

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EM SAÚDE
(Modalidade a Distância)**

ELENILDA MICHELS

**ANÁLISE DA ADEQUAÇÃO AO RDC 216/04 DA ANVISA EM UMA UNIDADE DE
ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DO MUNICÍPIO DE SAPIRANGA – RS.**

PORTO ALEGRE

2012

ELENILDA MICHELS

**ANÁLISE DA ADEQUAÇÃO AO RDC 216/04 DA ANVISA EM UMA UNIDADE DE
ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DO MUNICÍPIO DE SAPIRANGA – RS.**

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Escola de Administração
Curso de Especialização em Gestão em Saúde
Trabalho de Conclusão de Curso

Professor Orientador: Dr. Takeyoshi Imasato

PORTO ALEGRE

2012

FOLHA DE APROVAÇÃO

ELENILDA MICHELS

Trabalho de conclusão de **Especialização em Gestão em Saúde**, com o título **Análise da adequação ao RDC 216/04 da ANVISA em uma Unidade de Alimentação e Nutrição do município de Sapiranga – RS**, submetido ao corpo docente da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito necessário para a obtenção do título de Especialista em Gestão em Saúde.

Aprovado por:

Prof. Dr. Takeyoshi Imasato (Orientador)

Prof. Dr. Pedro de Almeida Costa

Prof. Dr. Sidinei Rocha de Oliveira

Porto Alegre, março de 2012.

***Dedico esta monografia aos meus maiores
incentivadores: meu marido Sérgio e meus filhos
Serginho e Nicolás.***

Agradecimentos

Agradeço ao professor Takeyoshi Imasato, pela sua dedicação e paciência durante a orientação na elaboração desta monografia.

Agradeço à amiga Helena Beatriz Röwer, por ter aceitado o convite em participar deste projeto, dando sugestões, colaborando ricamente para o conteúdo deste trabalho.

Sou muito grata à Administração Popular, que através do projeto Universidade Aberta para Todos, permitiu que eu realizasse este sonho.

Devo agradecimentos também à professora Jussara, pela redação do Abstract.

E, finalmente, meus agradecimentos à professora Maira Bernardes, mesmo tendo que dedicar seu tempo ao Bruno, aceitou colocá-lo nas normas, fazendo também as correções ortográficas.

Depois de uma olhada neste planeta, qualquer visitante extraterrestre diria: “Eu quero ver o gerente”.

(Willian Burroughs, 1914 – 1997)

RESUMO

Desde a regulamentação do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), o setor de refeições coletivas vem crescendo e, juntamente com este, crescem as exigências do consumidor/cliente. Isso faz com que as empresas responsáveis pelo fornecimento dessas refeições busquem a implantação de programas de Sistema de Qualidade, a fim de garantir um alimento seguro, minimizando os riscos de ocorrência de intoxicação alimentar. No Brasil, a Vigilância Sanitária (ANVISA) publicou a Resolução RDC216/04 – “Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação”, visando a melhorias no controle higiênico-sanitário dos alimentos. Essa pesquisa tem como objetivo analisar a adequação dos Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) implantados numa Unidade de Alimentação e Nutrição do município de Sapiranga/RS, com a RDC216/04, avaliando também a aplicação desses POPs em cada área citada nesta Resolução. Conclui-se que os POPs foram implantados de forma adequada com a RDC216/04, porém, a aplicação destes encontra-se com algumas não conformidades, exigindo do gestor e sua equipe a elaboração de um plano de ação para as ações corretivas.

Palavras-chave:

Unidade de Alimentação e Nutrição. Segurança Alimentar. Intoxicação Alimentar. Procedimentos Operacionais Padronizados.

ABSTRACT

Since the regulation of the Workers' Food Program ("PAT"), the sector of collective meals is growing and, along with this, the growth of consumer/client demand. This makes companies which are responsible for providing these meals pursue the implementation of the Quality System program, in order to ensure safe food, minimizing the risks of food poisoning. In Brazil, the Sanitary Surveillance ("ANVISA") published the Resolution RDC216/04 – "Technical Regulation of Good Practice for Food Service" aiming improvements in sanitary-hygienic control of food. This research aims at analyzing the adequacy of the Standard Operating Procedures ("POP") established in a Food and Nutrition Unit in the Council of Sapiranga / RS, with RDC216/04, also evaluating the application of these "POPs" in each area mentioned above. As a result, the "POPs" were appropriately implanted with the RDC216/04, however, their application lies with some nonconformity, requiring the manager and his/her team the development of an action plan for corrective actions.

Keywords:

Food and Nutrition Unit. Food Safety. Food Poisoning. Standard Operating Procedures.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
1.1 OBJETIVO GERAL	11
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO	12
2.2 DOENÇAS TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS	15
2.3 SEGURANÇA ALIMENTAR	18
2.3.1 Legislação	18
2.3.2 Sistema Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle	20
2.3.3 Manual de Boas Práticas	22
2.3.4 Procedimentos Operacionais Padronizados	24
3 METODOLOGIA	26
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	27
4.1 HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS	27
4.2 CONTROLE INTEGRADO DE VETORES E PRAGAS URBANAS	28
4.3 HIGIENIZAÇÃO DO RESERVATÓRIO DE ÁGUA	30
4.4 HIGIENE E SAÚDE DOS MANIPULADORES	30
4.4.1 PCMSO	30
4.4.2 Estado de saúde e higiene dos colaboradores	31
4.4.3 Lavagem e antissepsia das mãos dos colaboradores	32
4.4.4 Programa de capacitação dos colaboradores em Boas Práticas	33
4.5 REGISTROS	34
4.5.1 Registro “Monitoramento de Higienização das Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios”	34
4.5.2 Registro “Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas”	35
4.5.3 Registro “Higienização do Reservatório de Água”	36
4.5.4 Registro “Higiene e Saúde dos Manipuladores de Alimentos”	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS	39
ANEXOS	43

1 INTRODUÇÃO

Em 1976, o Ministério do Trabalho e Emprego criou um programa social denominado Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), com o intuito de melhorar as condições nutricionais dos trabalhadores, com repercussões positivas para a qualidade de vida, a redução de acidentes de trabalho e o aumento de produtividade, o qual foi instituído pela Lei 6.321, de 14/04/76 e regulamentado pelo Decreto nº5 de 14/01/91.

No ano de 2002, este Programa comemorou 25 anos, com oito milhões de trabalhadores em mais de 103 mil empresas, sendo que 52% recebem refeições dentro da empresa e os 48% restantes em rede de restaurantes e mercados ou com uso de tíquetes-alimentação e tíquetes-refeição (SAVIO et al, 2005).

No mesmo ano em que ocorreu a regulamentação do Decreto nº 5, houve a fundação de uma empresa de refeições coletivas, na cidade de Santa Cruz do Sul, no estado do Rio Grande do Sul, que, ao comemorar vinte anos de mercado, tornou-se uma empresa de grande porte, fornecendo em torno de 100 mil refeições diárias, nas mais de 250 unidades operacionais espalhadas em seis estados brasileiros; sendo que, uma delas encontra-se na cidade de Sapiranga/RS, no Vale dos Sinos, fornecendo, em média, 950 refeições/dia, aos funcionários de duas empresas do ramo calçadista.

Os estabelecimentos que trabalham com produção e distribuição de alimentação para coletividades recebem a denominação de Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) e têm como principal objetivo promoção da saúde e qualidade de vida dos consumidores, por meio do fornecimento de uma alimentação preparada com higiene e equilíbrio, ou seja, uma alimentação que contribua para a saúde, capaz de prevenir e/ou reduzir riscos de enfermidades (RODRIGUEZ, 2010).

Portanto, este segmento de refeições coletivas, além do papel que representa na economia, responde também pela sua parcela de responsabilidade na saúde pública, na medida em que a qualidade do alimento a ser consumido poderá causar danos à saúde e ao bem-estar deste consumidor (KAWASAKI, 2003).

Com o crescimento atual do nível de exigências dos consumidores, as empresas têm se preocupado em desenvolver Sistemas de Qualidade, com o intuito de garantir elevado padrão das refeições, entendendo que, além de exigentes, os

clientes, hoje, são conscientes de seus direitos. Portanto, a empresa citada acima, percebendo também esta necessidade, criou o setor da Qualidade, setor este responsável pelo Sistema de Gestão da Qualidade, onde está inserido também o Sistema Gestão de Segurança dos Alimentos.

Bezerra, Silva & Pinheiro (2009) salientam que a segurança dos alimentos tornou-se uma preocupação mundial e, no Brasil, no ano de 1993, o Ministério da Saúde publicou a Portaria nº 1428 de 26/11/93, recomendando a elaboração de um “Manual de Boas Práticas de Manipulação de Alimentos”. Em 15 de setembro de 2004, a ANVISA publicou a Resolução RDC 216 – “Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação”, definindo as condições técnicas que devem ser seguidas nas Boas Práticas para a preparação de alimentos prontos para o consumo (SILVA JUNIOR, 2008).

Neto (2006) enfatiza que a preocupação com a segurança dos alimentos faz com que as empresas adotem o programa Sistema de Qualidade, a fim de implantar as ferramentas de segurança alimentar, que são: o Manual de Boas Práticas (MBP), os Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) e o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC). De acordo com Neto (2006), o programa tem como principal objetivo monitorar a garantia da qualidade dos alimentos e, assim, minimizar os riscos de quaisquer males à saúde dos consumidores. Vale salientar que a implantação e implementação dessas ferramentas, bem como o monitoramento das mesmas são de fundamental importância para a efetividade do Sistema de Qualidade; lembrando que a eficácia mede a relação entre os resultados obtidos com os objetivos pretendidos, ou seja, um programa (neste caso, o Sistema de Qualidade), para ser eficaz, deverá obrigatoriamente atingir seus objetivos propostos.

Silva Junior (2008) argumenta que o Manual de Boas Práticas de Manipulação deve ser um descritivo real dos procedimentos técnicos para cada estabelecimento em especial, em que os procedimentos devem ser seguidos conjuntamente com os Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs), constantes na RDC 216/ANVISA, os quais são: 1- Higienização de Instalações, Equipamentos e Móveis; 2- Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas; 3- Higienização do Reservatório de Água e 4- Higiene e Saúde dos Manipuladores de Alimentos.

Vale ressaltar a necessidade da implantação do Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC), pois, enquanto que o Manual de Boas Práticas e os POPs englobam o controle higiênico das operações, este Sistema (APPCC) definirá os controles críticos com ênfase ao controle sanitário dos alimentos, ou seja, analisará os perigos para relacioná-los com as etapas de preparação, determinando-se os PCCs (Pontos Críticos de Controle). (SILVA JÚNIOR, 2008).

1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a adequação dos Procedimentos Operacionais Padronizados implantados na Unidade de Alimentação e Nutrição de Sapiranga/RS, com a RDC 216/04 – ANVISA.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar aplicação do POP na higienização de instalações, equipamentos e móveis da UAN;
- Verificar aplicação do POP no controle integrado de vetores e pragas urbanas da UAN;
- Verificar aplicação do POP com relação à higienização do reservatório de água;
- Verificar aplicação do POP com relação à higiene e saúde dos manipuladores;
- Fazer um levantamento dos registros realizados na UAN e verificar se estes registros estão sendo realizados adequadamente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo aborda, primeiramente, os conceitos de uma UAN, quais são seus objetivos e/ou metas, de que maneira atua; segundo, a definição de doenças transmitidas por alimentos, causas e efeitos, estatísticas e prevenção; e, terceiro, uma explanação sobre segurança alimentar, com a apresentação da RDC 216/04 e das ferramentas utilizadas no Sistema da Qualidade: Sistema Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle; Manual de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais Padronizados.

2.1 UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO

Abreu et al (2009) define Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) como um conjunto de áreas, cujo objetivo é o de operacionalizar alimentação balanceada, com padrões dietéticos e higiênicos para coletividades. Saliendo que, além de atender às necessidades nutricionais de seus clientes, as UANs também precisam estar ajustadas aos limites financeiros da Instituição, pois atualmente os consumidores estão cada vez mais exigentes, buscando produtos e serviços de qualidade, porém, com menor preço.

Importante ressaltar que o cliente de uma UAN não tem o privilégio de experimentar a mercadoria antes da compra; não existe garantia da mercadoria adquirida e nem mesmo assistência técnica, muito menos a troca e/ou devolução da mesma, portanto, faz-se necessário oferecer a este cliente produtos e serviços que realmente correspondam às suas expectativas (ABREU et al, 2009).

No ano de 1940, Vargas decretou que empresas com número acima de quinhentos funcionários deveriam fornecer refeições aos mesmos em seu local de trabalho, porém, na época, apenas um pequeno número de empresas instituiu o decreto-lei (VEIROS, 2002). No ano de 1976, o então secretário da Promoção Social do Ministério do Trabalho, David Boianovsky, idealizou o Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), cujo principal objetivo era o de melhorar as condições nutricionais dos trabalhadores, por intermédio de uma alimentação saudável e equilibrada nutricionalmente, contribuindo para o aumento da produtividade destas empresas (VEIROS, 2002).

Segundo Bandoni (2006), o PAT superou a volatilidade dos programas sociais no Brasil e se expandiu em um contexto mundial de retração da política social do Estado. Nesse contexto, cresce o mercado de refeições coletivas, que, segundo a Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas (ABERC), em 2010, o mercado como um todo, fornece 9,4 milhões de refeições/dia, movimenta 10,8 bilhões de reais por ano, oferece 180 mil toneladas de alimentos e representa para os governos uma receita de 1 bilhão de reais anuais entre impostos e contribuições.

Percebe-se a importância da alimentação institucional; e, por isso, o incentivo do governo às empresas que aderem ao PAT, fortalecendo a necessidade da formação de um profissional responsável pela alimentação e todos os cuidados que a produção da mesma envolve (VEIROS, 2002, p.34). Veiros (2002) enfatiza que o objeto de trabalho do nutricionista “é o alimento e/ou alimentação e sua relação com o homem” (VEIROS, 2002, p.36).

