foi realizada uma reunião com a gestão para a execução da proposta. Foi sugerido um prazo de 21 dias para adequações a fim de que os manipuladores envolvidos nas mudanças tivessem tempo suficiente para assimilar e colocar em prática todas as informações.

**Figura 3.** Planilha de não conformidades, segundo a RDC nº 216

Planilha de não conformidades segundo a RDC nº216- ANVISA		
REGULAMENTO TÉCNICO DE BOAS PRÁTICAS DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO		
4.2 HIGIENIZAÇÕES DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS.	SIM	NÃO
4.2.1 As instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser mantidos em condições higiênico-sanitárias apropriadas. As operações de higienização devem ser realizadas por funcionários comprovadamente capacitados e com frequência que garanta a manutenção dessas condições e minimize o risco de contaminação do alimento.		x
4.2.2 As caixas de gordura devem ser periodicamente limpas. O descarte dos resíduos deve atender ao disposto em legislação específica.		
4.2.3 As operações de limpeza e, se for o caso, de desinfecção das instalações e equipamentos, quando não forem realizadas rotineiramente, devem ser registradas.		x
4.2.4 A área de preparação do alimento deve ser higienizada quantas vezes forem necessárias e imediatamente após o término do trabalho. Devem ser tomadas precauções para impedir a contaminação dos alimentos causada por produtos saneantes, pela suspensão de partículas e pela formação de aerossóis. Substâncias odorizantes e ou desodorantes em quaisquer das suas formas não devem ser utilizadas nas áreas de preparação e armazenamento dos alimentos.		x
4.2.5 Os produtos saneantes utilizados devem estar regularizados pelo Ministério da Saúde. A diluição, o tempo de contato e modo de uso/aplicação dos produtos saneantes devem obedecer às instruções recomendadas pelo fabricante. Os produtos saneantes devem ser identificados e guardados em local reservado para essa finalidade		x
4.2.6 Os utensílios e equipamentos utilizados na higienização devem ser próprios para a atividade e estar conservados, limpos e disponíveis em número suficiente e guardados em local reservado para essa finalidade. Os utensílios utilizados na higienização de instalações devem ser distintos daqueles usados para higienização das partes dos equipamentos e utensílios que entrem em contato com o alimento.		
4.2.7 Os funcionários responsáveis pela atividade de higienização das instalações sanitárias devem utilizar uniformes apropriados e diferenciados daqueles utilizados na manipulação de alimentos.	x	

Fonte: Autoria própria (2023).

**Figura 4.** Plano de ação com medidas corretivas referente à cada não conformidade verificada

<b>PLANO DE AÇÃO</b>				
<b>Objetivo: Adequação com as leis vigentes de órgão sanitário e padronização de processos de higienização.</b>				
<b>4.2 HIGIENIZAÇÕES DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS.</b>				
<b>Item</b>	<b>Não conformidade</b>	<b>Medidas corretivas</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo</b>
4.2.1	Utensílios (talheres, garfos, conchas, facas, depósitos de plástico, painéis e vidros) armazenados de forma inadequada em depósitos plásticos, esse tipo de armazenamento gera acúmulo de água e resíduos sólidos tornando a situação propícia a proliferação microbiológica devido a atividade de água e resíduos sólidos, podendo haver uma grande contaminação ao usá-los nos processos.	Utilizar um organizador, com tampa, específico para armazenar os utensílios e orientar aos manipuladores a armazená-los sempre secos e limpos. Elaborar etiquetas de identificação nas prateleiras afim de armazenar os depósitos plásticos, vidrarias e painéis separadamente e orientar os manipuladores a armazená-los sempre limpos e secos.	RH	8 dias
4.2.1	Paredes com sujidades de acúmulo de gordura e resíduos sólidos.	Implantar POP para garantir a eficácia de higienização do ambiente de processamento.	RH	15 dias
4.2.3	Atividades de limpeza não rotineiras sem registro.	Elaborar planilha de registro, para melhor controle de manutenção.	RH	15 dias
4.2.4	Resíduos sólidos na bancada de processos de panificação com riscos de gerar contaminação cruzada.	Implantar POP para padronizar e garantir eficácia no processo de higienização.	RH	15 dias
4.2.5	Produtos saneantes e materiais de limpeza armazenados na área de processamento. Esponjas armazenadas em depósitos com água e sabão gerando acúmulo de água e de resíduos sólidos da esponja com atividade de água e temperatura favoráveis a proliferação microbiana.	Designar local apropriado para armazenagem de produtos saneantes e utensílios de limpeza. Fazer a implantação de porta-esponja, o mesmo facilita a evasão de água da esponja mantendo-a seca diminuindo o risco de contaminação microbiológica.	RH	30 dias

