

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO- OESTE
CURSO DE TURISMO**

CASSIANA FERREIRA BACHENDORF

**TURISMO E HIGIENE ALIMENTAR: UMA ANÁLISE EM ESTABELECIMENTOS
DE ALIMENTAÇÃO DE IRATI- PR**

**IRATI
2009**

CASSIANA FERREIRA BACHENDORF

**TURISMO E HIGIENE ALIMENTAR: UMA ANÁLISE EM ESTABELECIMENTOS
DE ALIMENTAÇÃO DE IRATI- PR**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Turismo,
Setor de Ciências Sociais e Aplicadas,
Universidade Estadual do Centro-
Oeste, Campus de Irati - PR

Orientadora: Profª Paula Grechinski
Demczuk.

**IRATI
2009**

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, com toda a admiração e carinho, a duas pessoas, Inês e Acácio, exemplos para mim, que em momento algum mediram esforços para realizar os meus desejos, e que sempre me ensinaram andar pelos caminhos certos, me incentivando em todos os aspectos da vida. A eles eu devo tudo, e tenho imenso orgulho em chamá-los de pai e mãe.

AMO MUITO VOCÊS!

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem Ele nada seria possível;

Agradeço aos meus pais, a quem eu amo muito, pelo amor e dedicação sem medidas, e pelo apoio, apesar da distância. Vocês são fundamentais para mim, obrigada por existirem e por serem os meus pais!

Agradeço a minha orientadora, Professora Paula, por acreditar no meu trabalho, me ajudar em cada etapa da sua construção, e por toda a atenção dispensada;

Agradeço aos verdadeiros amigos que conquistei ao longo da faculdade;

Agradeço às professoras Poliana e Vanessa, por contribuírem para o enriquecimento desta pesquisa;

Agradeço aos funcionários dos estabelecimentos participantes desta pesquisa, pela atenção ao responder os questionários, e aos gestores por permitirem que a pesquisa fosse realizada em seus restaurantes;

Agradeço a todos que, de alguma forma, me ajudaram na realização deste trabalho.

RESUMO

Este trabalho analisa a qualidade na oferta de alimentos em estabelecimentos de alimentação de Irati-PR, no que diz respeito à higiene. De acordo com dados da Prefeitura da cidade, existem 26 estabelecimentos destinados exclusivamente à alimentação, sendo que três participaram desta pesquisa, a qual teve como objetivo geral, analisar a qualidade em estabelecimentos de alimentação no que diz respeito à higiene, visando à melhoria da oferta gastronômica de Irati- PR, e como objetivos específicos, analisar o conhecimento do pessoal envolvido no local de preparo dos alimentos dos estabelecimentos pesquisados com relação às normas e técnicas de manuseio e higiene dos alimentos, analisar o conhecimento dos gestores dos estabelecimentos, no que diz respeito às normas e técnicas de manuseio e higiene dos estabelecimentos e verificar quais os procedimentos de higiene utilizados nos estabelecimentos de acordo com as recomendações da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária). Os procedimentos metodológicos utilizados foram, além de pesquisa bibliográfica, a coleta de dados por meio de questionários contendo 11 questões, as quais foram respondidas pelas funcionárias dos estabelecimentos, outro questionário de 10 questões fechadas respondidas pelos gestores dos estabelecimentos, e um *check-list* com questões sobre a estrutura física dos restaurantes, respondido pela própria pesquisadora durante a análise nos estabelecimentos. Como resultados da pesquisa, constataram-se falhas em relação à qualidade, em se tratando de higiene, em todos os estabelecimentos pesquisados. A falta de capacitação dos manipuladores sobre boas práticas de higiene a serem desenvolvidas durante a produção de alimentos, problemas encontrados nas estruturas físicas das cozinhas dos restaurantes, entre outras, são falhas encontradas nos estabelecimentos analisados, e podem comprometer a inocuidade dos alimentos ofertados pelos mesmos, se não forem vistas e consertadas pelos gestores.

Palavras-chave: turismo; alimentação; higiene alimentar; Irati-PR; qualidade.

ABSTRACT

This work analyses the quality in food offer alimentation establishment of Irati-PR, talking about hygiene. According to datum of the City Hall of Irati, there are 26 places, which there has been as prime goal, analyses the quality in alimentation establishment related to hygiene, looking forward to a better gastronomic offering of Irati- PR, and as the specifics goals, analyses the knowledge of involved people in the place of the food preparation in the places searched according to rules and technical use and hygiene of food, analyses the knowledge of establishment management and verify which the procedures of hygiene used in establishments according ANVISA (Sanitary Vigilance National Agency) recommendations. The methodological procedures used were, besides the bibliographic searching, the datum collect by questionnaire of 11 locked questions answered by the employees of the establishments, and another questionnaire of 10 locked questions answered by the mangers of the establishments, and a check-list with questions about the physical structure of the restaurants, answered by the searcher during the analyses of the establishments. As results of the searching, it was concluded several defects about quality, about hygiene, in the searched establishments. Defect in capaciousness of manipulators about the good practice of hygiene being done during the production of food, it was found problems with the physic structure of the kitchen of the restaurants, so, several defects being found in analyses establishments, which can compromise the innocuous of food offered by them, if they haven't seen and fixed by managers.

Key words: Tourism; Alimentation; Food Hygiene; Irati- PR, Quality.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3 METODOLOGIA	13
4 TURISMO E ALIMENTAÇÃO	16
4.1 A ALIMENTAÇÃO COMO OFERTA TÉCNICA NO TURISMO	17
4.2 OS ESTABELECIMENTOS DE ALIMENTAÇÃO	19
4.3 HIGIENE NO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO	22
5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA	27
5.1 RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS ÀS MANIPULADORAS	27
5.2 RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS GESTORES	35
5.3 RESULTADOS DO <i>CHECK-LIST</i> APLICADO NOS ESTABELECIMENTOS	36
5.3.1 Edificação, instalações, equipamentos, móveis e utensílios	36
5.3.2 Abastecimento de água	38
5.3.3 Manejo dos resíduos	39
5.3.4 Matérias- primas, ingredientes e embalagens	39
5.3.5 Preparação do alimento	40
5.3.6 Armazenamento e transporte do alimento preparado	41
5.3.7 Exposição ao consumo do alimento preparado	42
5.3.8 Documentação e registro	43
6 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS	45
6.1 ANÁLISE DO CONHECIMENTO DO PESSOAL ENVOLVIDO NO LOCAL DE PREPARO DOS ALIMENTOS E DOS GESTORES DOS	

ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS COM RELAÇÃO ÀS NORMAS E TÉCNICAS DE MANUSEIO E HIGIENE DOS ALIMENTOS _____	45
6.2 ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS DE HIGIENE UTILIZADOS NOS ESTABELECIMENTOS, DE ACORDO COM AS RECOMENDAÇÕES DA ANVISA _____	50
6.2.1 O estabelecimento X _____	50
6.2.2 O estabelecimento Y _____	52
6.2.3 O estabelecimento Z _____	54
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS _____	56
REFERÊNCIAS _____	60
<u>APÊNDICES</u> _____	62
<u>APÊNDICE A- CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISADORA</u> _____	63
<u>APÊNDICE B- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DO SETOR DE PRODUÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS</u> _____	64
<u>APÊNDICE C- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GESTORES DO SETOR DE PRODUÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS</u> _____	66
<u>APÊNDICE D-CHECK-LIST DE VISITA AO SETOR DE PRODUÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS</u> _____	68
<u>ANEXOS</u> _____	73
<u>ANEXO A- RESOLUÇÃO Nº 216, ANVISA</u> _____	74

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

GRÁFICO 1 – CONTROLE DE SAÚDE COM OS COLABORADORES- 2009	28
GRÁFICO 2 – AFASTAMENTO POR ENFERMIDADES OU LESÕES- 2009	29
GRÁFICO 3 – HÁBITO DE TROCAR O UNIFORME DIARIAMENTE- 2009	29
GRÁFICO 4 – USO DO UNIFORME APENAS NAS DEPENDÊNCIAS DO ESTABELECIMENTO- 2009	30
GRÁFICO 5 – GUARDA AS ROUPAS EM LUGAR ESPECÍFICO- 2009	31
GRÁFICO 6 – HÁBITO DE FUMAR, FALAR, CANTAR, ASSOBIAR, COMER OU MANIPULAR DINHEIRO- 2009	32
GRÁFICO 7 – SUPERVISÃO OU CAPACITAÇÃO PERIÓDICA EM HIGIENE PESSOAL- 2009.....	33

1 INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade do terceiro setor que está diretamente ligada à prestação de outros serviços essenciais para que o turista tenha as suas necessidades atendidas e expectativas realizadas, como transporte, hospedagem e alimentação. A alimentação é de grande importância na atividade turística, seja como atrativo ou como oferta técnica, de modo que o visitante possa suprir esta que é uma de suas necessidades fisiológicas mais importantes.

O restaurante é, muitas vezes, o estabelecimento escolhido para que a necessidade de se alimentar seja suprida. É importante que tal estabelecimento disponha de boas práticas de higiene na hora da preparação dos alimentos para que o turista venha a ter boas lembranças da viagem.