Na Resolução 200/98, o Conselho Federal de Nutrição aponta como uma das áreas de atuação do profissional nutricionista a alimentação coletiva, incluindo as UANs, creches e escolas, restaurantes comerciais, refeições-convênio e empresas de comércio de cesta-básica. Segundo o CFN (Resolução 380/2005), é da competência do nutricionista: planejar, organizar, dirigir, supervisionar e avaliar os serviços de alimentação e nutrição de uma UAN, ou seja, este profissional tem a responsabilidade pelo trabalho administrativo, bem como técnico de uma UAN, logo, cabe ao profissional nutricionista gerenciar a UAN, visando a oferecer ao seu cliente uma alimentação adequada do ponto de vista nutricional, higiênico-sanitário e de acordo com os seus hábitos alimentares.

Veiros (2002 apud NUNES, 2000) argumenta que o maior compromisso do nutricionista com os seus comensais refere-se ao direito destes em receber uma alimentação que atenda às suas necessidades nutricionais, assegurando-lhes as condições higiênico-sanitárias, ou seja, garantia de um alimento seguro do ponto de vista microbiológico, logo, a postura destes profissionais ligados diretamente à qualidade dos alimentos deve ser sempre preventiva, portanto, é de fundamental importância que haja conhecimento dos processos, controles microbiológicos e higienização adequada para que a qualidade de serviços se sobressaia.

Candido et al (2006) salienta que o serviço de uma UAN é extremamente complexo por ser considerado uma empresa dentro de outra empresa e, segundo os autores, com a implementação do PAT, houve o aumento considerável de UANs,

surgindo também novas formas de gerenciamento, como por exemplo: 1- Autogestão, onde a própria empresa gerencia sua UAN; 2- Terceirização (concessionárias), onde empresas especializadas em serviços de alimentação administram as UANs de empresas de segmentos diversos.

Segundo Veiros (2002), as empresas que terceirizam os serviços de alimentação podem optar por:

1) Administração por Mandato: as despesas da contratada, como matéria-prima, mão-de-obra, utensílios, são reembolsadas pela contratante, e sobre este valor é cobrada uma taxa de administração. Apresenta como vantagem a flexibilidade e como inconveniente, controles mais complexos e frequentes, auditoria constante sobre produtos e mão-de-obra. Isso porque quanto maior o valor com os gastos, maior o percentual da taxa de administração.

2) Administração por Gestão Direta: a contratada estabelece um preço de venda do produto (refeição) e deve administrar da melhor maneira possível para gerar lucro. A aquisição e a manutenção dos diversos equipamentos e utensílios dependem do tipo de contrato.

3) Refeição Transportada: a refeição é preparada em cozinha industrial e é transportada até o local de trabalho, necessitando de maior controle higiênico-sanitário, pelo risco de contaminação microbológica existente.

4) Administração de Cozinha e Refeitório: a empresa beneficiária contrata os serviços de uma terceira, que utiliza as instalações da primeira para o preparo e distribuição das refeições.

5) Refeição Convênio: os empregados da empresa beneficiária fazem suas refeições em restaurantes conveniados com empresas operadoras de vales, tíquetes, cupons, cheques.

6) Alimentação Convênio: a empresa beneficiária fornece senhas, tíquetes, para aquisição de gêneros alimentícios em estabelecimentos comerciais.

7) Cesta de Alimentos: a empresa beneficiária fornece os alimentos em embalagens especiais, garantindo ao trabalhador ao menos uma refeição diária (VEIROS, 2002, p.33).

Em qualquer campo de atividade, as funções administrativas resumem-se em: planejamento, coordenação, direção e controle, em que se compara os resultados obtidos com os previstos, avaliando a eficiência dos mesmos (MEZOMO, 2002, p.79).

Acúrcio (2004, p.11) salienta que atualmente a expressão administração deve ser substituída por gestão, pois as transformações sociais, científicas e tecnológicas passaram a exigir um novo modelo de instituição e, conseqüentemente, um novo perfil de dirigente e/ou gestor: um profissional com formação e conhecimento específico para seu cargo e suas funções. Segundo a autora, a “essência da gestão é fazer a instituição operar com eficiência... para atender às exigências de uma realidade cada vez mais complexa e dinâmica.” (ACÚRCIO, 2004, p.11).

Chiavenato (2004, p.4) aponta que é preciso assegurar que os recursos materiais, financeiros e tecnológicos sejam utilizados com eficiência e eficácia para alcançar o sucesso de uma organização. Salienta, ainda, que atualmente as organizações estão investindo nas pessoas e não mais diretamente nos produtos e serviços, assim como, não mais investem diretamente nos clientes, e sim nas pessoas que os atendem e os servem.

Fica evidente que uma organização bem sucedida depende das pessoas para operar, produzir seus bens e serviços, atender seus clientes, competir nos mercados e atingir objetivos globais e estratégicos, logo, uma organização não poderá existir sem as pessoas que lhes dão vida, dinâmica, energia, inteligência, criatividade e racionalidade (CHIAVENATO, 2004, p.5).

Para uma organização obter pessoas habilitadas, é preciso investir no desenvolvimento dessas pessoas, ou seja, é imprescindível o treinamento. Segundo Chiavenato (2004, p.339), o treinamento é uma maneira eficaz de agregar valor às pessoas, à organização e aos clientes, além disso, ele enriquece o patrimônio humano das organizações, sendo o responsável pelo capital intelectual das instituições.

2.2 DOENÇAS TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS

Silva Júnior (2008) define doenças alimentares aquelas decorrentes da ingestão de alimentos contendo perigos biológicos, químicos ou físicos.

Segundo o Ministério da Saúde, as DTAs são causadas por agentes etiológicos, sendo que, no Brasil, a maioria é decorrente da intoxicação provocada pela Salmonella, Escherichia Coli patogênica e Clostridium perfringens, pelas toxinas do Staphylococcus aureus e Bacillus cereus. Este órgão acredita que existam mais de 250 tipos de DTAs e a maioria são intoxicações causadas por bactérias e suas

toxinas, vírus e parasitas, envenenamentos causados por toxinas naturais, do tipo cogumelos venenosos, toxinas de algas e peixes ou por produtos químicos prejudiciais que contaminam o alimento, como por exemplo o chumbo, o alumínio, os agrotóxicos, entre outros. (www.portaldasaude, 2011).

A intoxicação alimentar aguda é uma das mais significativas causas de morbimortalidade em países desenvolvidos e em desenvolvimento. Segundo Barreto e Silva (2011), estima-se que tal causa seja responsável por 76 milhões episódios de doenças, 325.000 hospitalizações e 5.000 mortes por ano nos EUA. Estimativas indicam que no ano de 2000, mais de 2,1 milhões de pessoas morreram por doenças diarreicas, sendo que uma grande parcela tem como causa as DTAs.

Segundo Longaray (2007), no Brasil, entre os anos de 1999 e 2005 foram notificados 4.716 surtos de DTAs, com 98.018 pessoas acometidas e registro de 39 óbitos, de acordo com dados da Secretaria da Vigilância em Saúde; enquanto que no estado do Rio Grande do Sul, no período de 1987 a 2000, o número total de surtos foi de 1.298; e entre 1999 e 2005, o RS notificou 1275 surtos de DTA. Importante salientar que os custos em decorrência das DTAs são elevados, considerando as despesas médicas, as perdas na produtividade, os custos da investigação, a perda de receita das empresas e os custos com as ações judiciais (KAWASAKI, 2003 apud TODD, 1989).

Para Welker et al (2009), as doenças transmitidas por alimentos constituem um grande problema de saúde pública mundialmente falando, sendo responsáveis por elevados custos econômicos e sociais. Segundo os autores, o Ministério da Saúde divulgou que, no Brasil, de 1999 a 2004, ocorreram mais de 3.400.000 internações, com uma média de cerca de 570 mil casos por ano, sendo que no ano de 1999 a 2002, ocorreram 25.281 óbitos (média de 6.320 óbitos por ano) por DTAs. Com relação ao impacto econômico causado pelas DTAs no Brasil, as internações no período de 1999 a 2004 resultaram em gastos de 280 milhões de reais, com média de 46 milhões de reais por ano (WELKER et al 2009 apud CARMO et al 2005).

Segundo o Ministério da Saúde, a Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que, a cada ano, mais de dois milhões de pessoas morram por doenças diarreicas, muitas das quais adquiridas por alimentos contaminados. Estima-se que as DTAs causem, anualmente, nos Estados Unidos, aproximadamente 76 milhões de casos, 325.000 hospitalizações e 5 mil mortes (www.portaldasaude, 2011).

A intoxicação alimentar não é uma enfermidade recente. Longaray (2007, apud BRASIL, 2005) argumenta que em séculos passados as Leis Israelitas informavam sobre os alimentos que podiam ser ingeridos e os que deveriam ser recusados, bem como sobre os métodos das preparações e da higienização das mãos. O texto aponta que no ano de 2000 a.C. Moisés ditou regras à lavagem das mãos após os sacrifícios de animais e antes das refeições.

De acordo com Rodriguez (2010), algumas pesquisas apontam as UANs como locais que se destacam na epidemiologia dos surtos de doenças transmitidas por alimentos. Segundo Kawasaki (2003), a Organização Mundial da Saúde define as doenças transmitidas por alimentos (DTAs) como “doença de natureza infecciosa e/ou tóxica, causada por agentes que entram no organismo por meio da ingestão de alimento e/ou água”. Em 1989, a Organização Mundial da Saúde (OMS) informou que mais de 60% das DTAs ocorrem devido à ação dos agentes etiológicos encontrados entre as bactérias, vírus, fungos e parasitas, e mais de 70% dos casos de enfermidades transmitidas pelos alimentos têm origem no seu manuseio inadequado, matérias-primas contaminadas, falta de higiene durante a preparação, equipamentos e estrutura operacional deficiente, além de inadequação do controle de tempo e temperatura (SILVA JUNIOR, 2008).

Santos Júnior (2008) ressalta a importância da manipulação correta dos alimentos, “visto que os alimentos podem tanto promover a saúde dos consumidores como transmitir doenças”.

Silva Júnior (2008) ressalta que as práticas inadequadas de manipulação, matérias-primas contaminadas, falta de higiene durante a preparação, equipamentos e estrutura operacional deficiente e, principalmente, inadequação no controle de tempo e temperatura dos alimentos, são fatores que contribuem para o surgimento das DTAs, portanto, o controle higiênico-sanitário dos alimentos é de fundamental importância para a prevenção das DTAs. Logo, a prevenção das intoxicações alimentares depende de medidas de controle imprescindíveis, como a escolha correta dos alimentos a serem consumidos, o armazenamento adequado e distribuição dos mesmos, bem como o preparo e a conservação destes, além “das condições de vida, higiene e educação da população” (BARRETO & SILVA, 2011).

Os trabalhadores que manipulam os alimentos (nas UANs são conhecidos como “Manipuladores de Alimentos”) podem reduzir os riscos de intoxicação se obedecerem às normas estabelecidas pela RDC 216/04 estipulada pela ANVISA, as

quais são: cuidados de higiene, utilização de equipamentos de proteção como luvas e máscaras, lavagem rigorosa das mãos e, segundo alguns autores, “a principal estratégia é representada pela educação dos profissionais que trabalham diretamente com a produção e a manipulação dos alimentos” (BARRETO & SILVA, 2011).

2.3 SEGURANÇA ALIMENTAR

2.3.1 Legislação

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no uso da atribuição que lhe confere o art. 11, inciso IV, do Regulamento da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, aprovado pelo Decreto n.º 3.029, de 16 de abril de 1999, c/c o art. 8º, inciso IV, do Regimento Interno aprovado pela Portaria nº 593, de 25 de agosto de 2000, em reunião realizada em 13 de setembro de 2004, considerando a necessidade de constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos visando à proteção à saúde da população; considerando a necessidade de harmonização da ação de inspeção sanitária em serviços de alimentação; considerando a necessidade de elaboração de requisitos higiênico-sanitários gerais para serviços de alimentação aplicáveis em todo território nacional (Resolução – RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação).

O Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação tem como objetivo estabelecer procedimentos de Boas Práticas para serviços de alimentação, a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

Segundo o Regulamento, as Boas Práticas para serviços de alimentação contemplam, entre outros, a:

Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios:

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.

As operações de limpeza e, se for o caso, de desinfecção das instalações e equipamentos, quando não forem realizadas rotineiramente, devem ser registradas.

Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas:

A edificação, as instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser livres de vetores e pragas urbanas. Deve existir um conjunto de ações eficazes e contínuas de controle de vetores e pragas urbanas, com o objetivo de impedir a atração, o abrigo, o acesso e/ou a proliferação dos mesmos. Quando as medidas de prevenção adotadas não forem eficazes, o controle químico deve ser empregado e executado por empresa especializada, conforme legislação específica, com produtos desinfetantes regularizados pelo Ministério da Saúde.

Quando da aplicação do controle químico, a empresa especializada deve estabelecer procedimentos pré e pós-tratamento a fim de evitar a contaminação dos alimentos, equipamentos e utensílios. Quando aplicável, os equipamentos e os utensílios, antes de serem reutilizados, devem ser higienizados para a remoção dos resíduos de produtos desinfetantes.

Abastecimento de Água:

Deve ser utilizada somente água potável para manipulação de alimentos. Quando utilizada solução alternativa de abastecimento de água, a potabilidade deve ser atestada semestralmente mediante laudos laboratoriais, sem prejuízo de outras exigências previstas em legislação específica.

O reservatório de água deve ser edificado e/ou revestido de materiais que não comprometam a qualidade da água, conforme legislação específica. Deve estar livre de rachaduras, vazamentos, infiltrações, descascamentos, entre outros defeitos e em adequado estado de higiene e conservação, devendo estar devidamente tampado. O reservatório de água deve ser higienizado, em um intervalo máximo de seis meses, devendo ser mantidos registros da operação.