Fonte: Autoria própria (2023).

#### **4.2.4. Qual aprendizado com essa atividade**

Com essa atividade foi possível identificar e solucionar as desconformidades nos setores. Foram verificadas dificuldades para realização das adequações, tendo em vista que para realizá-las foi necessário passar por todas as hierarquias de cargos na empresa, principalmente as que necessitaram de apoio financeiro.

### **4.3. ELABORAÇÃO DE FICHA TÉCNICA DE PREPARO NA CONFEITARIA**

#### **4.3.1 O que foi feito**

Foi elaborada uma ficha técnica de preparo para cada produto fabricado no setor de confeitaria.

#### **4.3.2. Porque foi feito**

A elaboração desse documento foi feita devido a necessidades de padronização, redução de gastos, cálculo de custos e prevenção de perdas.

#### **4.3.3. Como foi feito**

Para a elaboração da ficha técnica de preparo (Figura 5) foram disponibilizadas pela empresa uma relação com todos os produtos fabricados na confeitaria, foi feito o acompanhamento do processo de cada produto bem como a quantidade de cada ingrediente, o modo de preparo, os equipamentos e utensílios utilizado no processo, tempo de preparo, perda após a cocção, rendimento, peso inicial e peso final, custo total da formulação e registro fotográfico do produto final. As formulações foram descritas de forma oral, por um colaborador responsável pelo processo.

Em seguida as formulações foram escritas em modelo padronizado, o documento foi revisado junto com os gestores para que o mesmo pudesse ser formalmente apresentado aos colaboradores como ferramenta obrigatória de trabalho.

#### **4.3.4. Qual aprendizado com essa atividade**

Com essa atividade foi possível aprender que as boas práticas de fabricação, além de padronizar os processos e garantir a segurança alimentar, também está

relacionada ao controle de gastos que é um fator importante para as empresas. Uma vez que a redução de perdas começa no preparo dos alimentos e na responsabilidade de cada colaborador em entregar sempre resultados positivos. Foi possível aprender que a padronização de processos é capaz de otimizar as etapas de fabricação, reduzir desperdícios, e evitar erros operacionais os quais causam prejuízos às empresas.