Esta pesquisa trata da importância da higiene em estabelecimentos de alimentação e sua relação com o turismo em Irati. Segundo dados da Prefeitura Municipal de Irati (2009), o município está localizado na região centro-sul do estado do Paraná, e situa-se a cerca de 140 km da capital, Curitiba, e possui 26 estabelecimentos destinados exclusivamente à alimentação, como restaurantes, pizzarias e churrascarias.

A pesquisa teve como referencial de análise três estabelecimentos de alimentação da cidade. A escolha dos estabelecimentos deu-se pelo motivo dos mesmos estarem situados na área central urbana, e por isso, se tratarem de restaurantes com maior fluxo de pessoas locais e visitantes.

A temática foi escolhida em função da necessidade em averiguar a qualidade da higiene nos restaurantes de Irati para que, assim, seja possível melhorar a oferta turística do município garantindo, então, a boa alimentação dos visitantes e, dos próprios moradores locais.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a qualidade dos estabelecimentos de alimentação da cidade de Irati-PR, no que diz respeito à higiene, e a importância para a atividade turística. Sendo assim, apresenta-se o problema de pesquisa: os estabelecimentos de alimentação, em Irati-PR, possuem

condições adequadas de higiene para oferecer aos visitantes serviços de qualidade?

A pesquisa terá como objetivos específicos a análise do conhecimento do pessoal envolvido no local de preparo dos alimentos dos estabelecimentos pesquisados com relação às normas e técnicas de manuseio e higiene dos alimentos; a análise do conhecimento dos gestores destes estabelecimentos, no que diz respeito às normas e técnicas de manuseio e higiene dos alimentos e; por fim, a verificação de quais são os procedimentos de higiene praticados nestes estabelecimentos, tomando como base as recomendações da ANVISA.

A realização de uma pesquisa nesse âmbito se faz interessante, pois de acordo com a OMT (2003, p. 01):

a qualidade e a inocuidade dos alimentos que são servidos aos visitantes e que as comunidades de destino também compartilham com eles constituem uma das principais preocupações do consumidor em matéria de turismo, e ocupam um lugar importante entre as prioridades dos operadores turísticos e dos fornecedores de alimentos que abastecem o setor.

Conhecer os métodos e técnicas de higiene dos estabelecimentos, e apurá-los quanto às falhas que possam existir, representam uma contribuição na melhoria da qualidade da oferta alimentar do município, para, conseqüentemente, zelar para com a saúde dos seus consumidores. O fator qualidade na oferta alimentar é importante para o turismo, especialmente no que diz respeito à satisfação do turista quanto à sua viagem, para que este tenha as suas expectativas em relação ao lugar visitado supridas, e a higiene e limpeza dos estabelecimentos de alimentação, bem como uma alimentação inócua, são aspectos fundamentais para a qualidade dos serviços oferecidos em uma localidade.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade em estabelecimentos de alimentação no que diz respeito à higiene, visando à melhoria da oferta gastronômica de Irati- PR.

2.2 Objetivos Específicos

- Analisar o conhecimento do pessoal envolvido no local de preparo dos alimentos dos estabelecimentos pesquisados com relação às normas e técnicas de manuseio e higiene dos alimentos;
- Analisar o conhecimento dos gestores dos estabelecimentos, no que diz respeito às normas e técnicas de manuseio e higiene dos alimentos; e
- Verificar quais os procedimentos de higiene utilizados nos estabelecimentos de acordo com as recomendações da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).

3 METODOLOGIA

A pesquisa, em razão das suas características à apresentação de uma proposta de execução, foi desenvolvida mediante pesquisa exploratória, a qual, de acordo com Gil (2007) tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições, e que é bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.

A primeira etapa, a fundamentação teórica, foi construída por meio de pesquisa bibliográfica. Foram pesquisados os temas referentes ao turismo, oferta turística, turismo e alimentação e a higiene e qualidade na alimentação.

A segunda etapa caracterizou-se por pesquisa de campo, realizada em três estabelecimentos de alimentação coletiva da cidade de Irati- PR. A escolha destes estabelecimentos deu-se pelo motivo dos mesmos estarem situados na área central urbana, local de grande fluxo de pessoas na cidade, e também pelo fato de os mesmos aceitarem participar da pesquisa.

Ao longo da explanação dos resultados obtidos, os nomes dos restaurantes serão substituídos pelas letras X, Y e Z, e não seguirá a ordem da sequência abaixo, a fim de não comprometer os mesmos. A seguir, a descrição dos estabelecimentos analisados nesta pesquisa:

QUADRO 1- DESCRIÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS, 2009

<i>Estabelecimento</i>	<i>Serviço oferecido</i>	<i>Capacidade</i>
X	Panificadora, confeitaria, lanchonete, café colonial, almoço, encomendas para festas, comércio de alimentos em geral	74 pessoas
Y	Almoço por buffet	90 pessoas
Z	Almoço por buffet	40 pessoas

FONTE: BACHENDORF, 2009

Em cada estabelecimento analisado, a pesquisadora identificou-se, primeiramente, por meio de um documento elaborado no Departamento do Curso

de Turismo da Unicentro de Irati, sob responsabilidade da professora orientadora (APÊNDICE A).

Para a análise do conhecimento do pessoal envolvido no local de preparo dos alimentos acerca das normas de manuseio e higiene, foram aplicados questionários com 11 perguntas, para os colaboradores do setor de produção dos estabelecimentos pesquisados, além de observações feitas pela pesquisadora em campo apropriado do questionário, seguindo um roteiro de seis questões fechadas (APÊNDICE B). O questionário foi aplicado a todos os manipuladores presentes no momento da pesquisa, sendo que nos estabelecimentos X e Y cinco manipuladoras responderam, e quatro no estabelecimento Z. Todas as questionadas são do gênero feminino, cozinheiras e trabalham no setor de produção dos estabelecimentos.

As perguntas eram referentes aos métodos e técnicas utilizadas na preparação dos alimentos, mais especificamente a respeito de higiene, a fim de verificar o conhecimento das manipuladoras a respeito do assunto, e atingir o primeiro objetivo proposto para a pesquisa.

Os questionários foram aplicados no mês de julho de 2009, utilizando um dia para cada estabelecimento, no horário da preparação do almoço (entre as 9:00h e 11:30h), o que também tornou possível a observação da pesquisadora a respeito dos procedimentos de higiene utilizados nos estabelecimentos – o terceiro objetivo proposto para a pesquisa.

Partindo do princípio de que boa parte do controle de higiene depende da iniciativa dos proprietários dos estabelecimentos, aplicou-se um questionário a eles (APÊNDICE C), semelhante ao aplicado às manipuladoras, o que possibilitou a concretização do segundo objetivo específico desta pesquisa- a análise do conhecimento dos gestores dos estabelecimentos, no que diz respeito às normas e técnicas de manuseio e higiene dos alimentos. Este questionário foi composto de 10 questões fechadas, também baseadas no Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação da ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANEXO A), e foi aplicado aos gestores dos respectivos estabelecimentos de alimentação, no mês de outubro de 2009.

Para a verificação dos procedimentos utilizados pelos estabelecimentos quanto à higiene da área de preparo dos alimentos, utilizou-se a técnica de observação, que de acordo com Ruiz (2006, p. 53), “consiste em aplicar a atenção a um fenômeno ou problema, captá-lo e retratá-lo tal como se manifesta”.

Além da técnica de observação, foi elaborado um *check-list* contendo 46 itens para análise (APÊNDICE D). O procedimento metodológico que direcionou a elaboração do *check-list* foi a pesquisa documental¹, com base no Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, de acordo com a resolução nº 216, de 15 de setembro de 2004 da ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANEXO A). Os questionamentos contidos no *check-list* foram respondidos pela própria pesquisadora, durante a análise nos estabelecimentos.

Através de leitura corrente e de referência, como livros, artigos e manuais de procedimentos de higiene, técnicas de manuseio de alimentos e segurança alimentar, e da pesquisa de campo, foi possível atingir os objetivos propostos e relacionar a importância desses fatores para a atividade turística, respondendo, portanto, ao problema proposto para a pesquisa.

¹ A pesquisa documental, de acordo Marconi e Lakatos (2007, p. 176) “é aquela cuja fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. As fontes desses documentos podem ser os arquivos públicos, particulares ou fontes estatísticas”.

4 TURISMO E ALIMENTAÇÃO

O turismo é uma atividade do setor de prestação de serviços que vem crescendo constantemente e ganhando importância para a economia, principalmente a partir século XIX, quando começaram as melhorias nos meios de transporte, comércio, tecnologia e comunicações. Estas mudanças contribuíram para a geração de empregos, entrada de divisas e, conseqüentemente, para o desenvolvimento dos municípios. (BARRETTO, 1995).

Dias e Cassar (2005, p. 67) evidenciam a importância do turismo como serviço. Para estes autores,

O turismo é considerado hoje a principal atividade econômica no mundo, e as previsões para os próximos anos são de que seu crescimento permanecerá atingindo patamares cada vez mais altos. O impacto da atividade turística em outros setores é tal, que se pode considerar o gasto do turista como o elo inicial de uma imensa cadeia econômica que subsiste graças a esses visitantes.

