
IMPLANTAÇÃO

DO PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO

EM BOAS PRÁTICAS

DE MANIPULAÇÃO

PARA RESTAURANTES

ELISÂNGELA PEREIRA DOS SANTOS, LARISSA RODRIGUES
RIBEIRO PEREIRA, TAINARA LOPES DE OLIVEIRA

Resumo: O objetivo deste trabalho foi elaborar um programa de capacitação em Boas Práticas de Manipulação para restaurantes. Depois de realizado o diagnóstico definiu-se os objetivos, conteúdo, metodologia, forma de avaliação e cronogramas. Conclui-se que para elaborar um programa de capacitação é necessário adaptá-lo à realidade da empresa.

Palavras-chave: capacitação, diagnóstico, procedimentos, boas práticas de manipulação

Na sociedade moderna, as dificuldades impostas pelos longos deslocamentos e a extensa jornada de trabalho impedem que um grande número de pessoas realize suas refeições em casa. Tal mudança no comportamento do consumidor colaborou para o desenvolvimento do comércio de refeições e trouxe uma preocupação para o setor de segurança alimentar, a garantia da qualidade higiênico-sanitária dessas refeições (GERMANO, GERMANO, 2001; SILVA JR, 2005).

Para garantir a produção de alimentos seguros é necessário que as empresas implementem as Boas Práticas de

Manipulação (BPF) e os Procedimentos Padrões Operacionais, que são um conjunto de regras para o correto manuseio de alimentos que abrange desde a matéria-prima até o produto final, e definem as responsabilidades, quando, por que, como e onde devem ser executadas as atividades e indicam os registros utilizados que asseguram o cumprimento das operações (SILVA JR, 2005).

Para que os procedimentos sejam efetivos, é necessário que os funcionários estejam devidamente capacitados para execução de cada procedimento de sua responsabilidade (GERMANO, GERMANO, 2001; SILVA JR, 2005).

O conceito moderno de capacitação tem o trabalhador como o centro de sua ação, que visa o desenvolvimento da empresa por meio da capacitação e da integração do mesmo ao ambiente de trabalho, dando a eles maior satisfação e bem-estar social (BOOG, 1994; FONTES, 1980).

A capacitação é recomendada pelo CODEX ALIMENTARIUS e pela legislação em Vigilância Sanitária, através da portaria 326 e da RDC 275 do Ministério da Saúde, que estabelecem que o responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos deve ser comprovadamente submetido a curso de capacitação, abordando, no mínimo, os seguintes temas: contaminantes alimentares; doenças transmitidas por alimentos; manipulação higiênica dos alimentos e Boas Práticas. Devendo esta ser periódica e comprovada mediante documentação (BRASIL, 1997; BRASIL, 2002).

O processo de capacitação é composto por quatro etapas (BOOG, 1994; BARRETOS, 1995; CHIAVENATO, 2004; GERMANO, M., 2003):

- Fase de diagnóstico: esta fase evita que a capacitação seja aplicada por impulso, permitindo definir o problema a ser tratado, a necessidade e o objetivo que o programa de capacitação deve atingir;
- Fase do planejamento: é a programação operacional dos objetivos, ou seja, as decisões estratégicas sobre em que capacitar, quem capacitar, como, onde, quando e como avaliar o processo;
- Fase de implementação: é a execução do que foi planejado;
- Fase de avaliação: fase que é estruturada na fase de planejamento. É a verificação do alcance dos objetivos e análise de quais passos deverão ser executado a seguir.

A dificuldade em elaborar um programa de capacitação de manipuladores de alimentos, em termos de Brasil, refere-se ao baixo nível de escolaridade da população que atua nesta função. Todavia, o aspecto primordial da capacitação consiste em visar não somente aquisição de conhecimento, mas mudança de comportamentos que o indivíduo internalizou desde a mais tenra idade e que fazem parte de sua cultura, mediante atividades variadas e participativas (FONTES, 1980; BOOG, 1994; BARRETO, 1995; GERMANO, M., 2003).

O objetivo deste trabalho foi elaborar um programa de capacitação em Boas Práticas de Manipulação para restaurantes, visando transferir conhecimentos e habilidades operacionais aos manipuladores, tais como: contaminantes alimentares, noções de higiene ambiental e pessoal, controle de pragas, manejo de resíduos, qualidade da água, seleção de matérias-primas, ingredientes e embalagens, recolhimento de alimentos e técnicas corretas de manipulação de alimentos.