**Figura 5.** Ficha técnica de elaboração de bolo de abacaxi e descrição do seu processamento

FICHA TÉCNICA CONFEITARIA		
BOLO ABACAXI TERRA SANTA		
<b>Ficha técnica</b>	<b>CONFEITARIA</b>	
<b>Mercadológico</b>	Bolos e tortas	
<b>Tempo de preparo</b>	65 min	
<b>Rendimento</b>	6 bolos	
<b>Peso total-</b>	3kg –	
<b>INGREDIENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>MARCA</b>
Açúcar Cristal	1Kg	Caeté
Margarina	500g	Medalha de ouro
Ovos	12und	Cascavel
Farinha de trigo	1kg	Dona Benta
Leite	500mL	Da roça
Fermento químico	40g	Fleischman
Essência de abacaxi	60mL	Iceberg
Embalagem 32M	6und	BR Parking
<b>Armazenamento-</b> Em temperatura ambiente, no armário específico. Tempo de esfriamento mais ou menos 12H		
<b>Utensílios-</b> batedeira industrial, recipiente plástico com capacidade de 5L, espátula, forma de alumínio 18 diâmetro, borrifador com álcool líquido a 70%.		
<b>MODO DE PREPARO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bater o açúcar com a margarina por 5 min em velocidade média.</li> <li>➤ Acrescentar os ovos, bater por mais 10 min na velocidade máxima.</li> <li>➤ Em um recipiente misturar a farinha com o fermento.</li> <li>➤ Adicione o creme batido. por último adicionar o leite.</li> <li>➤ Bata por mais alguns minutos na velocidade mínima até a mistura ficar totalmente homogênea.</li> <li>➤ Adicione a essência de abacaxi e misture levemente.</li> </ul>		
<b>MONTAGEM.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ untar a forma com margarina e polvilhar com farinha de trigo.</li> <li>➤ adicionar 550g da massa na forma.</li> <li>➤ leve ao forno (lastro) pré-aquecido a 150c assar por 35 min.</li> </ul>		
<b>MONTAGEM NA EMBALAGEM</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Após estar totalmente frio, retire da forma.</li> <li>➤ Colocar na base da embalagem e tampar bem.</li> </ul>		
<b>OBS-</b> borrifar álcool a 70% na embalagem antes de embalar os produtos, deixe secar para dar início ao processo.		
Código do produto- 1097		Tara da embalagem- 28g

Fonte: Autoria própria (2023).

## **4.4 ELABORAÇÃO DE PLANILHA PARA CONTROLE DE ATIVIDADES NÃO ROTINEIRAS**

### **4.4.1 O que foi feito**

Foi elaborado uma planilha indicando todas as atividades realizadas nos respectivos setores, classificando-as como rotineiras, as que necessitavam ser realizadas diariamente, e como não-rotineiras, as de demanda com menor frequência.

### **4.4.2. Porque foi feito**

Essa atividade foi feita devido à dificuldade dos colaboradores em realizar etapas de limpeza e organização na área de manipulação.

### **4.4.3. Como foi feito**

Para elaborar esse documento foi analisado quais equipamentos haviam no setor e qual a frequência de higienização e manutenção deles. Foi avaliada as condições higiênicas sanitárias do local, a frequência de limpeza dos móveis, paredes e piso, e o modo como era feito. A partir disso foi elaborado um cronograma junto com a líder responsável pelo setor, classificando-as como rotineira e não-rotineira, baseada na frequência de higienização e manutenção de cada equipamento.

Uma planilha para registro da execução dessas atividades foi elaborada, segundo normas da ANVISA. Na planilha continha registro do nome do colaborador responsável por realizar a atividade (Figura 6), a data que foi feita, qual atividade ou equipamento, o horário de início e conclusão da atividade. A planilha de atividades não rotineiras, foi exposta na parede de entrada da sala de preparo da rotisseria e panificação para que fosse visível e de fácil acesso aos colaboradores.

Após a elaboração, todos os colaboradores foram orientados como realizar cada atividade e foi indicado quais seriam os responsáveis por executar cada uma das atividades, bem como as instruções para o correto preenchimento da planilha.

**Figura 6.** Planilha de atividades não rotineiras no setor tal de um supermercado em Brejo Santo-CE.

ATIVIDADES NÃO ROTINEIRAS			
TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	DOMINGO
RETIRAR CASA DE ARANHA	LIMPEZA GERAL DE TODAS AS BANCADAS	LIMPEZA DA GELADEIRA	ORGANIZAÇÃO DAS PRATELEIRAS
LIMPEZA DOS FREEZERS	LIMPEZA DA MASSEIRA	LIMPEZA DO FORNO	LIMPEZA GERAL DA ÁREA DE MANIPULAÇÃO
		LIMPEZA DOS CARRINHOS ARAMADOS	

✓ CARRINHOS DE ARMAZENAMENTO DE BOLOS E TORTAS LIMPEZA MENSALMENTE.  
 ✓ FAXINA GERAL ULTIMO DIA DO MÊS.  
 ✓ CARRINHOS DE PÃES LIMPEZA MENSALMENTE.