Percebe-se que o desenvolvimento da atividade turística ocupa um importante papel na economia, já que, quando há um fluxo considerável de pessoas em uma localidade, o reflexo deste movimento geralmente é a lucratividade no comércio local, resultando no seu desenvolvimento econômico.

Existem várias definições acerca do que vem a ser realmente o turismo, e uma delas é como sendo um fenômeno social de deslocamento voluntário e temporário realizado por indivíduos, por algum motivo seja este cultural, descanso, lazer, enfim, fora do seu local de residência, e sem remuneração ou lucro algum. (DE LA TORRE *apud* BARRETTO, 1995)

As diversas definições, algumas vezes, podem gerar controvérsias, embora uma das mais aceitas seja a que sugere a Organização Mundial do Turismo- OMT (2003, p. 11), que o define como “a atividade que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares distintos do seu entorno habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, com a finalidade de lazer, negócios e outros motivos”.

Atualmente, observa-se que, assim como a atividade turística, a oferta de alimentos vem se inovando e crescendo e cada vez mais está ao alcance das pessoas de todas as classes sociais. De acordo com Grechinski (2007, p. 32) “A gastronomia é um importante motivador para viagens, e mesmo quando não é o motivo ou elemento principal, sempre tem seu papel de destaque, pois agrega maior valor e incrementa os roteiros de viagem”.

Pode-se dizer que o leque de motivações das pessoas a cerca de seus deslocamentos foi se ampliando com o passar do tempo e surgindo novos motivos para os quais sair de seu local para outro, mas o alimento sempre marcou e marca presença, seja como forma de prazer em consumir alimentos ou, principalmente, como um fator de necessidade humana.

4.1 A ALIMENTAÇÃO COMO OFERTA TÉCNICA NO TURISMO

Teichmann (2007, p. 13) afirma que “de um modo geral, alimentar-se representa para o homem muito mais que o simples fato de saciar a fome”. Na atividade turística observa-se a importância da alimentação de duas maneiras: quando as pessoas realizam deslocamentos movidas pelo interesse em conhecer a diversidade gastronômica de outra localidade, considera-se a alimentação como um atrativo; quando a alimentação tem o papel apenas de suprir as necessidades biológicas, considera-se a mesma como um serviço - indispensável e essencial para a satisfação do turista em sua viagem.

Segundo a OMT (2003, p. 22) “o alimento é algo (ou a comida e bebida) que os seres vivos - humanos, animais, plantas, etc. - ingerem ou introduzem nos seus corpos para dar-lhes forças, e para ajudá-los a se desenvolver e a viver, isto é, subsistir”.

Costa (2008) reitera essa afirmação ao comentar que o turismo, por ser uma atividade que busca atender os desejos e vontades das pessoas durante os seus momentos de lazer, pode encontrar na gastronomia, além de apenas um atrativo o qual motiva a efetivação da viagem, uma forma de preencher uma das maiores e mais importantes necessidades humanas: a alimentação. Pode-se dizer,

assim, que a gastronomia na atividade turística age, tanto como elemento atrativo, como um meio das pessoas suprirem uma das necessidades fisiológicas que é a alimentação.

Sobre isso, Fagliari (2005, p. 05), ressalta que “alimentar-se é um ato natural ao ser humano, um processo consciente e voluntário necessário à sua sobrevivência”. Portanto, a alimentação no turismo não deve ser considerada apenas como atrativo em uma viagem, mas, acima de tudo, um serviço essencial para o suprimento de uma necessidade natural do homem.

As pessoas, quando viajam, geralmente procuram lugares com uma oferta de serviços que lhes ofereça bem estar, comodidade e segurança. Segundo Grechinski (2007, p. 28), “A oferta turística pode ser descrita, portanto, como tudo o que uma localidade necessita para atender de maneira adequada às necessidades e desejos de seus visitantes”. Pode-se dizer, desta forma, que os estabelecimentos de alimentação constituem esta a oferta turística da localidade receptora, em conjunto com outros tantos que cabem citar, como os meios de hospedagem, transporte e atrativos de um modo geral.

Além de fundamental para a manutenção da saúde das pessoas, seja no seu cotidiano ou durante a permanência em local diferente do seu habitual, o serviço de alimentos e bebidas é um importante gerador de receita através do turismo, pois propicia o desenvolvimento de negócios do ramo, e conseqüente incremento da oferta alimentar. Isso reflete em vantagens, tanto para a população local, com o aumento da geração de emprego e renda, quanto para os visitantes, na maior diversidade de estabelecimentos de qualidade a serem desfrutados.

Os serviços de alimentação oferecidos tanto para os visitantes, quanto para os residentes locais, são de tamanha importância que simplesmente não podem faltar em um lugar, seja como elemento atrativo ou como serviço indispensável (OMT, 2003).

Nesse contexto, entende-se que a existência de estabelecimentos destinados às pessoas para suprirem a simples necessidade de ingerir o alimento para a manutenção de sua saúde constitui-se, para o turismo, em um elemento

chave para o sucesso desta atividade e total satisfação do turista durante a viagem.

4.2 OS ESTABELECIMENTOS DE ALIMENTAÇÃO

Segundo Schlüter (2003, p. 54), “os tempos modernos alteraram os tradicionais ritos da mesa. A jornada de trabalho já não está subordinada às refeições, mas a refeição está subordinada à jornada de trabalho”. A partir deste pensamento, pode-se verificar que o tempo escasso e o dia a dia dos trabalhadores faz com que estes procurem mais os restaurantes como uma opção na hora das suas refeições, por ser um meio rápido e acessível de suprir a necessidade fisiológica de alimentar-se.

Fagliari (2005) comenta ainda que o tempo para as relações sociais está cada vez mais escasso no mundo contemporâneo, principalmente nas sociedades desenvolvidas, portanto o alimento apresenta-se, cada vez mais, como uma alternativa de aproximação entre as pessoas. A autora completa, dizendo que os estabelecimentos de alimentação fazem parte do cotidiano da população, e conseqüentemente, do turista durante a sua viagem. Os mais comuns são os restaurantes, os quais Castelli (2003, p. 297) define como “estabelecimentos que fornecem ao público alimentação mediante pagamento”.

Montejano (2001, p. 174) conceitua restaurante de maneira semelhante, como “aqueles estabelecimentos mercantis que servem ao público, mediante um valor, refeições e bebidas a serem consumidas no mesmo lugar”. Já Fonseca (2006, p. 13) afirma que “o objetivo do restaurante é claro: preparar e servir alimentos e bebidas, dentro do conceito que se propõe executar”.

Refletindo sobre as ideias dos autores, pode-se dizer que são empreendimentos necessários e essenciais para a atividade turística, já que são os responsáveis, por meio de um valor, pela alimentação dos turistas, e por ser o local onde estes terão o contato com a gastronomia local.

A França sempre teve destaque na alimentação, sendo considerada o berço da gastronomia, e um referencial na cozinha internacional. A contribuição

francesa para os restaurantes é muito grande, tanto nos termos utilizados quanto nas técnicas empregadas (TEICHMANN, 2007).

Além do restaurante, Montejano (2001, p. 176) classifica, também, outros tipos de estabelecimentos destinados à alimentação, dentre os quais estão:

- Cafeterias: servem, além de batidas, sorvetes, sucos e bebidas em geral, pratos rápidos, frios e quentes sob valor de tabela ou balcão.

- Bares: dispõem, tanto no balcão, quanto em mesas, bebidas acompanhadas ou não de aperitivos a serem consumidos no mesmo local.

Segundo o autor, também existem os bares-restaurante, que são estabelecimentos que oferecem serviço tanto de bar, quanto de restaurante.

- *Fast food e take away*: são aqueles estabelecimentos do mercado que tem como finalidade a venda de comida e bebida de elaboração simples, podendo ser consumida no próprio local ou em outro (*take away*). Pertencem a este grupo as lanchonetes, pizzarias, creperias, etc.

- *Catering*: empresas que produzem alimentos para serem consumidos em outros lugares. São estes estabelecimentos que abastecem os transportes aéreos e ferroviários.

- Restauração industrial para coletividades: são empresas semelhantes às *catering*, que tem por finalidade abastecer empresas, escolas, hospitais etc.

Ao ver de Fonseca (2006), os restaurantes subdividem-se de acordo com a tipologia de serviços disponibilizados, do seguinte modo:

- Restaurante tradicional: com cardápio extenso, e de pratos tradicionais. Sua decoração é simples e as louças não são de muita sofisticação.

- Restaurante internacional: a maioria está localizado em hotéis, e seus pratos são reconhecidos e consagrados internacionalmente. A decoração é clássica e sóbria, e as louças são, geralmente, de primeira linha.

- Restaurante gastronômico: com ambiente não muito grande, mas bem decorados, chefe de cozinha de renome e cardápio de grande inventividade.

- Restaurantes de especialidades: estabelecimentos que se especializam em um determinado prato, e apresentam o cardápio restrito a tal especialidade. Aqui, segundo o autor, se encaixam os *Grills* (especializados em grelhados),

Brasserie (além de restaurante, é também casa de bebidas), *Choperia* (além de bebidas, serve porções), *Fusion Food* (é a mescla entre elementos de várias culturas), *Típicos* (serve a culinária típica de algum país ou região), *Fast Food* (tem com característica principal a rapidez no serviço, como o *Coffee shop*, a lanchonete e o *self-service*).