Manipuladores:

O controle da saúde dos manipuladores deve ser registrado e realizado de acordo com a legislação específica.

Os manipuladores que apresentarem lesões e ou sintomas de enfermidades que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos devem ser afastados da atividade de preparação de alimentos enquanto persistirem essas condições de saúde.

Os manipuladores devem ter asseio pessoal, apresentando-se com uniformes compatíveis à atividade, conservados e limpos. Os uniformes devem ser trocados, no mínimo, diariamente e usados exclusivamente nas dependências internas do estabelecimento.

Os manipuladores devem lavar cuidadosamente as mãos ao chegar ao trabalho, antes e após manipular alimentos, após qualquer interrupção do serviço, após tocar materiais contaminados, após usar os sanitários e sempre que se fizer necessário. Devem ser afixados cartazes de orientação aos manipuladores sobre a correta lavagem e anti-sepsia das mãos e demais hábitos de higiene, em locais de fácil visualização, inclusive nas instalações sanitárias e lavatórios.

Os manipuladores não devem fumar, falar desnecessariamente, cantar, assobiar, espirrar, cuspir, tossir, comer, manipular dinheiro ou praticar outros atos que possam contaminar o alimento, durante o desempenho das atividades.

Os manipuladores devem usar cabelos presos e protegidos por redes, toucas ou outro acessório apropriado para esse fim, não sendo permitido o uso de barba. As unhas devem estar curtas e sem esmaltes ou base; não deve usar adornos nem maquiagem.

Os manipuladores de alimentos devem ser supervisionados e capacitados periodicamente em higiene pessoal, em manipulação higiênica dos alimentos e em doenças transmitidas por alimentos. A capacitação deve ser comprovada mediante documentação.

2.3.2 Sistema Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle

Tondo (2011) salienta que o APPCC é um sistema que enfatiza a segurança do alimento, devido ao fato de analisar os perigos e medidas de controle em cada etapa da produção e, além disso, está voltado para a prevenção da ocorrência de perigos em cada etapa do processo e não apenas no produto final (TONDO, 2011, p.153).

Tondo (2011, apud SENAI, 2000) citam as principais vantagens do sistema:

- Garantia da segurança dos alimentos, prevenindo DTA;
- Diminuição de custos operacionais, através da redução de análises, destruição ou reprocessamento do produto;

- Diminuição da necessidade de análises dos produtos acabados, no que se refere à determinação de contaminantes;
- Redução de perdas de matérias-primas e produtos;
- Aumento da eficiência operacional e ganho em produtividade;
- Consolidação da imagem e da credibilidade junto aos consumidores, podendo aumentar as possibilidades de negócios;
- Aumento da autoestima e reconhecimento da importância do trabalho em equipe para os funcionários da empresa;
- Maior competitividade do produto na comercialização;
- Atendimento aos requisitos legais do Ministério da Saúde e do Ministério da Agricultura, Pecuária e Desenvolvimento, no Brasil, e de legislações internacionais (TONDO, 2011, p.153-154).

Tondo (2011 apud FAIRFIELD, 2005) aponta como principais desvantagens do sistema o fato de ser demorado na sua implementação, pois depende de adequações de instalações, troca de equipamentos e mudança de postura das empresas e, em alguns casos, quando envolvem contratações de consultorias externas e capacitações de equipes muito grandes, um custo elevado (TONDO, 2011, p.154).

Silva Junior (2008) enfatiza que não se deve implantar o sistema APPCC em uma UAN sem antes implantar o MBP, pois este deverá contemplar todos os procedimentos que envolvem as atividades da área de produção. Segundo o autor, após a implantação do MBP, as etapas seguintes são: 1- Sensibilização dos colaboradores; 2- Contratação de consultoria; 3- Diagnóstico da UAN; 4- Definição da equipe APPCC; 5- Estabelecimento dos fluxogramas e descrição dos processos; 6- Determinação dos PCCs; e 7- Elaboração do plano APPCC (SILVA JUNIOR, 2008, p.345).

[...] modelos com implantação desde um Procedimento Operacional Padronizado à adoção completa de um sistema APPCC têm destacado o sentido de eficiência sobre os conceitos de controle em procedimentos e ações em plantas de produção (SILVA JUNIOR, 2008, p.420).

Neto (2006) enfatiza que órgãos internacionais, através de seus pesquisadores e cientistas, dedicam-se ao tema sobre as doenças de origem alimentar e suas consequências. Salientando que a Organização Mundial da Saúde (OMS), juntamente com a Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (FAO) tem observado que o problema das intoxicações alimentares é mundial, pois a globalização do comércio internacional de alimentos resulta numa

amplitude maior da ação dos microrganismos, ou seja, um alimento produzido num país pode causar intoxicação alimentar num outro país. Portanto, vários sistemas e metodologias já foram desenvolvidos com o intuito de minimizar os riscos de intoxicação alimentar, dentre eles, o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC).

2.3.3 Manual de Boas Práticas

A ANVISA define o Manual de Boas Práticas como um documento que descreve as operações realizadas pelo estabelecimento sobre os seguintes itens: 1- higienização das instalações, equipamentos e móveis; 2- controle integrado de vetores e pragas urbanas; 3- higienização do reservatório de água; e 4- higiene e saúde dos manipuladores.

Segundo Santos Júnior (2008), o MBP deve ser elaborado baseado nas observações *in loco*, descrevendo fielmente as condições de manutenção da qualidade e segurança na manipulação e preparo dos alimentos no estabelecimento. Logo, cada UAN deverá possuir seu próprio MBP.

Importante ressaltar que este MBP deve conter uma linguagem de fácil entendimento, para que todos os colaboradores possam compreendê-lo; além disso, deve estar em local de fácil acesso a todos.

Santos Júnior (2008) salienta que, ao elaborar o MBP, faz-se necessário assegurar que o conteúdo esteja de acordo com a legislação vigente, para não comprometer as exigências dos órgãos de fiscalização bem como do programa de boas práticas. Importante ressaltar que o mesmo deve ser aprovado, datado e assinado pelo responsável técnico do estabelecimento, firmando o compromisso de implementação, monitoramento, avaliação, registro e manutenção do mesmo (SANTOS JÚNIOR, 2008).

De acordo com Silva Júnior (2008), o MBP irá permitir que haja “um melhor entrosamento entre o que se vai produzir com o que se vai fiscalizar, tendo como consequência um alimento com melhor qualidade higiênico-sanitária”.

No ano de 2002, a empresa pesquisada, através de seu setor da Qualidade, coordenado por uma nutricionista, elaborou o Manual de Boas Práticas (MBP) para cada UAN da empresa; em 2004, ocorreu a implantação do MBP em módulos, documentos e cartilhas e, no ano de 2006, ocorreu a implantação dos

Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs), sendo revisados no período de 2010.

O Sistema da Qualidade da empresa, através de sua coordenadora e auxiliares, desenvolve inúmeras atividades, como auditorias nas UANs, visitas técnicas aos fornecedores, treinamentos aos colaboradores sobre: 1- Microbiologia prática para manipuladores de alimentos; 2- Higienização de móveis, equipamentos e utensílios; 3- Higiene e saúde dos colaboradores; 4- Controle e garantia da qualidade; 5- Controle de Temperaturas; 6- Higienização das hortaliças; 7- Recebimentos e armazenamento de alimentos; e 8- Preenchimento de registros. O setor também faz acompanhamentos das Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs) ocorridas nas UANs, recebe, confere e arquiva todos os registros preenchidos pelas UANs. Ressaltando que a empresa respeita o Manual da ABERC de Práticas de Elaboração e Serviços de Refeições para Coletividades em todos os seus procedimentos ligados ao processo em que encontra práticas de higiene e legislação vigente para as empresas que atuam nesse ramo de atividade.

Vale ressaltar que a principal função do MBP em serviços de alimentação, seja diminuir as fontes de contaminação química, física e biológica na produção de alimentos, embora, na prática, mesmo empresas com rígidos parâmetros de Boas Práticas podem ser envolvidas em surtos alimentares (TONDO, 2011, p.51), visto que não existe “risco zero”, pois, o controle de qualidade dos alimentos é muito abrangente (SILVA JÚNIOR, 2008, p.151).

De acordo com Tondo (2011), ainda são poucos os estabelecimentos que adotam as Boas Práticas, mesmo existindo legislações bastante rígidas (TONDO, 2011, p.52).

Silva Júnior (2008) destaca que durante uma inspeção sanitária, a Vigilância Sanitária exige, entre outros, os seguintes itens: 1- Responsável Técnico (RT) aprovado pela empresa contratante; 2- Planta ou “lay out” do estabelecimento, sendo compatível com os procedimentos descritos no MBP; 3- Manual de Boas Práticas de Manipulação para o respectivo estabelecimento, elaborado pela empresa responsável pela manipulação e processamento dos alimentos (SILVA JÚNIOR, 2008, p.162).

2.3.4 Procedimentos Operacionais Padronizados

Neto (2006) aponta que os POPs foram criados devido à necessidade de se ter uma política de gerenciamento efetiva com relação à segurança dos alimentos, pois apenas a elaboração do MBP não é o suficiente para se evitar os riscos da manipulação dos alimentos. Logo, a adoção de mecanismos operacionais resultará numa garantia da inocuidade destes alimentos.

A RDC nº 216/04 - ANVISA (SILVA JÚNIOR, 2008) propôs a criação dos POPs para os serviços de alimentação relacionados aos seguintes itens: 1- Higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios; 2- Controle integrado de vetores e pragas urbanas; 3- Higienização do reservatório de água; e 4- Higiene e saúde dos manipuladores. Segundo o autor, os POPs devem estar acessíveis aos funcionários envolvidos e disponíveis à vigilância sanitária quando requerido. Portanto, faz-se necessário que os registros fiquem mantidos por um período mínimo de trinta dias contados a partir da data de preparação dos alimentos (SILVA JÚNIOR, 2008, p.237).

Neto (2006) define os POPs como “procedimentos escritos de forma objetiva que estabelecem instruções sequenciais para a realização de operações rotineiras e específicas na manipulação” (NETO, 2006, p.50).

Vale ressaltar que os POPs devem conter as instruções (de forma clara e objetiva) das operações, a frequência da execução, o tipo de monitoramento e o plano de ação sobre as ações corretivas para as situações de não conformidade, o nome, cargo e/ou função dos responsáveis pelas atividades, e, finalmente, a aprovação (datado e assinado) do responsável pelo estabelecimento (SILVA JÚNIOR, 2008 & NETO, 2006).

De acordo com Silva Júnior (2008, p.237), a ABERC exige que os POPs sigam os seguintes requerimentos:

- 1- Objetivo: Para que fazer este POP? Que importância tem para o controle higiênico-sanitário dos alimentos?
- 2- Campo de Aplicação: onde se aplica em sua empresa?
- 3- Definição: Termos utilizados e suas definições.
- 4- Documentação: Legislação Federal, Estadual ou Municipal e as Referências Técnicas.

5- Responsabilidade: quem é o responsável pela elaboração e monitoramento do POP? (gerente, nutricionista, chefe de cozinha, outro).

6- Descritivo Técnico: descrever a técnica simplificada, relativa às boas práticas do POP em questão, como higienizar as mãos e utensílios, etc. Descritivo simplificado da ação a ser monitorada.

7- Monitoramento: especificar como monitorar os pontos importantes do controle de cada descritivo técnico de cada POP. Para isso, deverão ser criadas planilhas.

8- Registro: o registro das observações ou avaliações deve ser realizado em planilhas, que devem ser datadas e assinadas pelo responsável do controle do POP.

9- Ação Corretiva: Plano de Ação para correção dos pontos de controle em não conformidade, observados no monitoramento.

10- Verificação: avaliação dos registros de monitoramento realizados pelos responsáveis do estabelecimento, através de um supervisor externo.

Faz-se necessário salientar que os POPs são documentos em que há registros dos procedimentos de controle de itens de maior perigo crítico para a segurança alimentar e que deve ser específico para cada UAN.

Tondo (2011) define a importância dos procedimentos de registro da seguinte maneira: “permite o acompanhamento do histórico dos processos, além de ser uma evidência da realização dos controles, nesses processos” (TONDO, 2011, p.151).

Os registros devem estar claros, sem rasuras, completamente preenchidos e assinados por quem os realizou, haja vista que auditorias internas, externas, oficiais ou não se basearão neles para verificar se o APPCC está corretamente implementado. Isso ocorre porque os registros permitem verificar se um perigo foi controlado não somente no momento da inspeção como também por certo período de tempo (TONDO, 2011, p.152).

Tondo (2011) alerta para o fato de que os registros devem ser arquivados em local de fácil acesso, de preferência no próprio estabelecimento, estando disponíveis para autoridades sanitárias, funcionários e clientes (TONDO, 2011, p.152).

3 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica direcionada na legislação sanitária, em artigos e trabalhos publicados, bem como na literatura especializada no assunto. Será exploratória e descritiva, pois irá proporcionar maiores informações sobre o tema a ser investigado, assim como a apresentação da observação dos fatos, registros e análises.

Para Vieira (2002), o estudo observacional exige mais senso crítico do que a discussão dos efeitos de um tratamento estudado por meio de um experimento.

A Unidade de Alimentação e Nutrição pesquisada produz diariamente, em média, 950 refeições/dia para trabalhadores do ramo calçadista e, para isso, conta com três cozinheiras, quatro auxiliares de cozinha, um estoquista, uma ajudante geral (limpeza), uma chefe de cozinha e, como gestora, uma nutricionista.

No período de dezembro de 2011, a gestora permitiu a realização de um estudo observacional na UAN, a fim de verificar se os Procedimentos Operacionais Padronizados estavam sendo aplicados de conformidade com as exigências da RDC 216/04 da ANVISA. Foi colocado à disposição da pesquisadora o Manual de Boas Práticas da UAN para ser comparado com o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação da Resolução 216/04 – ANVISA, com o intuito de analisar a adequação dos POPs desta UAN com a legislação vigente.