UNIDADE EXPERIMENTAL

Este trabalho foi realizado durante o período de agosto de 2009 a fevereiro de 2010, nas unidades de um restaurante situado em Goiânia-GO, que fornece cerca de 4000 refeições ao mês.

Para elaborar o programa de capacitação foi necessário desenvolver as seguintes etapas: realizar o diagnóstico, definir o conteúdo programático, a metodologia do curso, elaborar o material didático e o cronograma.

O diagnóstico foi elaborado a partir de dados coletados através de entrevistas e observações com os colaboradores e gerentes, referente aos padrões e especificações da empresa, tais como técnicas de manipulação, produção, distribuição, organização e higiene ambiental e pessoal.

Em seguida elaborou-se o conteúdo programático com os assuntos pertinentes, métodos, recursos e tempo necessários. Também foram desenvolvidas avaliações e respectivo gabarito, com auxílio dos programas *Word 2007* e slides utilizando o *Power Point 2007*, para o curso de Boas Práticas de Manipulação de Alimentos. Foi adotado como material didático o livro “Cartilha do Manipulador de Alimentos” da Editora PUC Goiás.

O cronograma do programa de capacitação foi realizado dispo-
nido da execução do trabalho, estabelecendo procedimentos e
critérios a serem utilizados indicando o público alvo, a frequência
e o local onde será realizado.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Diagnóstico

Com o diagnóstico foi levantada a necessidade de capacitação
nos aspectos de Boas Práticas de Manipulação: higienização de uten-
sílios, equipamentos e ambientes, controle integrado de vetores e
pragas urbanas, controle da potabilidade da água, higiene e saúde dos
manipuladores, manejo de resíduos; seleção da matéria-prima, ma-
nutenção preventiva e calibração de equipamentos e controle de ope-
rações durante o preparo dos alimentos, como mostrado na Tabela 1.

Tabela 1: Diagnóstico realizado nas áreas do restaurante.

NÍVEIS DE ANÁLISE	MEIOS UTILIZADOS PARA A COLETA DE DADOS	FATORES ABORDADOS
Toda área do restaurante	<ul style="list-style-type: none"> - Observações focalizadas em habilidades e comportamentos. - Entrevistas com o pessoal da operação e subgerentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Controle de estoque: como fazer pedido, como receber mercadoria; - Controle de qualidade; - Perigo em alimentos; - Boas Práticas de Manipulação: Higienização de utensílios, equipamentos e ambientes; Higiene pessoal; Controle de operações: temperatura do armazenamento das carnes; Recepção de matéria-prima; Controle de pragas; Potabilidade da água; manejo de resíduo.

Conteúdo Programático e Metodologia

Para a elaboração do conteúdo programático e metodologia do curso estabeleceu-se o objetivo geral, os responsáveis, a descrição do programa, o objetivo específico, os pré-requisitos, o conteúdo programático, metodologia, execução da capacitação e a carga horária.

A capacitação global introdutória requer a fixação de conceitos por isso utilizou-se a explanação oral e visual, através de slides com tópicos dos conteúdos.

No quadro 1 encontra-se o conteúdo programático contendo os aspectos globais e específicos tais como: a importância do controle de qualidade dos alimentos, perigos em alimentos, Boas Práticas de Manipulação.

Quadro 1. Conteúdo Programático

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO
<p>OBJETIVO: Transferir ao proprietário e sua equipe conhecimentos e habilidades para seguirem os procedimentos e padrões estabelecidos dentro das normas das Boas práticas de Manipulação de Alimentos, assegurando a qualidade exigida pelos consumidores e pela Vigilância Sanitária.</p> <p>RESPONSÁVEIS: Coordenadores da equipe de capacitação</p> <p>DESCRIÇÃO: Os colaboradores que exercem as funções de manipuladores e manutenção receberam capacitação específica em BPF, à avaliação será teórica através de provas objetivas, com questões gerais e específicas de cada área. Caso seja detectada deficiência em algum aspecto é requerido aos responsáveis pela capacitação um reforço específico.</p> <p>O reforço da capacitação será realizado sempre que o proprietário ou gerente julgar necessário ou quando houver uma necessidade de reciclagem do treinamento devido a novas contratações de funcionários.</p> <p>CURSO DE BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS</p> <p>1. Objetivo Conscientizar o proprietário e os funcionários:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sobre a importância do controle de qualidade dos alimentos.• Características de qualidade dos alimentos para o consumidor e das matérias-primas para os restaurantes.• Perigos nos alimentos e a classificação diferenciando perigos a saúde e à qualidade• Aspectos abordados pelas Boas Práticas de Fabricação. <p>2. Pré-requisito Não aplicável</p>

3. conteúdo programático

3.1. QUALIDADE DOS ALIMENTOS

- Parâmetros responsáveis pela deterioração dos alimentos
- Noções de microbiologia: fatores de desenvolvimento, tipos de microrganismos importante em alimentos, e doenças causadas pela ingestão de alimentos contaminados.