De acordo com Castelli (2003, p. 299) o que as diferenciam é que “cada uma dessas unidades da neo-restauração possui características bem específicas quanto à decoração, aos tipos de cardápio, à modalidade de serviços, à localização, aos preços, etc”. Segundo Montejano (2001), esta neo-restauração a qual Castelli (2003) se refere é a restauração tradicional somada às novas tecnologias e sistemas diferenciados de produção e gestão.

São vários os motivos que levam as pessoas a um determinado restaurante, dentre os quais vale citar o *status* que este pode proporcionar ao cliente, o ambiente do estabelecimento e o clima que o compõe, como o estilo dos funcionários, por exemplo. O próprio cardápio é um bom motivo para um restaurante ser procurado, além do chefe de cozinha, do preço e do estilo de serviço diferenciado que fornece ao consumidor (FONSECA, 2006).

Fonseca (2006, p. 17) continua, dizendo que “(...) a partir do momento em que o cliente decide por um restaurante, sua experiência de compra já está sendo formada”. Pode-se afirmar, desta forma, que a qualidade é um fator primordial no que diz respeito à satisfação das expectativas do turista em relação à prestação de serviços no estabelecimento de alimentação, a partir do momento em que o turista opta por um determinado restaurante.

De acordo com a OMT (2003, p. 01), qualidade pode ser definida como “o conjunto de traços e características de um produto ou serviço para satisfazer as necessidades específicas ou implícitas do consumidor”. Logo, a qualidade nos serviços turísticos é definida como “a relação entre a expectativa e a realidade, avaliada pela satisfação do consumidor” (OMT, 2003).

Entende-se que, quando o turista procura um estabelecimento para satisfazer o desejo, a necessidade de se alimentar, geralmente espera ser bem atendido, em ambiente agradável que lhe inspire segurança quanto ao que irá

consumir e, acima de tudo, busca comida de qualidade. Por isso é de fundamental importância que o restaurante possua uma postura em relação, tanto ao bom atendimento, quanto às boas práticas de higiene em todas as áreas do estabelecimento, principalmente no local onde serão produzidos os alimentos, já que o bom proveito e as boas lembranças da viagem incluem, entre outros fatores, não ter problemas com a saúde, principalmente àqueles decorrentes de uma má alimentação.

4.3 HIGIENE NO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO

Refletindo a partir do pensamento de Fagali (2006, p. 07), a qual diz que “compreende-se que a qualidade em um empreendimento é relevante não apenas no que tange ao atendimento ao turista, mas também ao morador local”, pode-se compreender a importância no quesito qualidade na oferta de alimentos, não apenas para os visitantes, mas também para os próprios moradores da localidade. Já a OMT (2003, p. 129) acredita que “a meta de todo estabelecimento de alimentação coletiva é, ou deveria ser, oferecer aos seus clientes ou comensais alimentos inócuos e de excelente qualidade, em um ambiente adequado e com o melhor serviço e atenção”.

Em se tratando da alimentação como elemento da atividade turística, essa qualidade é essencial, pois se trata da expectativa do turista em relação ao que ele irá desfrutar no estabelecimento, daquilo que irá consumir, seja pela necessidade ou pela simples curiosidade de provar sabores diferentes dos de costume. Fagali (2006, p. 17), continua ressaltando que:

A qualidade é um fator muito importante que deve ser considerado na realização de qualquer atividade principalmente a do ramo alimentício que pode infelizmente acarretar diversas doenças e a causa de mortes proporcionadas através de bactérias, fungos, vírus, leveduras, protozoários entre outros. A existência desses organismos é devida à falta de atenção no armazenamento, manuseio, higiene dos alimentos.

Segundo a OMT (2003, p. 01), no turismo, e particularmente no setor de alimentação, a qualidade não é sinônimo de luxo. É possível ter uma boa

qualidade na prestação de serviços em estabelecimentos modestos, se os proprietários, administradores e funcionários adotam uma cultura de qualidade e boas práticas de higiene nos seus estabelecimentos.

A OMT (2003) revela ainda que não se pode existir turismo com qualidade sem o oferecimento de uma dieta balanceada, com alimentos higiênicos e inócuos. Portanto, a higiene é fator primordial em se tratando de qualidade na oferta alimentar, e deve estar presente em todas as áreas do restaurante, principalmente no pessoal envolvido direta ou indiretamente com o preparo dos alimentos.

Castelli (2003) acredita que, para que exista melhor produtividade e total qualidade na prestação de serviço, faz-se necessária a implantação de alguns métodos, dentre os quais o senso de limpeza. Para o autor, manter o ambiente organizado, e os objetos e o local em perfeito estado de higiene só vem a trazer benefícios, como o bem estar pessoal, a prevenção de acidentes e a boa impressão por parte dos consumidores do serviço.

É fundamental a limpeza na área onde os alimentos serão manipulados, pois é através da higiene destes que se pode garantir a saúde daqueles que irão consumi-los, já que é para isso que as pessoas se alimentam diariamente, para manter sua saúde (CASTELLI, 2003).

Ainda de acordo com Castelli (2003, p. 426)

A área de produção de alimentos requer cuidados muito especiais pelo fato de estar interferindo diretamente na saúde das pessoas. Uma comida pode ter uma excelente aparência, um excelente aroma e sabor e nem por isso ser uma alimentação sadia.

Este pensamento é válido em distintas situações, seja o serviço de alimentação em hotéis, em restaurantes, os quais têm a finalidade de oferecer alimentos de qualidade, saborosos e em condições higiênico-sanitárias tão satisfatórias quanto as que aqueles que irão desfrutá-los encontram em seus domicílios (SANTOS, 2003).

Segundo Mazalla (2007, p. 25-26), "(...) o alimento seguro é aquele que não oferece riscos e promove alteração nos mecanismos fisiológicos daqueles que consumiram determinado alimento". Por isso, a autora acredita ser um verdadeiro

desafio para os proprietários de restaurantes o oferecimento de alimentos os quais não acarretem problemas ao consumidor final, já que está diretamente ligado à saúde destes. O cuidado deve partir desde a escolha dos fornecedores até a distribuição, de fato, do alimento preparado.

Para a OMT (2003, p. 75):

a falta de profissionalismo ou de disciplina por parte dos manipuladores faz com que seja freqüente observar a mais variada e incrível quantidade de más práticas ou hábitos, que atentam contra a qualidade e inocuidade dos alimentos, e desprestigiam os estabelecimentos.

A OMT (2003, p. 51) continua, dizendo que “na alimentação coletiva, tratando-se de um estabelecimento pequeno ou grande, o local destinado à cozinha deverá reunir características específicas que o habilitem para a importante função que deve cumprir”. Subentende-se, com isso, que a frequente limpeza da cozinha e dos equipamentos e utensílios utilizados na preparação dos pratos, além da higiene pessoal dos funcionários do setor contribuem no combate da contaminação dos alimentos e, conseqüentemente, previne a contaminação daqueles que forem consumi-los.

A boa postura dos funcionários também é um fator importante para o bom funcionamento do setor, devendo ser evitados costumes como fumar, espirrar, apoiar-se ou sentar-se nas mesas, atitudes estas que, além de anti-higiênicas, são deselegantes e comprometem a qualidade da prestação do serviço.

Além dos itens já apresentados, é importante, o conhecimento da procedência dos alimentos, bem como sua origem, modo correto de armazenamento, local de estocagem e temperatura de conservação, pois, embora acontecerem mais raramente do que as intoxicações por microorganismos e parasitas, as intoxicações químicas (produtos como agrotóxicos) e naturais (espécies tóxicas de plantas) também existem (CASTELLI, 2003).

Para o controle e fiscalização dos estabelecimentos de alimentação do Brasil, mais precisamente da higiene nos mesmos, existe a ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), a qual foi criada em 26 de janeiro de 1999, sob a Lei de nº 9.782. Constitui-se em um órgão, vinculado ao Ministério da Saúde do

Brasil, que tem como finalidade promover a proteção da saúde da população, além do controle de portos, aeroportos e fronteiras, do controle sanitário da produção e comercialização de produtos, inclusive dos ambientes, processos, tecnologias e insumos relacionados a eles. (ANVISA, 2003).

Cabe mencionar a Portaria nº 326, de 20 de julho de 1997 da Secretaria de Vigilância Sanitária do Ministério da Saúde, a qual é direcionada a toda pessoa física ou jurídica que possua pelos menos um estabelecimento onde se realize atividades como produção, armazenamento, fracionamento ou transporte de alimentos industrializados (ANVISA, 2003). O principal objetivo do regulamento é estabelecer os requisitos gerais de higiene para os alimentos produzidos e comercializados para fins de consumo humano. De acordo com a OMT (2003, p. 129) “a legislação sobre alimentos não tem fins punitivos, mas uma orientação preventiva, pedagógica, que permita obter alimentos inócuos e de excelente qualidade, e que facilite sua comercialização”.