Vale ressaltar que durante este período a empresa realizou uma auditoria interna, em que permitiu a presença da pesquisadora para acompanhar a vistoria, bem como o relatório com os apontamentos dos itens auditados. Foi permitida, também, uma conversa informal com quatro integrantes da equipe (uma cozinheira; duas auxiliares de cozinha e o estoquista) que pertenciam a UAN quando ainda era autogestão, a fim de colher depoimentos com relação à aplicação de Boas Práticas anteriores ao da gestão atual (terceirizada), a fim de comparar o antes e o agora.

Com o intuito de entender melhor sobre a metodologia utilizada pela empresa para a implantação dos POPs na UAN, foi feito um contato com a coordenadora do programa Sistema da Qualidade, via e-mail, no qual a mesma repassou também via e-mail informações sobre a atuação do setor nas UANs, bem como o passo a passo da implantação e implementação dos POPs em cada UAN da empresa.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS

A UAN está contando com apenas um funcionário para a limpeza geral, sendo pouco devido ao tamanho do restaurante; o ideal seriam, no mínimo, três colaboradores para esta função. No entanto, os demais, mesmo não tendo sido contratados para o referido cargo, auxiliam na limpeza após terminarem suas tarefas, pois existe preocupação de toda a equipe com a higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios, por terem consciência de que a não higienização torna-se um risco para a segurança dos alimentos. No entanto, a RDC 216/04 deixa claro que esta higienização deve ser realizada por um funcionário devidamente capacitado.

Cardoso (2005, p.19) salienta que o significado de higiene (literalmente “saúde” em grego) sofreu transformação radical ao longo do tempo. Atualmente, higiene significa “limpeza”, “asepsia” e, conseqüentemente, ausência de microrganismos. Portanto, as condições técnicas de higienização são pontos imprescindíveis na epidemiologia das DTAs, pois uma limpeza deficiente pode levar à formação de biofilme, deixando que os alimentos fiquem propícios a contaminação.

A auditoria apontou as seguintes irregularidades: 1- uma porta em condições de higienização inadequada; 2- painéis com incrustações (gordura) que, segundo a Vigilância Sanitária, deveria ser aplicado o desencrustante com permanência de, no mínimo, trinta minutos do produto, e, após a desencrustação, o utensílio deveria ser higienizado e sanitizado; 3- móveis e utensílios de madeira, que é proibido pela legislação devido à facilidade de vetores e/ou pragas usá-los como abrigo, bem como de difícil limpeza, permitindo o acúmulo de material orgânico e microrganismos, no entanto, aparentemente, ambos estavam higienizados adequadamente; 4- fogão, coifa, balança e monta carga enferrujados, porém, os equipamentos também encontravam-se higienizados de forma adequada. As não conformidades demonstram a importância de se ter um funcionário específico para tal tarefa. Caso contrário, corre-se o risco sempre de ficar alguma tarefa sem ser realizada e/ou realizada inadequadamente.

Vale salientar que a auditoria foi realizada através de inspeção visual e em nenhum momento se realizou uma análise microbiológica da higienização dos equipamentos, utensílios e móveis, o que não permite afirmar a ausência de riscos de contaminação. No entanto, através da inspeção visual, pôde-se observar que a higienização era realizada com detergente neutro e a sanitização com o álcool a 70° GL, conforme exigências da legislação vigente.

Conforme depoimentos de integrantes da equipe, na gestão anterior, a cobrança era rigorosa com relação à higienização, mesmo não tendo a implantação de procedimentos operacionais como na gestão atual. Embora a metodologia para a realização de todas as etapas da higienização do serviço, bem como a periodicidade de execução e o responsável pelos procedimentos serem descritos de forma clara e objetiva, através dos POPs, fica evidente que a falta de monitoramento, capacitação pessoal e número de funcionários aquém da necessidade resultam na ineficiência da aplicação destes procedimentos.

Oliveira et al (2008) destaca que falhas no procedimento permitem que resíduos aderidos aos equipamentos e superfícies se transformem em potencial fonte de contaminação para o alimento, principalmente para os cozidos, pois não serão consumidos imediatamente, logo, para que haja adequação do processo de higienização de equipamentos e utensílios, é necessária a conscientização do manipulador, pois é o responsável direto por este processo.

Pesquisas apontam que embora não falem instrumentos e produtos necessários para proceder adequadamente à ação de controle higiênico-sanitário (fato este também observado na UAN pesquisada), ao realizar análises microbiológicas de equipamentos e até mesmo superfícies de ambientes de UANs, geralmente detecta-se presença de micro-organismos, como por exemplo, em análises de cinco creches encontrando a presença de coliformes fecais, em quantidades inaceitáveis em 40% das geladeiras e liquidificadores, 80% dos pratos e copos e 60% das colheres (OLIVEIRA et al 2008 apud TEIXEIRA).

4.2 CONTROLE INTEGRADO DE VETORES E PRAGAS URBANAS

O fato de manter as instalações, equipamentos, móveis e utensílios em condições higiênicas adequadas evita o aparecimento de vetores e pragas urbanas, porém, a localização da UAN (existe um valão na mesma rua onde passa o esgoto)

propicia o aparecimento de ratos e baratas, além disso, problemas estruturais do tipo: falta de telas e ralos abertos e sem proteção. No entanto, a UAN recebe o atendimento de uma empresa terceirizada mensalmente, onde são colocadas “iscas e armadilhas” para o afastamento destas pragas e vetores. Quando algum funcionário encontra pragas e/ou vetores, imediatamente comunica a gestora e esta aciona a visita do responsável técnico desta empresa para verificação do problema apontado e tomar as providências necessárias (desinsetização e desratização). A empresa mantém uma planta atualizada com a localização destas iscas e armadilhas. Segundo relatos, este também era o método utilizado pela gestão anterior, apenas não era a mesma empresa que terceirizava estes serviços.

Pesquisas apontam que ainda existem UANs em que não é realizado o controle integrado de pragas, correndo o risco de acarretar sérios prejuízos para a segurança microbiológica do produto oferecido (SOUZA, 2009 apud CRUZ et al, 2006), como a pesquisa realizada por Mendes (2007), na qual relata que das onze UANs pesquisadas, 27% não apresentavam controle de pragas urbanas e nenhuma forma de prevenção de pragas, além de que ralos não eram sifonados, resultando facilidade à entrada destes.

A RDC 216/04 estabelece que devam ser implantados procedimentos eficazes e contínuos tanto na área externa quanto interna da UAN, para evitar a proliferação de insetos, roedores e aves que podem tornar-se pragas.

Vale ressaltar que os cuidados são efetivados por meio de medidas preventivas, no entanto, quando as medidas de prevenção adotadas não forem eficazes, o controle químico deve ser agregado e executado por empresa especializada de acordo com a legislação específica, com produtos desinfetantes regularizados pelo Ministério da Saúde, sendo assim, a empresa deve estabelecer etapas pré e pós-tratamento, a fim de evitar a contaminação dos alimentos, equipamentos e utensílios e quando as aplicações ocorrerem na área interna do estabelecimento, os equipamentos e utensílios devem ser higienizados antes de serem reutilizados para a retirada de possíveis resíduos químicos (ALBANO, 2009).

4.3 HIGIENIZAÇÃO DO RESERVATÓRIO DE ÁGUA

A limpeza e a desinfecção do reservatório são de responsabilidade do cliente e têm sido feitas semestralmente, enquanto mensalmente é realizada a análise da potabilidade da água.

A qualidade da água é muito importante devido a sua participação nas várias etapas da produção de alimentos e da higienização de ambiente, manipuladores, equipamentos e utensílios (OLIVEIRA, 2004, p.34). Lembrando que a água é um veículo para muitos micro-organismos patogênicos.

4.4 HIGIENE E SAÚDE DOS MANIPULADORES

4.4.1 PCMSO

As atividades relacionadas ao controle de saúde dos colaboradores são estabelecidas e controladas pelo PCMSO, sendo que este controle é coordenado por um médico do trabalho, através de contrato com uma empresa terceirizada.

Na auditoria, pode-se comprovar que todos os colaboradores estavam com seus exames médicos atualizados. Entretanto, os colaboradores se queixaram dos exames realizados atualmente, alegando que são muito superficiais e compararam com o realizado na gestão anterior, em que era realizado exame micológico (swab das unhas), coleta da secreção nasal e exame parasitológico de fezes (alguns autores acreditam ser necessária a realização deste exame semestralmente devido à transmissão de parasitoses através da manipulação dos alimentos). Relataram que atualmente somente é verificada a pressão arterial e respondidos questionamentos do tipo: sente cansaço? dores? entre outros.

Vargas (2004 apud Queiroz, 2000) argumenta que os manipuladores de alimentos exercem papel significativo na transmissão de toxinfecções alimentares causadas pela bactéria *Staphilococcus aureus*, frequentemente encontrada nas lesões sépticas das mãos. Segundo o Laboratório Central do Instituto Adolfo Lutz, o *S. aureus* esteve envolvido em 40% dos surtos ocorridos no período de 1994 – 1998 (VARGAS, 2004, p.25).

Sousa et al (2007) alega que entre os manipuladores de alimentos os percentuais de portadores de *S. aureus* são elevados (85,7%). Em sua pesquisa

relata que a maior frequência de colonização por esta bactéria foi encontrada nas fossas nasais (41,67%), seguida das mãos (25%) e cavidade oral (16,67%). Portanto, a elevada contaminação das fossas nasais dos manipuladores sugere que este é o habitat de maior colonização destes micro-organismos patogênicos.

De acordo com a OMS, os manipuladores são responsáveis direta e/ou indiretamente por até 26% dos surtos de DTAs. Várias pesquisas apontam a relação entre manipulador versus DTA, que podem vir a ser por manipulador doente, ou portador assintomático, ou que apresenta hábitos de higiene pessoal inadequado ou ainda que usem métodos anti-higiênicos na preparação de alimentos. Vale salientar que mesmo os manipuladores sadios abrigam bactérias que podem contaminar os alimentos pela boca, nariz, garganta e trato intestinal (VASCONCELOS et al 2011, FREITAS 1995 e CARDOSO et al 1996).

4.4.2 Estado de saúde e higiene dos colaboradores

O estado de saúde e higiene dos colaboradores é monitorado mensalmente, verificando se o mesmo possui lesões nas mãos e braços, diarreia, gripe, conservação do uniforme, higiene das mãos, unhas, presença de adornos e maquiagem, uso do bigode e/ou barba e touca. Neste quesito, na auditoria, a UAN não atingiu a nota máxima porque foi observado que no horário da limpeza havia funcionários de bermudas, o que não é aconselhável, pois pode ocorrer contato com o produto químico utilizado, provocando algum tipo de reação, porém, descobriu-se através de conversas informais, que este já era hábito da gestão anterior, que, aliás, não proibia a utilização de alianças, permitia a presença de maquiagem e não era adotado o uso de uniformes, demonstrando não haver cumprimento da regulamentação da legislação vigente da ANVISA.

Souza (2011) salienta que o manipulador oferece várias vias de contaminação: na parte externa do seu corpo (mãos, pele e cabelo), na parte interna (boca, garganta e nariz) e nas suas secreções (fezes, urina, saliva e suor), sendo assim, micro-organismos patogênicos são transferidos do manipulador para o alimento. Perante esses fatos, é correto afirmar que alguns aspectos referentes aos manipuladores devem ser observados e controlados para que os manipuladores não constituam um fator de contaminação alimentar, como o controle de saúde dos manipuladores, grau de instrução, hábitos pessoais de higiene corporal, utilização de

procedimentos operacionais padronizados, utilização de boas práticas e constantes treinamentos (SOUZA, 2011, p.3-4).

4.4.3 Lavagem e antissepsia das mãos dos colaboradores

Embora a UAN tenha em seu POP a orientação para que seja realizado swab das mãos dos colaboradores a fim de monitorar a eficácia do procedimento de higienização, isto, na prática, não ocorre, e, segundo a gestora, o motivo é devido ao custo elevado deste procedimento.

Na área da produção, existe um lavatório exclusivo com sistema completo, ou seja, papel toalha não reciclável, sabonete bactericida inodoro e um cartaz contendo as instruções de como deve ser feita a higienização das mãos. Neste quesito, a UAN também não recebeu a nota máxima, pois não há o lavatório com o sistema completo nas seguintes áreas: banheiro dos colaboradores, açougue e área de higienização do hortifruti. Segundo os colaboradores, na gestão anterior nenhum cartaz existia na UAN oferecendo as informações necessárias para a correta higienização das mãos, no entanto, recebiam treinamentos a respeito do tema.

Castro et al (2006 apud BRAMORSKI et al, 2004, e DESCHAMPS et al, 2003) constatou ausência de lavatórios em UANs do município de Blumenau-SC de uso exclusivo para o manipulador e a incorreta apresentação destes dentro da área de produção, assim como ausência de sabonete líquido e toalha descartável para o adequado procedimento de higiene das mãos. E com relação aos cartazes com orientação para os manipuladores sobre a correta lavagem das mãos, foram observados, em apenas 22,22% das UANs pesquisadas.

O problema de higiene pessoal dos manipuladores de alimentos é reportado em vários estudos da área como crucial para a garantia da segurança alimentar. Entretanto, Cavalli e Salay (2007) constataram, em pesquisa realizada em restaurantes comerciais das cidades de Campinas-SP e Porto Alegre-RS, que os problemas de higiene pessoal foram considerados (quanto à ordem de importância) por apenas 27,7% em “muitíssimo importante”, de uma escala que variou de “muitíssimo importante”, “muito importante”, “importância regular”, “pouco importante” até “sem importância”.

Pesquisas apontam que nos Estados Unidos os manipuladores até lavam as mãos, todavia, a técnica utilizada e a frequência são deficientes (SOUSA et al, 2007).

Germano (2007) salienta que na área de serviços de alimentação o nível educacional dos indivíduos pode interferir nesta questão, bem como os hábitos culturais adquiridos desde a infância.