Fonte: Autoria própria (2023).

#### 4.4.4. Qual aprendizado com essa atividade

Com essa atividade foi possível aprender que a falha ou ausência de higienização, manutenção e organização no prazo adequado pode trazer graves consequências como por exemplo a contaminação cruzada podendo causar doenças transmitidas por alimentos, perdas da matéria prima refletindo em prejuízos financeiros, e danos dos equipamentos, além de impactar na realização de todos os processos envolvidos na operação.

### 4.5 LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DOS FREEZERS

#### 4.5.1 O que foi feito

Foi realizada a organização e identificação dos freezers de armazenamento de produtos por matéria prima e produtos para estoque.

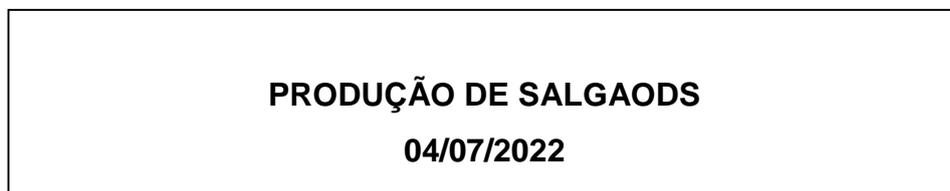
#### 4.5.2. Porque foi feito

Foram analisados os processos de armazenamento dos insumos para a produção e foi verificada uma dificuldade em que os colaboradores tinham em identificar todos os freezers e quais suas temperaturas. Na empresa não possuía câmaras frias específicas para o setor de panificação, salgados, rotisseria e confeitaria, portanto o uso dos freezers era feito sendo adaptada suas temperaturas para cada tipo de armazenamento.

### 4.5.3. Como foi feito

Para realizar essa tarefa, os freezers foram dispostos com relação a temperatura de uso, os que resfriavam e os que congelavam. Em seguida, foram etiquetados com identificação, indicando qual tipo de alimento seria armazenado em cada freezer (dentro os produtos eram armazenados matéria-prima ou produto de estoque) de acordo com sua necessidade de temperatura ideal (Figura 7).

**Figura 7.** Exemplo de etiqueta de identificação de material de armazenamento dos freezers



Fonte: Autoria própria (2023).

Na empresa, os pães eram adquiridos por meio de fornecedores terceirizados, portanto, havia freezers específicos para o armazenamento dos mesmos, estes foram separados de acordo o tempo de fermentação, um para os pães de fermentação de 6h e outro para de 18h.

Para os freezers utilizados para o armazenamento de produtos de estoque, foi orientado realizar o uso de etiquetas de identificação nas bandejas e depósitos indicando o nome do produto, data de fabricação e validade, esse método foi implantado devido a necessidade de se adequar às normas de leis sanitárias, além de manter a ferramenta utilizada na empresa para prevenção e controle de estoque sendo aplicado o primeiro que vence primeiro que sai (PVPS).

Com a identificação dos freezers ocorreu a redução da abertura sem necessidade de produtos, redução da variação de temperatura, que compromete a integridade e segurança do produto e conseqüentemente reduzindo o gasto de energia.

#### **4.5.4. Qual aprendizado com essa atividade**

Com essa atividade foi possível aprender que a limpeza e organização dos freezers realizados regularmente, gera muitos benefícios ao setor quando realizados regularmente, desde benefícios financeiros à realização de processos, garantia da segurança e controle dos produtos estocados e gera maior produtividade e otimização.

### **4.6. LISTA DE VERIFICAÇÃO DA MATÉRIA-PRIMA PARA PRODUÇÃO**

#### **4.6.1 O que foi feito**

A lista de verificação de recebimento da matéria-prima para a produção dos produtos na padaria própria, rotisseria e confeitaria.