Outros países também possuem regulamentações e normas de boas condutas destinadas a estabelecimentos de alimentação coletiva, como os Estados Unidos com o *Food Code*, o qual foi aprovado pela Administração de Alimentos e Medicamentos dos EUA (USFDA); a Norma 93/43/CEE de 14 de julho de 1993 da União Européia e também o Código Sanitário Espanhol e suas Regulamentações Técnico- Sanitárias (OMT, 2003).

Para a atividade turística, a preocupação com a qualidade e higiene em estabelecimentos de alimentação torna-se relevante porque tem a ver com a oferta turística, já que a alimentação é um serviço indispensável na atividade turística e pode interferir na percepção da pessoa com relação àquele destino.

Pelo exposto até o momento, verifica-se o porquê de um estudo mais profundo sobre o procedimento de manipulação e cuidados gerais nos estabelecimentos de oferta alimentar no município de Irati-PR: a importância de oferecer um serviço, relacionado diretamente à atividade turística, de qualidade e que venha trazer boas recordações aos turistas à respeito de sua viagem, e não o oposto.

Entende-se, desta forma, a necessidade de conhecer as técnicas de higiene utilizadas pelos estabelecimentos de alimentação. Para que, se houverem falhas nesses procedimentos, seja possível apurá-las para, assim, melhorar a qualidade da oferta alimentar do município, o que irá refletir positivamente na atividade turística local.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Irati está localizada na região Centro Sul do estado do Paraná, cerca de 140 quilômetros da capital do estado, Curitiba. Possui 56.483 habitantes, e a economia da cidade é baseada principalmente, na agricultura, indústria e comércio e serviços, respectivamente. Com relação à prestação de serviços de alimentação, o município conta com 26 estabelecimentos destinados à alimentação coletiva, entre estes, restaurantes, pizzarias e churrascarias (PREFEITURA MUNICIPAL DE IRATI, 2009).

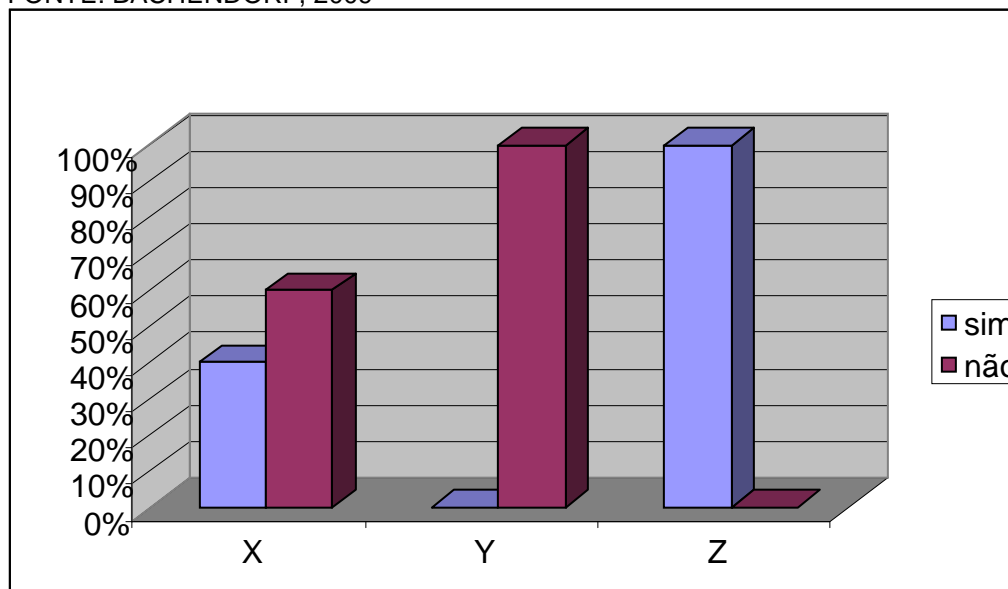
Esta pesquisa foi realizada em três restaurantes, localizados no centro da cidade de Irati- PR, conforme descrito na metodologia do trabalho. A seguir, serão expostos os dados dos estabelecimentos analisados de acordo com os objetivos propostos para a pesquisa.

5.1 RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS ÀS MANIPULADORAS

Em cada um dos restaurantes pesquisados foi aplicado um questionário com 11 questões fechadas (APÊNDICE B), sendo que nos estabelecimentos X e Y cinco manipuladoras responderam, e quatro no estabelecimento Z. Todas as questionadas são do gênero feminino.

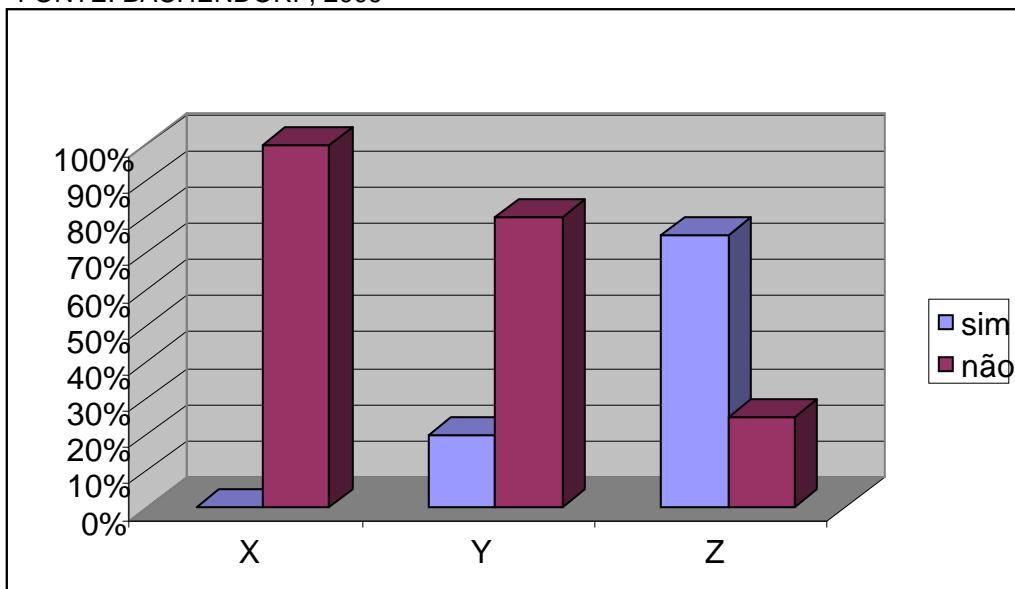
Quando perguntado se o restaurante realiza algum controle de saúde com os seus colaboradores, observa-se que, no estabelecimento X, duas manipuladoras (40%) responderam que sim, e três (60%) que não existe tal controle. No estabelecimento Y, as cinco mulheres (100%) responderam não existir, ao contrário do estabelecimento Z, onde as quatro (100%) disseram que sim, que o restaurante realiza um controle de saúde.

GRÁFICO 01- CONTROLE DE SAÚDE COM OS COLABORADORES- 2009
FONTE: BACHENDORF, 2009



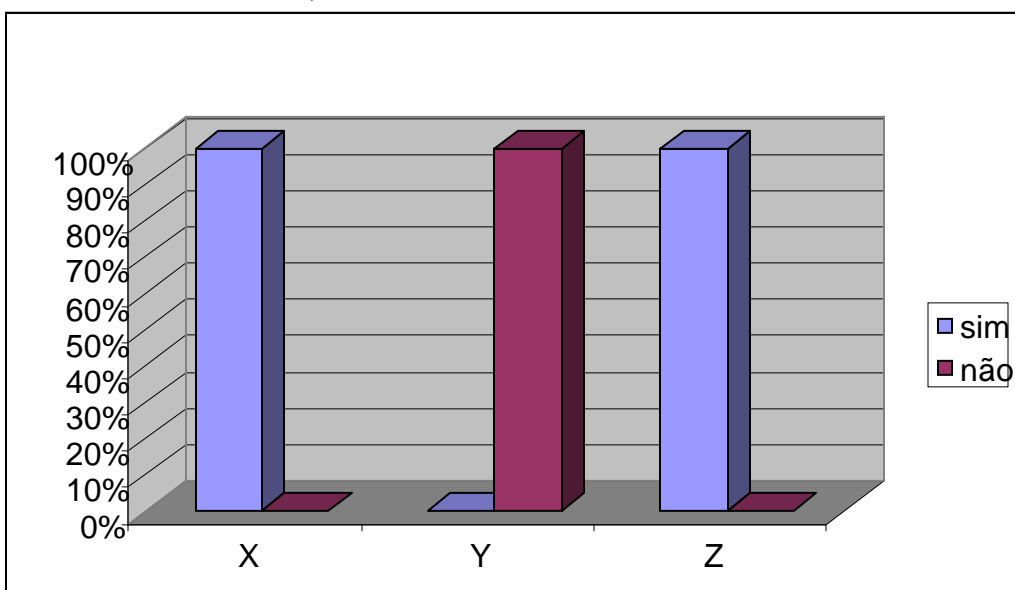
Procurou-se saber se, quando o colaborador está com algum sintoma de enfermidade, ou alguma lesão, se o mesmo é afastado da sua atividade de preparação de alimentos até que tais condições não mais existam. No estabelecimento X, foi unânime a resposta não, que o restaurante não costuma afastar os empregados em tais condições de saúde. No estabelecimento Y, uma manipuladora (20%) respondeu que sim, sendo que as outras quatro (80%) afirmaram que não, e no estabelecimento Z três (75%) responderam que sim, e apenas uma (25%) afirmou que não existe tal iniciativa por parte dos proprietários do restaurante.