Vários autores apontam para o fato de que o nível escolar dos manipuladores geralmente é muito baixo, ou seja, muitos são incapazes de ler e escrever e, portanto, são incapazes de perceberem o perigo associado às contaminações biológicas. Logo, não reconhecem a importância de hábitos simples, como a necessidade de lavar as mãos frequentemente mesmo quando não acharem que seja necessário.

O baixo nível escolar da equipe foi percebido pela pesquisadora, mesmo não perguntando para cada um qual era o seu grau de escolaridade. No entanto, ao questioná-los sobre a importância da lavagem das mãos, todos apresentaram conhecimentos da técnica correta da higienização das mãos, porém, no período observacional não se comprovou a aplicação destes conhecimentos, pois não foi verificada a utilização correta da técnica de higienização das mãos, muito menos a frequência ideal.

Obviamente, a missão de trabalhar alterações nos hábitos dos indivíduos não é nada fácil. Segundo Germano (2007), é preciso lançar mão de todas as estratégias metodológicas possíveis para que possam identificar e visualizar os perigos que podem causar em termos de doença. “Uma imagem convence mais do que mil palavras, portanto, todo o treinamento com esta finalidade deve privilegiar atividades práticas, demonstrações, filmes, projeções, inclusive com o auxílio da internet, entre outros”. (GERMANO, 2007, p.16).

4.4.4 Programa de capacitação dos colaboradores em Boas Práticas

Foi constatado que durante o ano os colaboradores receberam capacitação de Boas Práticas, abordando os seguintes temas: “Contaminantes Alimentares e DTAs e Higiene e Saúde dos Manipuladores”.

A RDC 216/04 privilegia aspectos referentes não somente à qualidade sanitária dos alimentos como também ao treinamento dos manipuladores e dentre os

itens relacionados ao treinamento, ela sugere: 1- Contaminantes Alimentares; 2- Doenças Transmitidas por Alimentos; 3- Manipulação Higiênica dos Alimentos e 4- Boas Práticas.

Vasconcelos (2008) aponta que o entendimento dos itens sugeridos pela RDC por parte dos manipuladores auxilia de forma instrutiva e informativa, evitando os problemas relacionados à contaminação dos alimentos. Ressalta, ainda, que a conscientização dos riscos advindos de práticas inadequadas e da gravidade dos surtos decorrentes da contaminação dos alimentos podem ser minimizados por meio de procedimentos simples e seguros como o ato de lavar as mãos ao sair do banheiro (VASCONCELOS, 2008, p.26). Logo, torna-se imprescindível o lavatório com um sistema completo nos sanitários dos manipuladores. “Treinar, educar ou reeducar os funcionários de estabelecimentos que trabalham com gêneros alimentícios é a base para a implantação de qualquer ferramenta de segurança alimentar” (VASCONCELOS, 2008, p.26).

4.5 REGISTROS

4.5.1 Registro “Monitoramento de Higienização das Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios”

Os registros não estão sendo preenchidos corretamente, conforme aponta a foto anexa, faltando assinaturas dos colaboradores. Salientando que havia apenas registro da cozinha, onde é realizado almoço para o executivo, as outras áreas não constavam existência de registros. Segundo relatos dos colaboradores, quando não há funcionários suficientes, como é o caso em relação aos serviços gerais (limpeza), torna-se impossível manter as planilhas preenchidas adequadamente como é exigido. Vale salientar que, segundo relatos, na gestão anterior não existia nenhuma planilha para ser preenchida, ou seja, não havia registro algum sobre procedimentos operacionais. Quando questionados sobre a posição da Vigilância Sanitária com relação a não implantação dos POPs, alegaram não se lembrarem de ocorrência de visitas da Vigilância Sanitária.

Chama a atenção o relato dos funcionários sobre a não presença da Vigilância no local e, dialogando com a gestora, ela relata que neste período em que está atuando na UAN, também nunca recebeu a visita da Vigilância. Sabe-se que

uma das funções da ANVISA é a de controle e fiscalização, visando à promoção da saúde individual e coletiva da comunidade (FIGUEIREDO, 2007 apud GERMANO, 2001).

Tondo (2011) alerta para o fato de que, sem os registros, um estabelecimento não tem como analisar corretamente seu histórico de melhorias e não tem como provar que os procedimentos estão sendo realizados de forma adequada (TONDO, 2011, p.82).

Alguns consultores e especialistas costumam dizer que “o que não está registrado em uma empresa não existe”. Ainda que registros de qualidade possam ser forjados ou adulterados, de fato, fica muito difícil de comprovar o que foi realizado [...] sem que os registros estejam implementados (TONDO, 2011, p.82).

Tondo (2011) argumenta que mesmo sendo essencial a implementação dos registros para o controle eficiente da qualidade dos alimentos, o excesso de registros pode resultar num caráter burocrático, além disso, pode propiciar desânimo por parte dos funcionários devido à sobrecarga, e, conseqüentemente, deixam de enxergar os benefícios do controle de qualidade. O autor salienta que a maior dificuldade é fazer com que os manipuladores entendam a necessidade e a função dos registros, pois o seu “foco está mais ligado à produção”, portanto, é de fundamental importância ensiná-los que o “foco deve ser o da segurança do alimento”, e, em caso de um surto alimentar e/ou reclamação de clientes, os registros podem ser a base para uma defesa judicial (TONDO, 2011, p.83).

4.5.2 Registro “Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas”

O controle integrado de pragas está sendo realizado mensalmente por uma empresa especializada, sendo que os produtos químicos utilizados estão todos autorizados pela vigilância. A UAN recebe da empresa os relatórios das visitas, além disso, a mesma possui o Alvará e as Ordens de Serviços atualizados, no entanto, a auditoria cobrou a não evidência das Fichas Técnicas e o vencimento do ART/AFT.

4.5.3 Registro “Higienização do Reservatório de Água”

Nesta UAN, o cliente é o responsável pela potabilidade microbiológica da água, bem como pela higienização do reservatório da água.

As análises da potabilidade microbiológica são realizadas mensalmente, sendo emitido o relatório do laboratório responsável. Com relação à higienização do reservatório de água, foi evidenciado o Certificado de Higienização da caixa d'água, realizado no dia 08/08/11 pela empresa Bioágua Ambiental Ltda.

4.5.4 Registro “Higiene e Saúde dos Manipuladores de Alimentos”

a) Registro “Monitoramento do PCMSO”: a UAN pesquisada tem registro atualizado constando nomes dos colaboradores e datas de seus exames periódicos.

b) Registro “Monitoramento das Boas Práticas dos Colaboradores”: este registro encontra-se preenchido corretamente.

c) Registro “Treinamentos”: com relação aos Treinamentos sobre Boas Práticas, foram visualizados dois registros: 1- Contaminantes Alimentares e DTAs, realizado no dia 24/02/2011; e 2- Higiene e Saúde dos Manipuladores, realizado no dia 12/05/2011.

Foi constatado que a empresa determina que sejam feito treinamentos mensalmente, no entanto, observando o dia a dia da gestora, nota-se o acúmulo de tarefas administrativas, logo, entende-se o porquê de tão poucos treinamentos. Conclui-se que nesta UAN, o ideal seria a contratação de um (a) auxiliar administrativo (a) para que a gestora pudesse dedicar-se mais à gestão pessoal. Na gestão anterior, a UAN era administrada por duas nutricionistas, o que facilitava a realização de treinamentos mais seguidamente e não esporadicamente como o do ano pesquisado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado desta pesquisa aponta que o programa Sistema da Qualidade da empresa pesquisada, por intermédio de sua equipe coordenada por uma profissional nutricionista, conseguiu implantar os Procedimentos Operacionais Padronizados na UAN do município de Sapiranga/RS de forma adequada com relação à RDC 216/04 da ANVISA, pois, ao fazer a comparação entre o documento onde estão registrados todos os POPs implantados na UAN com a regulamentação técnica da legislação vigente, percebe-se nitidamente esta adequação. No entanto, com relação aos resultados das análises sobre as aplicações dos POPs nos quatro itens observados: 1- Higienização das Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios; 2- Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas; 3- Higienização do Reservatório de Água; e 4- Higiene e Saúde dos Manipuladores mostram que é preciso realizar um plano de ação para as ações corretivas das não conformidades.

Sugerem-se providências de telas e proteção para os ralos, pinturas nos equipamentos enferrujados, troca de móveis e utensílios de madeira por de inox, substituição das painéis incrustadas por painéis novas, contratação de pelo menos mais dois funcionários para o cargo de auxiliar de limpeza e maior número de treinamentos.

Faz-se necessário ressaltar que um dos grandes desafios para um gestor é o de atingir a eficiência e eficácia nos resultados. Neste caso, exige-se alcançar seus objetivos com recursos financeiros limitados, ou seja, gastando-se o mínimo possível.

A pesquisa demonstra que é imprescindível a atuação de uma gestão operacional ancorada nos princípios da participação, cooperação, responsabilidade e de liderança, em que todos aprendem e ensinam o tempo todo. Para tanto, é preciso que haja: simplicidade nos procedimentos, para não confundir os integrantes da equipe; objetividade na comunicação, para evitar perda de tempo e imprimir rumo às ações; e transparência nas decisões, para merecer a confiança de todos.

Nos três anos de existência, a UAN pesquisada não tem em seu histórico casos de surtos alimentares, o que demonstra que sempre houve por parte do gestor e sua equipe consciência da importância do cumprimento das Boas Práticas para obtenção de um alimento seguro. No entanto, em relação ao fato de que não existe

risco zero, é preciso estar sempre aprimorando a utilização das ferramentas do programa Sistema da Qualidade, priorizando as ações corretivas para as não conformidades, como a realização do monitoramento do procedimento de higienização das mãos dos manipuladores através de swab.

Espera-se de um gestor sabedoria para fazer a leitura correta da aplicação de custos versus benefícios, ou seja, quanto custaria para a UAN a troca de móveis de madeira pelo de inox e quanto custaria uma multa pela permanência destes móveis na UAN? Qual seria o custo para esta UAN caso haja a ocorrência de uma intoxicação alimentar decorrente de uma contaminação por intermédio de manipulação através de mãos higienizadas inadequadamente? Analisando os custos de um monitoramento do procedimento de higienização através de swab das mãos dos manipuladores com a segurança alimentar desta Unidade, chega-se à conclusão de que é preciso inverter a relação de custos x benefícios para benefícios x custos.

REFERÊNCIAS

ABREU, Edeli Simioni de; SPINELLI, Mônica Glória Neumann; PINTO, Ana Maria de Souza. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. 3.ed. São Paulo: Metha, 2009.

ACÚRCIO, Marina Rodrigues Borges; ANDRADE, Rosamaria Calaes de (org.). **A gestão da escola**. Porto Alegre / Belo Horizonte: Artmed / Rede Pitágoras, 2004 (Coleção Escola em Ação; 4.)

AKUTSU, Rita de Cássia et al. Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação. **Rev. Nutr.**, Campinas, 18(3): 419-427, maio-jun., 2005.

ALBANO, Débora Barbosa. **Atuação do profissional da vigilância sanitária em restaurantes de Criciúma-SC**. Criciúma: 2009. 133p. Monografia (Bacharel em Nutrição) – UNESC, 2009.

BANDONI, Daniel Henrique; JAIME, Patrícia Constante. A qualidade das refeições de empresas cadastradas no Programa de Alimentação do Trabalhador na cidade de São Paulo. **Rev. Nutr.**, Campinas, v.21, n.2, abr. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-52732008000200006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 18 dez. 2011.

BEZERRA, Luciana Pereira; SILVA, Gleucia Carvalho; PINHEIRO, Andréa Nunes. **Manipulação segura de alimentos**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2009. 88 p. II. Publicado em parceria com Senac Ceará. ISBN 978-85-7458-275-7.

BRASIL. ANVISA. Resolução RDC nº 216, de 15 de Setembro de 2004. Diário Oficial da União, Poder Executivo, de 16 de Setembro de 2004. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

CASTRO, Fernanda Travassos. **Restaurantes do tipo self-service: análise dos aspectos sanitários e dos manipuladores de estabelecimentos localizados nos shoppings centers da cidade do Rio de Janeiro-RJ**, Rio de Janeiro: 2007, 119 p. Dissertação (Mestrado em Ciência e Tecnologia de Alimentos) Instituto de Tecnologia, UFRRJ, 2007.

CAVALLI, Suzi Barletto; SALAY, Elisabete. Gestão de pessoas em unidades produtoras de refeições comerciais e a segurança alimentar. **Rev. Nutr.**, Campinas, 20(6):657-667, nov./dez., 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COELHO, Ana Íris Mendes et al. Contaminação microbiológica de ambientes e de superfícies em restaurantes comerciais. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232010000700071&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 08 fev. 2012.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Resolução CFN, nº 200/98, 20 mar 1998. Definição de Atribuições Principal e Específicas dos Nutricionistas. Publicado no Diário Oficial da União em 20 abr. 1998, p. 52-53.

FIGUEIREDO, Eduardo Eustáquio de Souza et al. Avaliação das condições higiênico-sanitárias de manipulação e comercialização de produtos de origem animal nas feiras livres do município de Cuiabá, MT. **Rev. Higiene Alimentar**, São Paulo, v.21, n.148, p.38-42, jan.-fev. 2007.

GERMANO, Maria Izabel Simões. Segurança Alimentar: a arma pode estar nas suas mãos. **Rev. Higiene Alimentar**, São Paulo, v.21, n.152, p.16-17, jun. 2007.

GOLDIM, José Roberto. **Manual de iniciação à pesquisa em saúde**. Porto Alegre: Dacasa, 2000.

GÜLLICH, Roque Ismael da Costa; LOVATO, Adalberto; EVANGELISTA, Mário dos Santos. **Metodologia da Pesquisa**: normas para apresentação de trabalhos: redação, formatação e editoração. Três de Maio: SETREM, 2007.