#### **4.6.2. Porque foi feito**

Foi realizado a lista de verificação de solicitação da matéria prima necessária para a produção diária. Nessa lista continham todos os possíveis produtos que seriam solicitados para a produção diária, os dias da semana, especificação do setor solicitante e assinatura dos responsáveis. Esse processo é necessário para não haver estoque dentro das produções a fim de evitar desperdícios e perdas de produtos por validades excedidas, controlar gastos e custos.

#### **4.6.3. Como foi feito**

Para a realização desse processo foi feito uma lista de verificação com a lista de todos os produtos utilizados na produção, dessa forma o colaborador responsável por cada produção realizava o pedido, informando a quantidade de cada um dos produtos que seriam necessários para a produção do dia, na mesma era registrada a assinatura do responsável, data e hora solicitada.

Toda a matéria prima necessária para a produção era retirada da loja e registrada com um aparelho chamado coletor, nesse aparelho continha um aplicativo que registrava as informações transmitindo diretamente ao programa responsável pelo controle de estoque de toda a loja, ao final do processo era emitido uma nota fiscal referente aos produtos bipados para produção, com o intuito de remover a

matéria prima do sistema evitando *déficits* de estoque. Havia um colaborador responsável para fazer esse procedimento e fazer a entrega no setor de produção.

No recebimento da matéria-prima os colaboradores responsáveis por cada produção realizavam o armazenamento de acordo com sua necessidade.

A maioria dos produtos eram de uso diário, porém para alguns era necessário realizar a estocagem como produtos de reaproveitamento, como por exemplo hortifruti, farinhas de 50 kg, produtos específicos para confeitaria e embalagens.

#### **4.6.4. Qual aprendizado com essa atividade**

Com essa atividade foi possível aprender que todas as etapas para produção dos alimentos são de suma importância, uma falha na execução dos processos pode ocasionar graves consequências, principalmente financeiras.

O controle de estoque otimiza os processos de forma significativa, além de reduzir desperdícios causados pelas más condições de armazenamentos, com menor quantidade matéria-prima estocada e menores os riscos de pragas e vetores.

## **5. METODOLOGIA**

A metodologia foi baseada nas experiências vividas dentro do campo de estágio na empresa Atacadão Terra Santa, através da demanda na qual foi vivenciada no setor.

Diante do que foi observado, mediante o fluxo dos colaboradores, houve uma necessidade de adequação segundo as normas de leis sanitárias, conforme a Resolução nº 216 da ANVISA de 2004, essas adequações visam não só o cumprimento da lei, assim como também otimizar os processos de forma eficiente e ágil. Para realizar essas implantações foi necessário a realização de pesquisas sobre ferramentas da qualidade que auxiliassem no processo, somando ao apoio do que se aprendeu em sala de aula.

## 6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A implantação de cartazes educativos trouxe aos colaboradores a importância de hábitos de limpeza e organização dentro dos setores trazendo resultados positivos nesse quesito.

Com a elaboração do plano de ação foi possível realizar buscas e aprimorar conhecimentos adquiridos durante o curso, foi possível perceber a importância de apresentar soluções técnicas e eficientes para melhor desempenho da equipe e para a obtenção de resultados assertivos.

A elaboração da ficha técnica foi uma das atividades mais importantes, promovendo a construção de pensamentos e experiências que permitiram a saída da minha zona de conforto buscando ferramentas e orientações que me proporcionaram experiência e maturidade profissional estimulando minha capacidade de solucionar problemas frente às necessidades e dificuldades impostas nas atividades apresentadas. Essa atividade permitiu maior diálogo com os colaboradores, essa troca proporcionou pensamentos mais complexos que contribuíram para melhor construção do documento. Foi notório o quanto o processo de padronização trouxe não só otimização dos processos como refletiu diretamente no financeiro, devido ao controle de gastos desnecessários e redução de desperdício.