GRÁFICO 2- AFASTAMENTO POR ENFERMIDADES OU LESÕES- 2009
FONTE: BACHENDORF, 2009



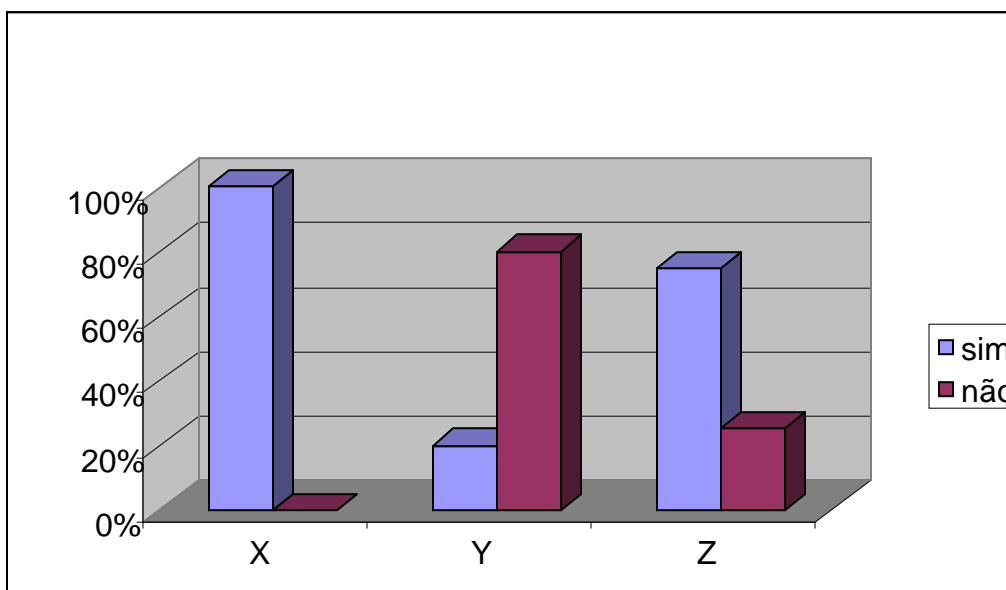
Sobre a troca de uniforme, nos estabelecimentos X e Z, 100% das manipuladoras questionadas afirmaram trocar o uniforme diariamente após o dia de trabalho, totalmente o oposto do estabelecimento Y, onde as cinco manipuladoras disseram não ter este hábito.

GRÁFICO 3- HÁBITO DE TROCAR O UNIFORME DIARIAMENTE- 2009
FONTE: BACHENDORF, 2009



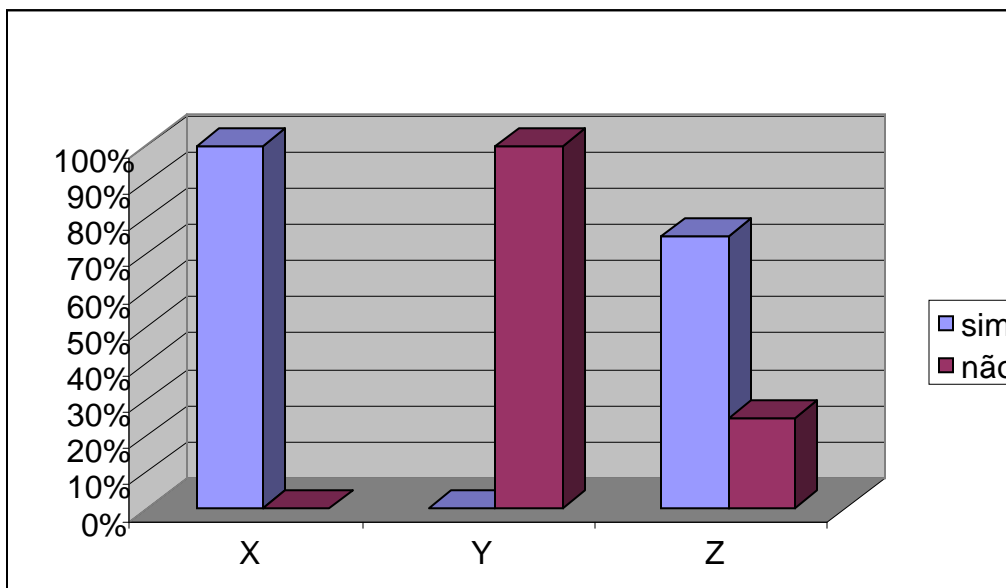
Com relação ao uso do uniforme apenas nas dependências internas do estabelecimento, as cinco manipuladoras (100%) do estabelecimento X responderam usá-lo apenas no local de trabalho. Já no Y, apenas uma (20%) confirmou que sim, que utiliza o uniforme apenas no restaurante durante o expediente, as outras quatro (80%) não o utilizam apenas no estabelecimento. No restaurante Z, três (75%) responderam que sim, e apenas uma (25%) que não, ou seja, que utiliza o mesmo uniforme não apenas nas dependências internas do estabelecimento, mas fora dele também.

GRÁFICO 4- USO DO UNIFORME APENAS NAS DEPENDÊNCIAS DO ESTABELECIMENTO- 2009
FONTE: BACHENDORF, 2009



Sobre a questão de existir um local específico e reservado apenas para os colaboradores guardarem suas roupas e demais objetos pessoais, as cinco manipuladoras do estabelecimento X responderam que sim, guardam tais objetos em um local exclusivo para tal finalidade. Ao analisar as respostas colhidas para esta questão no estabelecimento Y, verificou-se que todas as manipuladoras pesquisadas afirmaram não guardar seus objetos pessoais em um lugar reservado. No estabelecimento Z, três (75%) responderam que sim, enquanto uma (25%) respondeu que não deixa suas roupas e objetos pessoais em local específico enquanto realiza suas atividades na cozinha.

GRÁFICO 5- GUARDA AS ROUPAS EM LOCAL ESPECÍFICO- 2009
FONTE: BACHENDORF, 2009

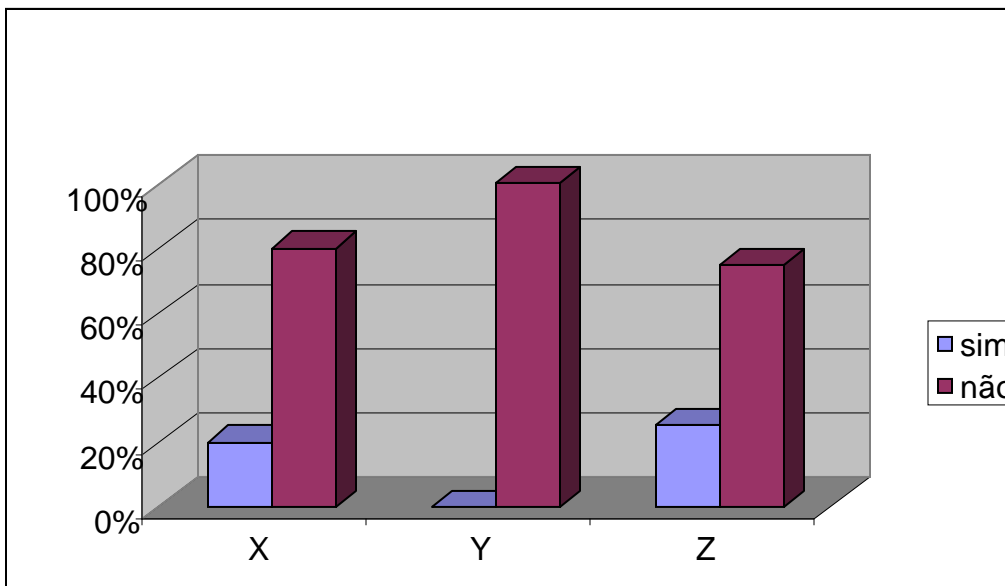


Outra questão abordada foi o hábito de lavar as mãos ao chegar ao trabalho. Nos estabelecimentos X, Y e Z, 100% das manipuladoras afirmaram ter o hábito de lavar as mãos ao chegar ao trabalho.

Também foi perguntado se elas possuem este mesmo hábito de higiene pessoal antes e depois de manipular os alimentos, e as respostas obtidas foram exatamente as mesmas da questão anterior, ou seja, todas as manipuladoras (100%) dos três estabelecimentos, X, Y e Z, possuem tal costume.