KAWASAKI, Vera Megumi. **Custo – efetividade da produção de refeições coletivas seguras sob o aspecto higiênico-sanitário em sistemas cook – chill e tradicional**. São Paulo: 2003. 89p. Dissertação (Mestrado em Nutrição Humana Aplicada) USP, 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LONGARAY, Solange Mendes. **Identificação de enterotoxinas produzidas por linhagens de Staphylococcus aureus envolvidas em surtos de doenças transmitidas por alimentos no período de 2002 a 2003, no Rio Grande do Sul**. Porto Alegre: 2007. 50p. Dissertação (Mestrado em Ciências Veterinárias), UFRGS, 2007.

MENDES, Renata Aparecida et al. Contaminação ambiental por Bacillus cereus em unidade de alimentação e nutrição. **Rev. Nutr.**, Campinas, v.17, n.2, jun. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-52732004000200012&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 08 fev. 2012.

MEZOMO, Iracema de Barros. **Os serviços de alimentação**: planejamento e administração. São Paulo: Manole, 2002.

MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis-RJ: Vozes, 1994.

NETO, Manoel Silva. **Diagnóstico Situacional da Utilização das Ferramentas de Segurança na Produção de Alimentos nas Cozinhas das Unidades de Alimentação e Nutrição dos Hospitais de Brasília-DF**. Brasília: 2006. 122p. Dissertação (Mestrado em Nutrição Humana). Departamento de Nutrição, UnB, 2006.

OLIVEIRA, Andrea Moya. **Boas práticas de fabricação em uma unidade de alimentação do Distrito Federal**. Brasília: 2004. 77p. Monografia (Especialização em Qualidade em Alimentos) – Centro de Excelência em Turismo, UnB, 2004.

OLIVEIRA, Maria de Fátima Martins et al. Aspectos da Contaminação Alimentar por Salmonella. **Rev. Higiene Alimentar**, São Paulo, v.21, n.148, p.47-54, jan.-fev. 2007.

Política Nacional de Alimentação e Nutrição do Setor Saúde. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v.34, n.1, fev. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102000000100018&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 18 dez. 2011.

RIBEIRO, Sandra. **Gestão e procedimentos para atingir qualidade: ferramentas em Unidades de Alimentação e Nutrição – UANs**. São Paulo: Livraria Varela, 2005.

SAVIO, Karin Eleonora Oliveira et al . Avaliação do almoço servido a participantes do programa de alimentação do trabalhador. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v.39, n.2, abr. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.org/scielo.php?>>. Acesso em 18 dez. 2011.

SANTOS Junior, Clever Jucene. **Manual de segurança alimentar**. Rio de Janeiro: Editora Rubio, 2008.

SILVA Junior, Eneo Alves da. **Manual de Controle Higiênico-Sanitário em Serviços de Alimentação**. 6.ed. São Paulo: Livraria Varela, 2008.

SOUSA, Jennefer Guimarães et al. Pesquisa de Estafilococos Coagulase Positiva em manipuladores de uma unidade de alimentação na cidade de São Luís, MA, **Rev. Higiene Alimentar**, São Paulo, v. 21, n. 152, p. 69 – 75, jun, 2007.

TONDO, Eduardo César; BARTZ, Sabrina. **Microbiologia e sistemas de gestão da segurança de alimentos**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

TOSTES, Maria Goreti Vaz. **Segurança no trabalho em unidades de alimentação e nutrição – treinamentos e dinâmicas**. Brasília: 2003. 93p. Monografia (Especialização em Qualidade em Alimentos) – Centro de Excelência em Turismo, UnB, 2003.

VARGAS, Admilson. **Vigilância Sanitária: promoção da saúde criando instrumentos para qualificação do manipulador de alimentos no Distrito Federal**. Brasília: 2004. 45p. Monografia (Especialização em Qualidade em Alimentos) – Centro de Excelência em Turismo, UnB, 2004.

VASCONCELOS, Vitor Hugo Rocha. **Ensaio sobre a importância do treinamento para manipuladores de alimentos nos serviços de alimentação baseada na RDC nº 216/2004**. Brasília: 2008. 42p. Monografia (Especialização em Gastronomia e Saúde) - Centro de Excelência em Turismo, UnB, 2008.

VEIROS, Marcela Boro. **Análise das condições de trabalho da nutricionista na atuação como promotora de saúde em uma Unidade de Alimentação e Nutrição:** um estudo de caso. 2002. 225p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós – Graduação em Engenharia de Produção/Ergonomia, UFSC, Florianópolis.

VIEIRA, S.; HOSSNE, W. S. **Metodologia científica para a área de saúde.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.

ANEXOS

Anexo A

Manual de Boas Práticas da UAN Pesquisada

Descrição da Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios:

- As instalações, os equipamentos, móveis e utensílios, utilizados na manipulação de alimentos são mantidos em condições higiênico-sanitárias apropriadas;
- As operações de higienização são realizadas por colaboradores capacitados;
- As caixas de gordura são periodicamente limpas;
- Os colaboradores que realizam a higienização das instalações sanitárias utilizam uniformes diferenciados dos daqueles utilizados na manipulação de alimentos;
- As operações de limpeza e ou desinfecção realizadas diariamente (rotineiramente) são monitoradas, mas não registradas. Somente as periódicas são registradas;
- A frequência, a descrição das operações de higienização e os registros que garantem a manutenção das condições, higiênico-sanitárias apropriadas das instalações, equipamentos, móveis e utensílios estão definidos no POP 07 – RESUMO DA HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS;
- A área de preparação do alimento é higienizada quantas vezes forem necessárias e imediatamente após o término do trabalho. Durante as operações de higienização são tomadas precauções para impedir a contaminação dos alimentos causada por produtos saneantes, pela suspensão de partículas e pela formação de aerossóis;
- Os Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva (EPI e EPC) indicados ao uso estão descritos no Programa de Prevenção de Riscos de Acidentes, da UAN, sendo que o mesmo encontra-se disponível na UAN;
- A UAN utiliza nas operações de limpeza e/ou desinfecção, produtos previamente aprovados pela Unidade Gerencial de Qualidade, conforme o Cadastro

de Produtos Para Higienização. Os produtos aprovados para o uso possuem registro ou notificação no Ministério da Saúde. As fichas técnicas dos produtos químicos estão arquivadas na Unidade Gerencial de Qualidade da empresa e junto aos produtos químicos na UAN;

- Substâncias odorizantes e/ou desodorantes em quaisquer das suas formas não são utilizadas nas áreas de preparação e armazenamento dos alimentos;

- Não são utilizados esfregões de aço, escovas de aço, palha de aço, vassouras de piaçava e sabões em barra;

- Os produtos saneantes e utensílios utilizados na higienização são identificados e guardados em local reservado para essa finalidade, longe de produtos alimentícios e matérias descartáveis utilizados para alimentos (copos, pratos, talheres, guardanapos, etc.);

- Os utensílios utilizados na higienização das instalações são distintos daqueles usados para higienização das partes dos equipamentos e utensílios que entrem em contato com o alimento;

- Quando usados panos não descartáveis, os mesmos são diferenciados para limpeza e secagem de superfícies, pisos e pratos;

- Os panos de limpeza descartáveis e não descartáveis quando em contato com superfícies que entram em contato com alimentos, são trocados a cada duas horas ou no máximo três horas;

- Os panos descartáveis não são reutilizados.

Descrição do Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas:

- A edificação, as instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios estão livres de vetores e pragas urbanas;

- Não é permitida a presença de animais;

- Não existem aberturas que favoreçam a entrada de insetos, pássaros e roedores;

- A UAN adota um conjunto de ações para o controle de vetores e pragas urbanas, com o objetivo de impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou proliferação dos mesmos. As informações pormenorizadas sobre medidas estão descritas no

procedimento POP 02 – “CONTROLE INTEGRADO DE VETORES E PRAGAS URBANAS”;

- Quando as medidas de prevenção adotadas não são eficazes, o controle químico é empregado e executado por empresa especializada, conforme legislação específica;
- Quando da aplicação de controle químico, a empresa especializada fornece instruções sobre os cuidados a serem tomados para se evitar a contaminação dos alimentos, equipamentos e utensílios antes e após o tratamento;
- Quando necessário os equipamentos são higienizados para remoção dos resíduos de produtos desinfetantes, conforme POP 01 – “HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS”;
- Os produtos saneantes desinfetantes utilizados no combate às pragas possuem registro no órgão competente.

Descrição do Controle do Abastecimento de Água:

- A água consumida pela UAN é potável;
- O gelo, quando utilizado em alimentos é fabricado a partir de água potável, sendo mantido em condição higiênico-sanitária que evite sua contaminação;
- O vapor, quando utilizado em contato direto com alimentos ou com superfícies que entrem em contato com alimentos é produzido a partir de água potável;
- O reservatório é mantido limpo, tampado e apresenta-se íntegro e livre de rachaduras ou defeitos que possam resultar em contaminação da água;
- Não existem vazamentos nas linhas de distribuição da água;
- O reservatório é higienizado, em um intervalo máximo de 06 meses por pessoal capacitado (empresa especializada ou um RT). Após a higienização do reservatório de água a potabilidade microbiológica da água é atestada mediante laudos laboratoriais;
- Para fontes alternativas de abastecimento de água são cumpridas as exigências da Portaria nº 518, de 25 de março de 2004 – ANVISA – Norma de Qualidade da Água para Consumo Humano;

- Os procedimentos, que controlam e garantem a execução da higienização do reservatório de água e o controle da potabilidade, estão descritos no POP 03 – “HIGIENIZAÇÃO DO RESERVATÓRIO DE ÁGUA”.

Descrição da Higiene Pessoal e Capacitação Profissional dos Manipuladores:

- Controle de saúde dos manipuladores:

Os manipuladores são orientados para ter asseio pessoal;

A empresa tem implementado o Programa de Controle Médico de Saúde (PCMSO);

O acompanhamento do estado de saúde dos colaboradores é feito conforme descrito no POP 04 – “HIGIENE E SAÚDE DOS MANIPULADORES”.

- Procedimento para uso de uniformes e EPIs:

Os manipuladores apresentam-se com uniformes compatíveis à atividade, conservados e limpos;

O uniforme dos colaboradores é diferenciado em função das suas áreas de atuação, sendo que, todos são obrigados a utilizarem touca, jaleco, calça comprida e sapato de segurança;

Os colaboradores vestem seus uniformes nos vestiários e guardam suas roupas e pertences pessoais nos armários ou locais específicos para este fim;

Os colaboradores são orientados a usarem o crachá de maneira que não represente perigo físico aos alimentos produzidos, nem risco de acidentes aos manipuladores;

Os EPIs e EPCs são fornecidos conforme o PPRA e repostos quando necessário, os registros de entrega ficam arquivados na UAN.

- Higiene e comportamento pessoal:

São mantidos em pontos estratégicos do estabelecimento, cartazes de orientação, quanto aos procedimentos de higiene pessoal;

Os colaboradores são orientados e cobrados à não praticarem atitudes anti-higiênicas e ou atitudes que possam contaminar, direta ou indiretamente, o produto final;

As orientações sobre higiene e comportamento pessoal são descritas no procedimento POP 04 – “HIGIENE E SAÚDE DOS MANIPULADORES”.

- Higiene das Mãos:

Os colaboradores são treinados e orientados em relação aos procedimentos de lavagem e antissepsia das mãos através de cartazes de orientação afixados próximos as pias onde é feita a higienização das mesmas;

Para que os colaboradores possam efetuar a correta higienização das mãos, a empresa dispõe de lavatórios nos sanitários e nas áreas de processamento de alimentos. Os lavatórios são supridos de água potável, sabonete líquido inodoro antisséptico ou sabonete líquido inodoro e produto antisséptico, e toalhas de papel não recicladas ou microbiologicamente atestadas;

Os produtos aprovados para uso estão regularizados no Ministério da Saúde e fazem parte do registro RMBP 02 – “CADASTRO DE PRODUTOS PARA HIGIENIZAÇÃO”.

- Utilização de Luvas:

As luvas são utilizadas de acordo com a natureza do serviço;

Os manipuladores são orientados a adotar procedimentos que minimizem o risco de contaminação dos alimentos preparados, por meio da antissepsia das mãos e pelo uso de utensílios ou luvas descartáveis;

Toda vez que se retorna a função previamente interrompida utiliza-se luvas novas;

Tipos de luvas e suas finalidades:

1- Luva Descartável (Para Segurança do Alimento):

Atividades de finalização de preparações, no caso, montagem de massa cozidas e saladas;

Manipulação de alimentos prontos para consumo, que já tenham sofrido tratamento térmico;

Preparo e manipulação de alimentos prontos para o consumo, que não são submetidos a tratamento térmico;

Manipulação de saladas cujas hortaliças já tenham sido adequadamente higienizadas.

2- Luvas de Borracha (Para Segurança do Manipulador):

Limpeza de panelas e utensílios;

Higienização, coleta e transporte dos tambores e contentores de resíduos e as respectivas áreas;

Limpeza dos sanitários;

Manipulação de produtos químicos;

Para descascar alimentos abrasivos (por exemplo: abacaxi);

As luvas de borracha são diferenciadas para cada tipo de atividade.

- Programa de Capacitação:

Todos que os colaboradores recebem, no ato da admissão, treinamento de integração abordando temas sobre higiene e segurança dos alimentos. Os registros destes treinamentos ficam arquivados com o Gestor e/ou Responsável Técnico da UAN e na Unidade Gerencial de Recursos Humanos.

O programa de capacitação dos manipuladores está descrito no POP 04 – “HIGIENE E SAÚDE DOS MANIPULADORES”.

- Regras para Visitantes:

Todos que não são da equipe de manipulação são considerados visitantes;

Não é permitido aos visitantes circularem no interior da cozinha e estoque sem o acompanhamento de um colaborador;

Para circularem pelas áreas de processamento, o visitante é uniformizado (com touca e jaleco) e segue as regras estabelecidas para manipuladores;

A visita é realizada de forma a impedir a contaminação do produto.