- Qualidade da matéria-prima vegetal

- Qualidade da matéria-prima animal

- Conservação dos alimentos

3.3. BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS

- Introdução

- POP - Procedimentos Operacionais Padronizados / PPHO – Procedimentos Padrão de higiene Operacional.

- Controle do processo.

- Higiene na manipulação de alimentos

- Armazenamento e manipulação dos produtos de limpeza

- Controle integrado de pragas.

- Controle da potabilidade da água.

4. METODOLOGIA

- Exposição oral e visual

- Livro “Cartilha do Manipulador de Alimentos”

- Projetor

5. EXECUÇÃO DA CAPACITAÇÃO

5.1. explicar:

- Importância de manter o padrão de qualidade dos produtos comercializados pela empresa.

- Aspectos do Programa BPF

- Importância da higiene do ambiente, dos equipamentos e dos colaboradores no local de trabalho.

5.2. exercício de fixação:

- Avaliação com questões objetivas do tipo V ou F, múltipla escolha e cruzadinhas.

6. CARGA HORÁRIA: 3:30 horas.

Elaboração do Material Didático

O material didático é composto por livro, jogos de fixação, slides e avaliações.

O livro “Cartilha do Manipulador de Alimentos” e os slides possuem fotos ilustrando as operações e uma linguagem simples que possibilita a compreensão do público a fim.

As avaliações contêm questões objetivas do tipo V ou F, múltipla escolha e cruzadinhas. O quadro 2 apresenta o gabarito

da cruzadinha de boas práticas de manipulação.

Quadro 2. Gabarito da Cruzadinha Boas Práticas de manipulação

1 - REFERENTE ÀS BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO RESPONDA A CRUZADINHA:

Horizontal	Vertical
1-Procedimento com objetivo de prevenir a contaminação do alimento via animais	1-Aspecto que deve ser avaliado na água que entra em contato com o produto, utilizada na higienização de equipamentos e para consumo.
2- Procedimento que deve ser estabelecido para evitar parada no processo e contaminação química, física e biológica do produto.	2-Fase do processo de higienização com objetivo de retirada dos resíduos
3- Item do procedimento relacionado aos colaboradores com objetivo de prevenir contaminação cruzada.	3-Fase do processo de higienização com objetivo de eliminar microrganismos
4- Referente aos Procedimentos de manejo com objetivo de evitar contaminação do ambiente	4-Procedimento que deve ser controlado prevenindo contaminação de insumos, embalagens e produto acabado.
5- Procedimento com objetivo de garantir medições corretas, prevenindo contaminações químicas por erro de pesagem, contaminação biológica por uso de temperaturas insuficientes e contaminação física devido à falha no detector de metais.	5-Aspecto que deve ser controlado fora da indústria e na etapa de recepção
6-Procedimento relacionado à capacitação dos colaboradores na execução das tarefas de forma higiênica e correta.	
7-Aspecto relacionado aos colaboradores que pode inserir perigos biológicos durante a manipulação do alimento	
8- Procedimento que evita o consumo de produto não conforme detectado após a comercialização	

estudos, Goiânia, v. 36, n. 5/6, p. 909-918, maio/jun. 2009.

Cronograma

Foi elaborado um cronograma para o curso a ser ministrado de acordo com o quadro 3. Para cada item do conteúdo foram descritos os tempos médios, o local, conteúdo, objetivo específico, técnica, recursos necessários e participantes (público alvo).

Quadro 3. Cronograma do curso.