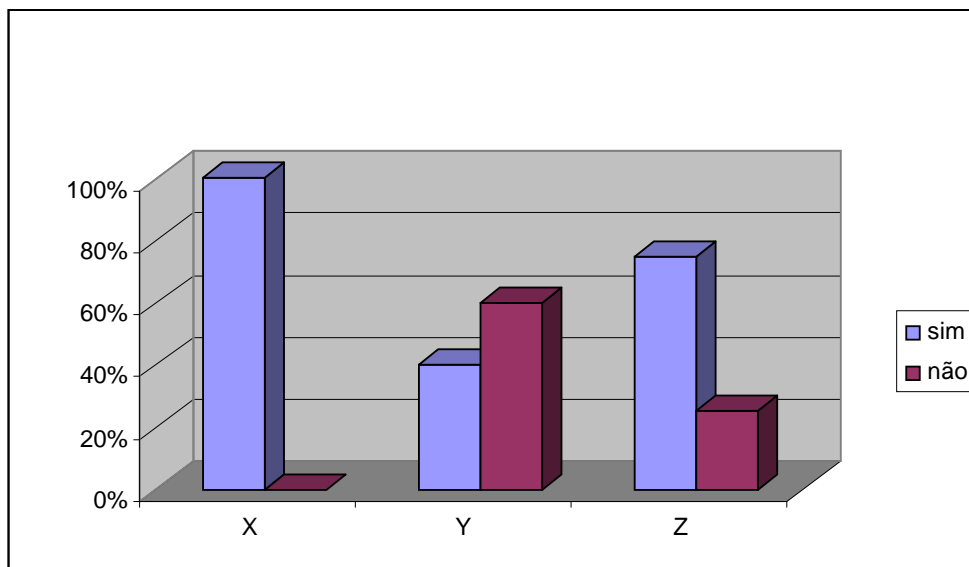
Outra questão abordada no questionário foi se as manipuladoras possuem hábitos como falar, fumar, cantar, comer ou pegar em dinheiro enquanto manipulam os alimentos. No estabelecimento X, quatro (80%) responderam não, mas uma (20%) respondeu possuir tais costumes. Em Y, 100% das manipuladoras afirmaram não ter estes hábitos, e no restaurante Z, três (75%) disseram que não, e apenas uma (25%) afirmou que sim.

GRÁFICO 6- HÁBITO DE FUMAR, FALAR, CANTAR, ASSOBIAR, COMER OU MANIPULAR DINHEIRO- 2009
FONTE: BACHENDORF, 2009



No questionamento seguinte, todas as mulheres da cozinha do estabelecimento X responderam que periodicamente é realizada uma supervisão ou capacitação sobre higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e doenças transmitidas pelos alimentos, e que tal supervisão é comprovada mediante documentação, diferentemente do estabelecimento Y, onde duas (40%) responderam que sim, e que esta é comprovada mediante documentação, mas três (60%) afirmaram não existir. O resultado obtido no estabelecimento Z foi que, três (75%) das quatro manipuladoras responderam que há tal medida, mediante documentação, mas uma delas (25%) contrariou as demais colegas, afirmando que não existe tal supervisão no restaurante.

GRÁFICO 7- SUPERVISÃO OU CAPACITAÇÃO PERIODICA EM HIGIENE PESSOAL
FONTE: BACHENDORF, 2009



Quanto ao estabelecimento ter também com os visitantes do setor de produção os mesmos cuidados de higiene que possui com seus colaboradores, todas as manipuladoras dos estabelecimentos X e Z afirmaram que no seu local de trabalho existe tal cuidado. Já no restaurante Y, as respostas dadas pelas cinco manipuladoras (100%) foram totalmente opostas, ou seja, afirmaram não existir medida de higiene alguma quando algum visitante adentra a área de manipulação de alimentos.

5.1.1 Observações da pesquisadora

A pesquisadora também analisou o asseio pessoal das manipuladoras, e verificou que no estabelecimento X elas possuíam asseio pessoal aparente, sendo que quatro delas, no dia da análise realizada pela pesquisadora, utilizavam calça, camiseta e avental brancos, apenas uma vestia calça jeans da cor azul, mas todas as vestimentas encontravam-se, aparentemente, conservadas e limpas. Todas as mulheres utilizavam touca de proteção nos cabelos. As unhas das mesmas estavam curtas e não faziam uso de esmalte ou base, e as mulheres diretamente envolvidas no preparo dos alimentos, ou seja, aquelas analisadas, não utilizavam

objetos de adorno e maquiagem. Neste restaurante não existiam cartazes pregados em locais de fácil visualização sobre a correta lavagem das mãos e demais hábitos de higiene a serem seguidos pelas manipuladoras.

No estabelecimento Y, as manipuladoras de alimentos também, no ato da realização da pesquisa, tinham asseio pessoal aparente, e utilizavam uniforme branco em bom estado de conservação e limpeza aparentes. Uma das analisadas não utilizava touca de proteção nos cabelos. As unhas das manipuladoras estavam curtas e sem esmalte, e também não estavam utilizando maquiagem. No local de produção dos alimentos, bem como nas instalações sanitárias e lavatórios, não existiam cartazes de orientação afixados, sobre a correta higiene das mãos e outros hábitos de higiene.

Durante as observações acerca do asseio pessoal das manipuladoras de alimentos no estabelecimento Z, verificou-se que elas possuíam sim tal cuidado de higiene, e que seus uniformes, embora não fossem da cor branca, estavam limpos e em bom estado de conservação. Todas estavam com os cabelos protegidos por toucas e as suas unhas eram curtas e não faziam uso de esmalte ou base. Não utilizavam maquiagem, mas algumas portavam brincos pequenos e alianças. Este foi o único estabelecimento onde foram encontrados cartazes afixados nas paredes com orientações sobre hábitos de higiene e limpeza a serem cumpridos pelas pessoas envolvidas no preparo dos alimentos.

5.2 RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS GESTORES

Foram aplicados questionários aos gestores do setor de produção de alimentos de cada estabelecimento pesquisado. Os questionários continham 10 questões fechadas, referentes ao conhecimento dos gestores no que diz respeito às técnicas de higiene e manuseio de alimentos (APÊNDICE C).

Quando perguntado sobre a importância do estabelecimento seguir boas práticas para serviços de alimentação, todos os gestores pesquisados afirmaram que é importante tal procedimento em seu estabelecimento.

Sobre o restaurante realizar algum tipo de controle de saúde com os colaboradores, preocupando-se em saber se as manipuladoras apresentam alguma enfermidade, apenas Y afirmou não possuir tal iniciativa.

Os três gestores tiveram resposta positiva quando perguntados se, quando as manipuladoras de alimentos estão com alguma lesão ou sintomas de enfermidades, estas são afastadas de suas atividades enquanto tais condições persistam.

Em relação ao uso do uniforme, os três afirmaram que seus colaboradores possuem o hábito de trocar o uniforme diariamente, e que o uso deste ocorre apenas nas dependências internas do estabelecimento. Também responderam existir em seu estabelecimento um lugar específico para os mesmos guardarem suas roupas e objetos pessoais.

Quanto ao hábito de lavar as mãos ao chegar ao trabalho e antes de manipular os alimentos, os gestores afirmaram que seus colaboradores possuem tal costume, e também disseram que aqueles que trabalham no setor de produção de alimentos não possuem hábitos como falar, cantar fumar, assobiar, comer ou manipular dinheiro durante o desempenho de suas atividades na cozinha.

Os gestores dos estabelecimentos X e Z responderam existir supervisão ou capacitação em higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e em doenças transmitidas por alimentos em seus estabelecimentos, já o gestor de Y afirmou não existir tal supervisão em seu restaurante, com seus colaboradores.

A última questão do questionário refere-se ao setor de produção possuir o cuidado de cumprir com requisitos de higiene quando algum visitante adentra a área da cozinha, e sobre isso os estabelecimentos X, Y e Z afirmaram que possuem a iniciativa e o cuidado de exigir dos visitantes medidas de higiene, tais como o uso de toucas de proteção nos cabelos.

5.3 RESULTADOS DO *CHECK-LIST* APLICADO NOS ESTABELECIMENTOS

Conforme proposto, foi realizada uma análise dos procedimentos de higiene utilizados nos estabelecimentos, confrontando-os com as recomendações da ANVISA (ANEXO A).

A análise foi realizada na forma de *check-list* (APÊNDICE D) com base na observação da pesquisadora sobre os estabelecimentos, tanto do ambiente físico quanto dos procedimentos dos manipuladores durante a elaboração dos pratos, bem como o asseio pessoal dos mesmos. O resultado desta análise será exposto a seguir.

5.3.1 Edificação, instalações, equipamentos, móveis e utensílios

A ANVISA recomenda, de acordo com o anexo A, que o acesso até a área de preparo dos alimentos seja controlado e restrito apenas aos empregados do setor, que não seja comum a outros usos, e que esta seja dividida por meios físicos ou outros meios eficazes, entre as diferentes atividades, para, assim, ter um maior controle sobre a contaminação cruzada. Os pisos, paredes e teto devem ser de material liso e lavável, e o ambiente deve ser ventilado, sendo que as aberturas como portas e janelas devem ser providas de telas que venham impedir a entrada de pragas urbanas ao recinto.

Verificou-se que, nos estabelecimentos X e Z o acesso até as instalações da cozinha limita-se apenas ao pessoal que ali atua. Já no estabelecimento Y não existe tal controle, pois no dia da análise feita pela pesquisadora, entregadores de compras de mercado circulavam sem o devido cuidado (como a utilização de toucas, por exemplo) pela área, juntamente com as manipuladoras dos alimentos, durante as suas atividades na cozinha.