Anexo B

Procedimentos Operacionais Padronizados Implantados na UAN Pesquisada

POP HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS:

1- Objetivo

Estabelecer responsabilidades e procedimentos adotados quanto aos requisitos de limpeza e desinfecção das instalações, equipamentos, móveis e utensílios.

2- Responsabilidades

O Gestor Operacional é o responsável pelo monitoramento e verificação das atividades de higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios;

Os colaboradores da UAN são responsáveis pela execução das atividades e preenchimento dos registros de monitoramento das atividades de higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios.

3- Descrição

As instalações, equipamentos, móveis e utensílios são higienizados, conforme descrito no POP 07 – “RESUMO DA HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS”;

A diluição e o modo de uso dos produtos de limpeza obedecem às instruções recomendadas pelo fabricante e/ou orientações da UGQ;

A frequência das higienizações ocorre conforme estipulado no registro POP 03 – “MONITORAMENTO DE HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS”;

As operações de limpeza e desinfecção realizadas diariamente estão descritas no registro POP 16 – “ROTINAS DE HIGIENIZAÇÃO”;

A eficácia da higienização é monitorada através de swab. O monitoramento com swab é realizado após a higienização do ambiente de trabalho;

A frequência do monitoramento com swab é descrita na planilha POP 02 – “MONITORAMENTO DA COLETA E ANÁLISE DE SUPERFÍCIE, ÁGUA E ALIMENTO”;

Os resultados do monitoramento com swab são avaliados pelo RT e são considerados satisfatórios quando houver ausência de coliformes totais e termotolerantes em 100 cm de amostra (0 UFC/cm).

4- Monitoramento

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Higiene das instalações, equipamentos, móveis e utensílios	Inspeção visual	Na aplicação da Lista de verificação dos POPs	RT
Frequência de higienização	Planilha de registro "Monitoramento de higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios"	Conforme frequência estabelecida no próprio registro	Colaborador treinado
Eficácia da higienização	Planilha de registro "Monitoramento da coleta e análise de superfície, água e alimento"/swab de superfícies	Conforme frequência estabelecida no próprio registro	RT/Laboratório contratado

5- Correção / Ação Corretiva

Não – Conformidade	Correção / Ação Corretiva
Instalação, equipamento, móvel ou utensílio após a higienização encontra-se aparentemente sujo.	Refazer todo o procedimento de higienização, até que fique limpo.
Registro de monitoramento de higienização, encontrado, após a data planejada, sem assinatura do colaborador responsável pela execução da tarefa, sugerindo-se que a mesma não tenha sido realizada.	Execução imediata da tarefa e posterior assinatura do registro de monitoramento de higienização com a data da realização.
Laudo microbiológico de swab de superfície de equipamentos e ou utensílios ou de ambiente em desacordo com o padrão estabelecido neste POP	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar superfície onde possa haver incrustações de material orgânico e proceder à raspagem. Se necessário providenciar o reparo superfície; - Revisar e supervisionar todo o procedimento de higienização; - Reforçar o treinamento dos colaboradores; - Trocar produto químico utilizado no processo; - Orientar os colaboradores; - Repetir o swab.

6- Verificação

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Higiene das instalações, equipamento, móveis e utensílios.	Inspeção visual e ou Lista de Verificação das BP na UAN.	Na realização de auditoria interna (no mínimo anual)	Unidade Gerencial de Qualidade
Frequência de higienização	Inspeção visual e assinatura do registro "Monitoramento de higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios".	Mensalmente na aplicação da Lista de Verificação dos POPs	RT
Eficácia da higienização	Inspeção visual do registro "Monitoramento da coleta e análise de superfície, água e alimento"	Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs	RT
	Inspeção visual com assinatura dos laudos de swab	No recebimento do laudo	RT

POP CONTROLE INTEGRADO DE VETORES E PRAGAS URBANAS

1- Objetivo

Estabelecer responsabilidades e procedimentos adotados para impedir a atração, o abrigo, o acesso e a proliferação de vetores e pragas urbanas.

2- Responsabilidades

O Gestor Operacional é o responsável pelo monitoramento e verificação do Controle Integrado de Vetores e Pragas;

Os colaboradores da UAN são responsáveis pela execução das atividades de higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios para evitar os vetores e pragas e constantemente realizar inspeção visual e registro da presença dos vetores e pragas.

3- Descrição

O controle integrado de vetores e pragas urbanas é constituído de medidas preventivas e corretivas.

3.1 Medidas preventivas

Consiste em evitar que as pragas e vetores tenham acesso às instalações, abrigo, água e alimentos, sendo adotadas as seguintes medidas preventivas:

- As aberturas externas das áreas de manipulação de alimentos são providas de telas milimétricas;
- Os ralos e canaletas são tampados, gradeados ou telados sem aberturas que impeçam a entrada de pragas;
- As telas e grades estão em bom estado de conservação;
- Os ralos sem tampa são sifonados;
- A empresa não armazena entulhos ou material em desuso que favoreça ao abrigo de pragas;
- Os colaboradores não armazenam alimentos em seus armários;
- Os resíduos gerados são armazenados em lixeiras e são mantidos tampados;
- Os resíduos são removidos sempre que as lixeiras estiverem cheias, e no mínimo uma vez ao dia;
- Os equipamentos, utensílios, móveis e instalações são mantidos sempre limpos, conforme o POP 01 – “HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS” e o POP 07 – “RESUMO DA HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS”;
- O monitoramento da adequação das instalações e do controle de resíduos é feito através de inspeção visual, mensalmente pelo RT, através da Lista de Verificação dos POPs. Quando é detectada alguma não conformidade é gerado um plano de ação e o problema é resolvido conforme estipulado no plano de ação.

3.1 Medidas corretivas

- Consiste em combater as pragas e vetores. Este combate pode ser por métodos físicos ou químicos;

- O controle integrado de pragas e vetores urbanos (CIP) é realizado por empresa especializada, podendo ser contratada pela UAN ou pela empresa Cliente;
- A empresa especializada contratada possui alvará de licença sanitária e ambiental e mantém um responsável técnico com ART ou AFT expedida pelo conselho profissional;
- Nos casos de contratação pela empresa Cliente o controle da documentação é de responsabilidade da mesma, devendo ser solicitadas cópias dos documentos para arquivamento na UAN;
- O RT e/ou Gestor Operacional da UAN é responsável por acompanhar o desenvolvimento das atividades de CIP na UAN e arredores;
- A empresa de CIP presta atividades de desinsetização e desratização conforme definidas no contrato;
- As estações de iscas venenosas, para controle permanente de roedores, são localizadas nas áreas externas;
- Quando houver instalação de iscas e armadilhas, a empresa de CIP manterá uma planta atualizada com a localização das iscas e armadilhas;
- São mantidas planilhas de POP 04 – “MONITORAMENTO DE PRAGAS” ou planilhas emitidas pela empresa de CIP, a serem preenchidas pelos colaboradores. Ao término de cada mês, o RT envia cópias dos formulários preenchidos à empresa contratada para avaliação e providências;
- Após a realização do serviço a empresa de CIP emite comprovante de execução de serviço contendo, no mínimo, as seguintes informações:

Nome do cliente;

Endereço do imóvel;

Praga(s) alvo;

Data de execução do serviço;

Prazo de assistência técnica, escrito por extenso, dos serviços por praga(s) alvo;

Grupo(s) químico(s) do(s) produto(s) utilizado(s);

Orientações pertinentes ao serviço executado;

Nome do responsável técnico com o número do seu registro no conselho profissional correspondente;

Número do telefone do Centro de Informações Toxicológicas mais próximo;

Identificação da empresa especializada com: razão social, nome fantasia, endereço, telefone e números das licenças sanitária e ambiental.

- No mínimo a cada trimestre, a empresa de CIP emite relatório contendo avaliação sobre o controle de pragas realizado;

- Os comprovantes de execução de serviço, relatórios e as fichas técnicas dos produtos químicos encontram-se arquivadas pelo responsável técnico da UAN.

4- Monitoramento

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Aberturas que favoreçam a entrada de pragas e vetores	Inspeção visual	Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs	RT
Condições das telas, grades, tampas e sifão.	Inspeção visual	Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs	RT
Entulhos, objetos em desuso, alimentos guardados em locais inadequados e manejo correto dos resíduos.	Inspeção visual	Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs	RT
Empresa especializada em controle de pragas e vetores	Inspeção visual da documentação da empresa de CIP: - Alvará de licença sanitária e ambiental da empresa especializada contratada; - Certificado de anotação de responsabilidade técnica (ART) ou anotação de função técnica (AFT); - Fichas técnicas dos produtos utilizados.	Na contratação e na aplicação da Lista de Verificação dos POPs	RT
	Comprovante de execução de serviço de CIP emitido pela empresa especializada em Controle Integrado de Pragas	A cada visita	Empresa especializada em CIP / RT
Ocorrência de pragas	Inspeção visual e preenchimento do registro "Monitoramento de Pragas"	Diariamente	Todos os colaboradores

	Relatório de ocorrência de pragas	No mínimo, trimestralmente.	Empresa especializada em CIP / RT
--	-----------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------

5- Correção / Ação Corretiva

5.1 Medidas Preventivas

Não – Conformidade	Correção / Ação Corretiva
Aberturas externas das áreas de armazenamento e preparação de alimentos, inclusive sistemas de exaustão sem telas milimétricas	- Providenciar a instalação de telas; - Lacrar as janelas
Telas furadas e/ou rasgadas, borrachas na parte inferior das portas quebradas ou rasgadas.	Providenciar o reparo da barreira às pragas.
Os ralos e/ou canaletas não estão em bom estado.	Providenciar a manutenção dos ralos e/ou canaletas.
Aberturas que favoreçam a entrada de insetos, pássaros e roedores.	- Fechar as aberturas; - Telar as aberturas; - Instalar protetores na parte inferior da porta; - Ajustar portas e janelas ao batente.
Armazenamento de entulhos ou material em desuso.	Providenciar a remoção dos entulhos e material em desuso da área de produção e arredores.
Alimentos armazenados nos armários do vestiário.	Retirar os alimentos dos armários e orientar o colaborador sobre os riscos de se guardar alimentos nos armários.
Lixeiras sem identificação	Providenciar identificação das lixeiras.
Lixeiras da área de manipulação cheias	Recolher os resíduos sempre que as lixeiras estiverem cheias.
Resíduos dispostos fora de sacos plásticos na área de armazenamento de resíduos.	Colocar os resíduos dentro de sacos plásticos e fechar os sacos.
Sacos plásticos, contendo resíduos, deixados abertos na área de armazenamento de resíduos.	Fechar os sacos plásticos.
Resíduos armazenados em local inadequado.	- Providenciar local fechado, isolado e protegido para o armazenamento dos resíduos; - Remover os sacos de resíduos para o local adequado.
Instalação, equipamento, móvel ou utensílio após a higienização encontra-se aparentemente sujo.	Refazer todo o procedimento de higienização, até que fique limpo.

5.2 Medidas Corretivas

Não – Conformidade	Correção / Ação Corretiva
Alvará (de licença sanitária e ambiental) da empresa especializada contratada encontra-se vencido	Solicitar alvará de licença sanitária e ambiental atualizados.
Responsável técnica pela empresa especializada contratada com ART/AFT vencida.	Solicitar ART/AFT atualizado
Aumento das infestações	- Comunicar a empresa contratada e intensificar o controle das pragas; - Comunicar a empresa contratada e introduzir métodos novos para cada tipo de praga.
Controle de pragas ineficaz	Substituir a empresa especializada contratada.

6- Verificação

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Aberturas que favoreçam a entrada de pragas e vetores	Inspeção visual/Lista de Verificação das BP na UAN	Na realização de auditoria interna (no mínimo anual)	Unidade Gerencial de Qualidade.
Condições das telas, grades, tampas e sifão.	Inspeção visual/Lista de Verificação das BP na UAN	Na realização de auditoria interna (no mínimo anual)	Unidade Gerencial de Qualidade
Entulhos, objetos em desuso, alimentos guardados em locais inadequados.	Inspeção visual/Lista de Verificação das BP na UAN	Na realização de auditoria interna (no mínimo anual)	UGQ
Empresa especializada em controle de pragas e vetores	Inspeção visual dos documentos que comprovem a idoneidade da empresa de CIP / Lista de Verificação das BP; Inspeção visual do Comprovante de Execução de Serviço de CIP emitido pela empresa especializada em Controle Integrado de Pragas.	Na realização de auditoria interna (no mínimo anual); No recebimento do comprovante/Na Lista de Verificação dos POPs	UGQ; RT
Ocorrência de pragas	- Inspeção visual com assinatura do registro "Monitoramento de pragas"; - Inspeção visual com assinatura do Relatório de ocorrência de pragas.	Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs.	RT

POP HIGIENIZAÇÃO DO RESERVATÓRIO DE ÁGUA

1- Objetivo

Estabelecer responsabilidades e procedimentos para higienização do reservatório de água, visando preservar a segurança da água.

2- Responsabilidades

O Gestor Operacional é o responsável pelo monitoramento e verificação da higienização do reservatório de água.

3- Descrição

* A limpeza e a desinfecção dos reservatórios são realizadas, no mínimo, semestralmente, por pessoal qualificado (empresa especializada ou RT). No ato da limpeza também são avaliadas as condições de edificação do reservatório de água (tampa, vazamentos, rachaduras, descascamentos, pintura, etc);

* Após a higienização é emitido um certificado ou relatório de execução do serviço, onde consta as condições do reservatório de água;

* A potabilidade da água é monitorada através de análises, sempre após a limpeza e desinfecção do reservatório de água e conforme legislação específica;

* A frequência e o tipo de análise a ser realizada estão definidos na planilha POP 02 – “MONITORAMENTO DA COLETA E ANÁLISE DE SUPERFÍCIE, ÁGUA E ALIMENTO”.