No transcorrer da elaboração do relatório, pensamentos de maior compreensão foram criados, trazendo percepções críticas que consolidaram maior desempenho nas atividades propostas que submergiram conceitos técnicos e profissionais. A rotina com os colaboradores foi de suma importância para a implantação das BPF – Boas Práticas de Fabricação - que permitiu a troca de conhecimentos e experiências que contribuíram para que os resultados fossem satisfatórios, trazendo qualidade aos produtos, segurança e melhor conduta nos processos.

## **7. CONCLUSÃO**

O estágio no Atacarejo Terra Santa proporcionou experiência profissional que contribuiu de forma relevante para melhor desempenho das atividades executadas, através dele foi possível alcançar maior entendimento e aprendizado. Com a atuação prática das atividades desenvolvidas foi possível perceber aspectos positivos bem como a busca de aperfeiçoamento e ganho de habilidade profissional.

Portanto, pode-se concluir que estágio foi uma grande oportunidade para complementar a experiência profissional, pessoal e acadêmica. Possibilitando uma primeira experiência profissional vivenciando a rotina empresarial em diversos setores e adquirindo melhor preparação para o mercado de trabalho.

## REFERÊNCIAS

ABAAS, **Associação Brasileira dos Atacadistas de Autosserviço**, 2021.

Disponível em: <<https://abaas.com.br/noticias/abaas-reforca-a-importancia-do-funcionamento-do-atacarejo-para-garantir-o-abastecimento-e-o-acesso-a-alimentos-pela-opulacao/#:~:text=As%20lojas%20de%20atacado%20de,produtos%20de%20higiene%20e%20limpeza>>. Acessado em: 29 de setembro de 2023.

AKUTSU, R. de C.; BOTELHO, R. A.; CAMARGO, E. B.; SÁVIO, K. E. O.; ARAÚJO, W. C. A ficha técnica de preparação como instrumento de qualidade na produção de refeições. **Revista de Nutrição**, v. 18, p. 277-279, 2005.

BRANDÃO, S.S.; LIRA, H. de L. **Tecnologia de panificação e confeitaria**. Recife, PE: EDUFRPE, 148 p., 2011.

Brasil. **Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004**. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Diário Oficial da União, Brasília.

Brasil. **Resolução RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002**. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos

CALSAVARA, A. R. Atacarejo: estratégia planejada ou mera coincidência?

**Administração de Empresas em Revista**, v. 1, n. 4, p. 47-64, 2009. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/72>>. Acesso em: 09 maio 2022.

CAMPOS, R.; OLIVEIRA, L. C. Q.; SILVESTRE, B. dos S.; FERREIRA, A. da S. A ferramenta 5S e suas implicações na gestão da qualidade total. **Simpep–Simpósio de Engenharia de Produção**, v. 12, p. 685-692, 2005.

DANIEL, E. A.; MURBACK, F. G. R. Levantamento bibliográfico do uso das ferramentas da qualidade. **Gestão & conhecimento**, v. 8, n. 2014, p. 1-43, 2014.

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.

GARCIA, C. C. B. **Qualidade e inocuidade alimentar na seção de rotisseria em supermercados: um estudo crítico**. 2005. 132 f. Dissertação (Bromatologia). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

GENTA, T. M. de S.; MIKCHA, J. M. G.; MATIOLI, G. Hygiene conditions of the self-service restaurants by evaluating the microbial quality of the mixed-food preparations. **Revista do Instituto Adolfo Lutz**, v. 68, n. 1, p. 73-82, 2009.

NABUCO, L.; CAMARGO, A. M. N. B. de; UENO, M. Rotisseria em supermercados: higiene e segurança dos alimentos expostos. **Hig. alimento**, p. 64-71, 2013.

SOUZA, A. M. de; COSTA. S. S. Inovação tecnológica no setor de panificação. **IV Workshop de Pesquisa Tecnologia e Inovação PTI**. p. 259-269, 2014.