CRONOGRAMA CURSO DE CAPACITAÇÃO					
TEMPO TEÓRICO	LOCAL	CONTEÚDO	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICA E RECURSOS	PARTICIPANTES
20 min.	Pátio da Empresa	Noções de microbiologia	Conhecer os parâmetros responsáveis pela deterioração de alimentos, tipos de micro-organismos importantes em alimentos e a doenças transmitidas por alimentos	Exposição oral e Projetor	Proprietário e colaboradores
15 min.	Pátio da Empresa	Qualidade da matéria-prima animal e vegetal	Identificar os parâmetros de qualidade da matéria-prima animal e vegetal	Exposição oral e Projetor	Proprietário e colaboradores
20 min.	Pátio da Empresa	Boas práticas de manipulação de alimentos	Conceituar qualidade de alimentos para o consumidor e de matéria-prima para as indústrias e como conseguir a produção com qualidade	Exposição oral e Projetor	Proprietário e colaboradores
15 min.	Pátio da Empresa	Programas e sistema de controle de qualidade: BPF e APPCC	Diferenciar o programa BPF e o sistema APPCC mostrando como atuam do controle de qualidade	Exposição oral e Projetor	Proprietário e colaboradores
30 min	Pátio da empresa	Perigos em alimentos e como evitar	Sensibilizar quanto aos perigos nos alimentos e como evitá-los	Exposição oral e Projetor	Proprietário e colaboradores
10 min.	Pátio da Empresa	Higiene e saúde dos colaboradores	Conscientizar quanto à necessidade de práticas de higiene pessoal, saúde e comportamento	Exposição oral e Projetor	Proprietário e colaboradores
20 min.	Pátio da Empresa	Instalações	Conscientizar quanto à necessidade da higienização das superfícies prevenindo a contaminação cruzada	Exposição oral e Projetor	Proprietário e colaboradores
			Definir higienização, os processos de higienização e produtos utilizados		
20 min.	Pátio da Empresa	Controle integrado de pragas e controle de resíduos	Ressaltar a importância do controle de pragas	Exposição oral e Projetor	Proprietário e colaboradores
			Relacionar o manejo de resíduos com o controle integrado de pragas		
20 min.	Pátio da Empresa	Controle da potabilidade da água	Conscientizar sobre a importância da qualidade da água	Exposição oral e Projetor	Proprietário e colaboradores
30 min.	Pátio da Empresa	Avaliação de Boas Práticas de manipulação de alimentos	Fixar o conteúdo	Avaliação de múltipla escolha e cruzadinha. Papel e caneta	Proprietário e colaboradores

CONCLUSÃO

Conclui-se que no âmbito das organizações do setor de alimentos, é essencial que o compromisso com o programa de

capacitação se insira como parte da filosofia das empresas, passando a adotar a capacitação como um projeto permanente. Para elaborar um programa de capacitação efetivo é necessário adaptá-lo à realidade da empresa.

Referências

- BARRETO, Y. *Como treinar sua equipe*. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995. 101p.
- BOOG, G. G. (COOR.). *Manual de treinamento e desenvolvimento*. 2. ed. São Paulo: Makron, 1994. 595p.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional da Vigilância Sanitária. *Resolução RDC n° 275*. Brasília: ANVISA, 2002. 10p.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional da Vigilância Sanitária. *Portaria n° 326*. Brasília: ANVISA, 1997. 10p.
- CHIAVENATO, I. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campos, 1999. 457p.
- FONTES, L. B. *Manual de treinamento na empresa moderna*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1980. 190p.
- GERMANO, M. I. S. *Treinamento de manipuladores de alimentos: fator de segurança alimentar e promoção da saúde*. São Paulo: Livraria Varela, 2003. 165p.
- GERMANO, P. M. L.; GERMANO, M. I. S. *Higiene e vigilância sanitária de alimentos*. São Paulo: Varela, 2001.
- SANTOS, E.P.; PEREIRA, L.R.R; OLIVEIRA, T.L. *Cartilha do manipulador de alimentos*. Goiânia: Editora PUC GO, 2010. 58p.
- SILVA JR., E. A. *Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação*. 6. ed. São Paulo: Varela, 2005.

Abstract: The objective was to develop a training program on Good Manufacturing Practices for a unit of the restaurant. After performing the diagnosis was defined objectives, content, methodology, evaluation forms and schedules. It was concluded that to develop a training program is necessary to adapt it to the company's reality.

Keywords: training, diagnosis, procedures, good manufacturing practices

ELISÂNGELA PEREIRA DOS SANTOS

Graduada em Engenharia de Alimentos pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás). Consultora em alimentos da Supporte Consultoria em Alimentos. *E-mail*: elisangelasupporte@gmail.com

LARISSA RODRIGUES RIBEIRO PEREIRA

Pós Graduada em Engenharia de Produção pelo Instituto de Tecnologia do Centro Oeste (ITCO), graduada em Engenharia de Alimentos pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás). Consultora em alimentos da Supporte Consultoria em Alimentos. *E-mail*: larissasupporte@gmail.com

TAINARA LOPES DE OLIVEIRA

Graduada em Engenharia de Alimentos pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás). Consultora em alimentos da Supporte Consultoria em Alimentos. *E-mail*: tainarasupporte@gmail.com