4- Monitoramento

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Higienização e condições de edificação do reservatório de água	Certificado/Relatório de execução da higienização do reservatório de água.	Semestralmente	RT/Responsável pela higienização do reservatório.
Potabilidade da água	Registro de Monitoramento da coleta e análise de superfície, água e alimento/Análise microbiológica e/ou físico-química da água	Conforme frequência estabelecida no próprio registro	RT/ Laboratório contratado

5- Correção / Ação Corretiva

Não – Conformidade	Correção / Ação Corretiva
Reservatório de água com vazamento, infiltrações e/ou rachaduras.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar o reparo dos problemas de integridade encontrados e garantir a sua execução; - Realizar análise microbiológica da água do reservatório com problema; - Se os resultados de análise da qualidade da água para consumo humano estiver fora do padrão: 1- solicitar a limpeza e desinfecção do reservatório de água e garantir a sua execução; 2- providenciar fonte alternativa para água de consumo e do processo (água mineral).
Não foi realizada a limpeza e a desinfecção dos reservatórios, a cada seis meses (no máximo).	Providenciar e garantir a limpeza e desinfecção do reservatório.
Reservatório sujo.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar e garantir a limpeza e desinfecção do reservatório; - Providenciar fonte alternativa para água de consumo dos colaboradores (água mineral).
Não há comprovante da operação de higienização do reservatório	- Solicitar e garantir a higienização do reservatório de água e solicitar o comprovante de execução (relatório ou certificado).
Após a limpeza/desinfecção do reservatório, os resultados apresentados não atendem aos padrões microbiológicos vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar o ocorrido ao Cliente; - Limpar e desinfetar o reservatório que apresentou o problema e realizar nova análise da água do mesmo; - Providenciar fonte alternativa para água de consumo dos colaboradores (água mineral).
Após consecutiva limpeza/desinfecção do reservatório, os resultados apresentados não atendem aos padrões microbiológicos vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar o ocorrido ao Cliente; - Solicitar providências à empresa pública de abastecimento de água, se for água da rede pública; - Providenciar fonte alternativa para água de consumo dos colaboradores (água mineral).

6- Verificação

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Higienização e condições de edificação do reservatório de água	Inspeção visual com assinatura do Certificado/ Relatório de realização da higienização do reservatório de água	Após a emissão do relatório e na aplicação da Lista de Verificação dos POPs.	RT
Potabilidade da água	Inspeção visual do registro "Monitoramento da coleta e análise de superfície, água e alimento".	Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs.	RT
	Inspeção visual com assinatura dos laudos de análise microbiológica e/ou físico-química da água.	No recebimento do laudo/ Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs.	RT

POP DE HIGIENE E SAÚDE DOS MANIPULADORES

1- Objetivos

- Estabelecer responsabilidades e procedimentos adotados no controle de saúde e higiene dos manipuladores, de forma a não comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos;

- Orientar os manipuladores sobre os procedimentos e requisitos a serem adotados na higiene pessoal.

2- Responsabilidades

- O Gestor Operacional é o responsável pelo monitoramento e verificação da higiene e saúde dos manipuladores;

- Os colaboradores da UAN são responsáveis por cumprir as orientações recebidas quanto a sua higiene e saúde e participar dos treinamentos.

3- Descrição

3.1 PCMSO

- As atividades relacionadas ao controle de saúde dos colaboradores são estabelecidas e controladas pelo PCMSO. Este controle é realizado sob coordenação de um médico do trabalho, através de contrato com empresa terceirizada;

- O monitoramento do PCMSO é feito através da planilha POP 05 – “MONITORAMENTO DO PCMSO”;

- Os colaboradores realizam exames médicos admissionais, periódicos e demissionais, abrangendo exames clínicos e, quando necessário, exames laboratoriais;

- Se for constatado que o colaborador não se encontra apto para desempenhar a função, o mesmo não é contratado ou é afastado da manipulação de alimentos até que se determine sua reincorporação por determinação médica;

- O PCMSO da UAN e o atestado de saúde ocupacional (ASO) dos colaboradores encontram-se disponíveis na UAN.

3.2 Estado de saúde e higiene dos colaboradores

- Os colaboradores estão orientados para informar ao RT qualquer alteração no seu estado de saúde, que possa resultar em contaminação dos alimentos, como, diarreia, febre, vômito e corrimento nasal. Em casos graves o colaborador é encaminhado para uma avaliação de saúde e se for constatado como sendo portador de alguma doença infecciosa ou parasitária o mesmo é afastado da manipulação de alimentos até que se determine sua reincorporação por determinação médica;

- Os colaboradores portadores de ferimentos ou afecções cutâneas não manipulam alimentos ou superfícies em contato com alimentos, exceto nos casos de lesões superficiais e sem pus nas mãos, estes podem continuar a manipular alimentos, desde que o local lesionado seja coberto por um curativo a prova de água e protegido com luva descartável;

- O estado de saúde e higiene dos colaboradores é monitorado, mensalmente, fazendo-se uma amostragem aleatória semanal ou quinzenal de forma a avaliar 100% dos manipuladores durante o mês, por meio do registro POP 06 – “MONITORAMENTO DAS BOAS PRÁTICAS DOS COLABORADORES”, o qual avalia se o colaborador possui lesões nas mãos e braços, diarreia, gripe, conservação do uniforme, higiene das mãos, unhas, presença de adornos e maquiagem, uso do bigode/barba e touca.

Os colaboradores são orientados a:

- Usar uniformes completos e limpos;
- Trocar o uniforme diariamente;
- Não usar adornos (anéis, pulseiras, aliança, relógios, colar, piercing, etc);
- Manter os cabelos limpos e totalmente cobertos por touca;
- Higienizar as mãos adequadamente e sempre que necessário;
- Seguir as orientações de conduta pessoal e não praticar atitudes anti-higiênicas;
- Manter as unhas aparadas e limpas;
- Não fumar durante a realização do trabalho e nas áreas internas da UAN;
- Não usar maquiagem;
- Não usar perfume ou loções que contenham odor forte;
- Não usar barba, bigodes e/ou costeletas;

- Não levar para o local de produção roupas, objetos pessoais ou alimentos;
- Não cantar, assoviar, tossir e/ou espirrar sobre os alimentos, equipamentos e instalações;
- Não levar a mão à boca, ao nariz, as orelhas e retornar ao trabalho, sem higienizá-las adequadamente;
- Não cuspir no ambiente ou nos alimentos;
- Não comer e mascar goma nas áreas de manipulação de alimentos;
- Não guardar alimentos no armário do vestiário;
- Não utilizar panos para enxugar mãos ou rosto;
- Não sentar-se no chão e/ou sobre paletes quando uniformizados;
- Não provar alimentos em talheres e devolvê-los à panela sem prévia higienização.

3.3 Lavagem e antissepsia das mãos dos colaboradores

- As mãos são higienizadas conforme o documento POP 03 – “HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS”;
- Para lavagem e antissepsia das mãos são utilizados sabonete líquido inodoro e álcool 70% ou álcool gel ou sabonete líquido inodoro antisséptico;
- A eficácia do procedimento de higienização é monitorada através de swab das mãos dos manipuladores. O swab das mãos é coletado após a higienização das mãos;
- A frequência da realização do swab é descrita na planilha POP 02 – “MONITORAMENTO DA COLETA E ANÁLISE DE SUPERFÍCIE, ÁGUA E ALIMENTO”;
- Os resultados do swab são avaliados pelo RT e são considerados satisfatórios quando os resultados do swab indicarem ausência de coliformes termotolerantes.

3.3.1 Frequência

Os colaboradores são treinados e orientados a higienizarem as mãos, sempre que:

- Chegar ao trabalho;
- Utilizar os sanitários;
- Tossir, espirrar, assoar o nariz;
- Usar esfregões, panos ou materiais de limpeza;
- Recolher o lixo e outros resíduos;
- Tocar em sacarias, caixas, garrafas e sapatos;
- Tocar em alimentos não higienizados ou crus;
- Houver interrupção do serviço;
- Tocar em utensílios não higienizados;
- Antes de colocar luvas utilizadas na manipulação de alimentos;
- Pegar em dinheiro;
- Fumar;
- Após qualquer outra situação na qual possa ter contaminado suas mãos.

3.4 Programa de capacitação dos colaboradores em Boas Práticas

- Os colaboradores recebem capacitação abordando temas como: contaminantes alimentares, doenças transmitidas por alimento, manipulação higiênica dos alimentos e Boas Práticas;
- A carga horária e o conteúdo programático estão registrados no RTRE 03 – “REGISTRO DE TREINAMENTO” e nos planos de curso;
- A frequência de realização dos treinamentos ocorre no mínimo anualmente;
- O monitoramento da participação dos colaboradores nos cursos é feito através da planilha RTRE 03 – “REGISTRO DE TREINAMENTO”;
- A eficácia dos treinamentos é avaliada e evidenciada através dos registros POP 06 – “MONITORAMENTO DAS BOAS PRÁTICAS DOS COLABORADORES”, RARH 15 – “AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO” e através de inspeção visual durante o desenvolvimento das atividades.

4- Monitoramento

O que?	Como?	Quando?	Quem?
PCMSO	Através do ASO e do registro "Monitoramento do PCMSO"	Conforme PCMSO	RT ou colaborador treinado
Estado de saúde e higiene dos colaboradores	Registro de Monitoramento das boas práticas dos colaboradores	Mensalmente	RT ou colaborador treinado
Lavagem e antissepsia das mãos dos colaboradores	- Registro de Monitoramento das boas práticas dos colaboradores; - Registro de Monitoramento da coleta e análise de superfície, água e alimento/swab de mãos.	Conforme frequência estabelecida no próprio registro	RT / colaborador treinado/ laboratório contratado
Programa de capacitação dos colaboradores em Boas Práticas	- Registro de Treinamento; - Registro de Monitoramento das boas práticas dos colaboradores	Mensalmente	RT ou colaborador treinado

5. Correção / Ação Corretiva

5.1 PCMSO

Não – Conformidade	Correção / Ação Corretiva
O colaborador não realizou os exames previstos no PCMSO ou está com os exames atrasados	- Encaminhar o colaborador que não atende aos requisitos estabelecidos pelo PCMSO para realização dos exames clínicos e ou laboratoriais; - Registrar a realização do exame da planilha "Monitoramento do PCMSO".
Candidato ou colaborador com ASO inapto para função	- Não contratar o candidato; - Afastar o colaborador até que restaure sua condição de saúde.

5.2 Estado de saúde e higiene dos colaboradores

Não – Conformidade	Correção / Ação Corretiva
Manipulador com quadro de gastroenterite aguda ou crônica (diarreia ou disenteria), vômito, febre.	Encaminhar o manipulador para avaliação médica
Manipuladores com ferida, lesões ou cortes nas mãos e antebraços (cortes com pus).	Dispensar ou direcionar o manipulador para serviços que não demandem contato com alimentos.
Manipulador com lesão superficial nas mãos, trabalhando sem proteção.	Providenciar e garantir que o local lesionado seja coberto por um curativo a prova de água e protegido com luva descartável.
Colaborador com uniforme incompleto.	Solicitar e garantir que o colaborador coloque o uniforme completo.
Colaborador com uniforme em mau estado de conservação (rasgado, furado, condições higiênicas insatisfatórias).	- Providenciar a reposição do item do uniforme, quando necessário; - Solicitar e garantir que o colaborador troque o uniforme que estiver em condições higiênicas insatisfatórias.
Colaborador com adornos	Solicitar e garantir que o colaborador retire o adorno.
Colaborador com esmaltes e/ou unhas compridas.	Solicitar e garantir que o colaborador retire o esmalte e/ou corte as unhas
Colaborador usando touca de maneira incorreta (sem cobrir totalmente os cabelos)	Solicitar e garantir que o colaborador coloque a touca corretamente.
Colaborador praticando hábitos anti-higiênicos	Orientar e reforçar o treinamento dos colaboradores.

5.3 Lavagem e antissepsia das mãos dos colaboradores

Não – Conformidade	Correção / Ação Corretiva
Colaboradores não higienizam as mãos corretamente	- Solicitar e garantir que o colaborador refaça a higienização das mãos de maneira correta; - Orientar e reforçar o treinamento dos colaboradores sobre o correto procedimento para higienização das mãos.
Colaboradores não higienizam na frequência adequada	- Solicitar e garantir que o colaborador faça a higienização das mãos; - Orientar e reforçar o treinamento dos colaboradores sobre o correto procedimento para higienização das mãos.
Resultados do swab de mãos insatisfatórios.	- Reforçar o treinamento dos colaboradores sobre o correto procedimento para higienização das mãos; - Trocar produto para higienização das mãos.

5.4 Capacitação dos colaboradores

Não – Conformidade	Correção / Ação Corretiva
Colaborador não passou por treinamento	Realizar o treinamento e registrar na planilha “Registro de Treinamento”
Os treinamentos não estão sendo executados no mínimo anualmente	Realizar o treinamento e registrar na planilha “Registro de Treinamento”
Treinamento realizado e não registrados	Preencher a planilha “Registro de Treinamento”

6. Verificação

O que?	Como?	Quando?	Quem?
PCMSO	Inspeção visual do ASO e do registro “Monitoramento do PCMSO”	Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs	RT
Estado de saúde e higiene dos colaboradores	Inspeção visual e assinatura do registro “Monitoramento das boas práticas dos colaboradores”.	Mensalmente / Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs	RT
Lavagem e antissepsia das mãos dos colaboradores	- Inspeção visual e assinatura do registro “Monitoramento das boas práticas dos colaboradores”; - Inspeção visual do registro “Monitoramento da coleta e análise de superfície, água e alimento”; - Inspeção visual com assinatura dos laudos de swab.	- Mensalmente / Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs; - Na aplicação da Lista de Verificação dos POPs; - No recebimento do laudo	RT
Programa de capacitação dos colaboradores em Boas Práticas	Inspeção visual do Registro de Treinamento / Lista de Verificação das BP na UAN	Na realização de auditoria interna (no mínimo anual)	Unidade Gerencial de Qualidade.

Anexo C

Fotos das Não Conformidades Apontadas na Auditoria