A área do estabelecimento X é dividida por meios físicos, para facilitar o desenvolvimento das atividades e, também, evitar a contaminação dos alimentos, o que não acontece no Y e Z, onde existe apenas a cozinha onde são preparados todos os alimentos a serem consumidos, ou seja, possui somente um ambiente geral de manuseio de alimentos.

As cozinhas X, Y e Z possuem o chão e as paredes revestidos de material liso e de fácil higienização, e o teto da Y e Z também é de material liso, já da X é de madeira branca, embora em bom estado de conservação e limpeza aparentes. Os três estabelecimentos são bastante ventilados, mas as aberturas, como portas e janelas que dão acesso às áreas externas são desprovidas de telas de proteção contra vetores e pragas urbanas nas cozinhas X, Y e Z.

Todos os estabelecimentos analisados são providos de água corrente e rede de esgoto, e as caixas de gordura e fossa séptica ficam localizadas fora da área de preparação dos alimentos, sendo que ambos apresentam bom estado de funcionamento, em conformidade com o regulamento específico.

Uma questão abordada pela ANVISA diz respeito a objetos sem utilidade e estranhos e a circulação de animais pelo ambiente da cozinha. As luminárias também devem estar de acordo com o regulamento, sendo que as que ficam localizadas sobre a área de preparação dos alimentos devem estar protegidas contra quedas ou eventuais explosões, e as instalações elétricas devem estar embutidas para, então, permitir uma melhor higienização do local.

Durante a observação do ambiente físico, observou-se que X e Y não possuem objetos desnecessários a uma cozinha, já no Z havia objetos desnecessários como uma esteira ergométrica em desuso e sem utilidade alguma naquele local. Em nenhum dos estabelecimentos foi encontrado animais circulando pelas dependências da cozinha, durante a presença da pesquisadora no local. Quanto às luminárias, X, Y e Z são providos de lâmpadas convencionais, sem nenhuma proteção contra explosões ou quedas acidentais, e as instalações elétricas são embutidas em X, o que não acontece em Y e parcialmente em Z.

De acordo com a ANVISA, as instalações sanitárias e vestiários não devem ficar diretamente ligados com a área da cozinha, e os mesmos devem ser mantidos limpos e organizados, abastecidos de produtos destinados à higiene pessoal, tais como papel higiênico e sabonete líquido. As lixeiras devem ser tampadas e acionadas de modo que não haja contato manual. É importante a presença de lavatórios destinados exclusivamente para a limpeza das mãos, na área da cozinha. Em Y e Z, os banheiros ficam distantes da área de preparação

dos alimentos, sendo os mesmos utilizados pelos clientes do estabelecimento, servindo também como vestiário. Apenas X possui banheiros distintos e vestiários de uso exclusivo para os colaboradores, sendo que estes se encontram distantes da cozinha. Em todos foi verificada boa aparência e limpeza, e contam com papel higiênico, sabonete líquido e toalhas de papel. Em nenhum dos três existem lavatórios exclusivos para a lavagem das mãos na área da cozinha.

Sobre os utensílios da cozinha, em X, Y e Z foram encontrados objetos como colheres de pau e tábuas de cortar legumes de madeira, o que pode transmitir substâncias tóxicas aos alimentos, por isso não aconselhável sua utilização. Já as superfícies dos móveis, como mesas e balcões para manuseio do alimento são de materiais lisos e laváveis, e sem rugosidades que possam servir de acúmulo de bactérias que podem comprometer inocuidade dos alimentos.

Todo o material utilizado na higienização de X e Y é guardado em local reservado e distante da cozinha, sem entrarem em contato com o alimento, como recomenda a ANVISA. No estabelecimento Z, observou-se que as vassouras, rodos e outros equipamentos com finalidade de limpeza encontram-se expostos pendurados ao lado do fogão na cozinha. A legislação também recomenda que no estabelecimento exista uma pessoa responsável em manter a higienização da área de manipulação dos alimentos, mas apenas X possui um empregado com responsabilidade exclusiva de executar a limpeza do local e dos sanitários, e utiliza um uniforme apropriado e distinto aos dos manipuladores, sendo que este trabalha das 10:00 às 19:00, diariamente. Em Y e Z, tal função fica à cargo dos próprios manipuladores.

5.3.2 Abastecimento de água

Sobre o abastecimento de água, a ANVISA recomenda que a água utilizada no preparo dos alimentos seja potável, e que o reservatório seja revestido de material que não comprometa a sua qualidade.

Nos três estabelecimentos pesquisados, a água utilizada na preparação dos alimentos é potável, e o gelo para utilização em alimentos é fabricado com a mesma água e mantido em condições higiênico-sanitárias, a fim de evitar

contaminações. No verão, época de maior consumo de gelo, o estabelecimento X, além do gelo produzido no próprio restaurante, também compra de fornecedores, para suprir sua necessidade pelo produto.

Sobre o reservatório de água, todos são feitos de fibra e estão devidamente tampados. A sua higienização é feita em um espaço de tempo de seis meses, conforme orientação da legislação específica, em todos os estabelecimentos.

5.3.3 Manejo dos resíduos

A ANVISA recomenda que, nos estabelecimentos de alimentação, existam lixeiras de fácil higienização e em tamanho suficiente para conter os resíduos, identificados, e que sejam acionados pelos manipuladores sem o contato manual.

Apenas X e Z possuem recipientes identificados para a separação do lixo orgânico do reciclável, em Y não foi verificada tal iniciativa. As lixeiras utilizadas para a deposição dos resíduos das áreas de preparação dos alimentos são de tamanho suficiente para contê-los, mas em X, Y e Z estas não possuem tampas, fato que uma manipuladora de X explicou acontecer por orientação dos proprietários do estabelecimento, para facilitar as operações na cozinha. Essa atitude não é justificável, pois o ideal seria que as lixeiras tivessem tampas acionadas com os pés, sem o contato manual. Os resíduos são frequentemente coletados em X, Y e Z, e levados para um local isolado da área da cozinha, para então seguir para seu devido fim.

5.3.4 Matérias-primas, ingredientes e embalagens

É recomendado que todo o produto destinado à cozinha do estabelecimento seja inspecionado e avaliado, e que isto ocorra em local limpo e protegido. Nos estabelecimentos X e Z é isto que ocorre, embora em Z a recepção dos alimentos seja no próprio ambiente da cozinha. Em Y, como já foi mencionado anteriormente, no momento da pesquisa, chegaram compras feitas pelo estabelecimento em um supermercado, e os próprios entregadores adentraram a área da cozinha para

deixar os produtos. Para isto, circulavam livremente pelo local, sem o cuidado, por parte dos responsáveis, de utilizarem, pelo menos, toucas para evitar a contaminação dos alimentos que estavam sendo preparados ali mesmo.

No quesito estocagem das matérias-primas, ingredientes e afins, nos três restaurantes verificou-se que há organização e limpeza no ambiente onde ficam estes produtos, e também que os mesmos são devidamente acondicionados, respeitando-se o limite de validade, de acordo com as manipuladoras.

Os produtos são armazenados em prateleiras, conforme a legislação, no estabelecimento X. Em Y estes também ficam guardados em lugares adequados, mas que no momento da análise da pesquisadora foram sendo retirados para então serem substituídos por outros de melhor estado. Já em Z, os alimentos e embalagens não perecíveis ficam armazenados em armários grandes e antigos, de madeira, do tipo cristaleira, com portas de vidro.

5.3.5 Preparação do alimento

Observou-se, também, o modo como os alimentos são manuseados nos restaurantes pesquisados, bem como as práticas e técnicas utilizadas pelas manipuladoras. Constatou-se que as matérias-primas e os ingredientes utilizados na preparação dos alimentos em X, Y e Z estão em aparente estado higiênico-sanitário, de acordo com as normas específicas. Apenas em X é evitado o contato, seja este direto ou indireto, entre os alimentos crus, semi-preparados e prontos para o consumo, o que não acontece em Y e Z, onde juntamente com alimentos preparados estavam também alimentos crus sendo manipulados.

No restaurante X, conforme os ingredientes perecíveis foram sendo utilizados, em seguida já eram armazenados em temperatura adequada, ficando exposto somente o tempo necessário, o que não ocorre Y e Z, onde os ingredientes ficaram expostos além do tempo necessário para a preparação do alimento. Inclusive, no estabelecimento Z, estavam sendo preparadas as conservas a serem organizadas no *buffet* do restaurante, e verificou-se que estas passaram cerca de 2h 30min, tempo em que a pesquisadora permaneceu no

estabelecimento, em cima do balcão na cozinha, fora do ambiente refrigerado adequado.

As matérias-primas e ingredientes que não são utilizados em sua totalidade ficam adequadamente acondicionados e identificados com a designação do produto, porém, em nenhum dos três estabelecimentos há uma preocupação em identificar a data de fracionamento e prazo de validade após a abertura da embalagem, como recomenda a ANVISA.

A legislação orienta que as embalagens sejam higienizadas adequadamente antes do início da preparação do alimento, para evitar o risco de contaminação, e que a temperatura dos mesmos seja monitorada. De acordo com os manipuladores dos três estabelecimentos, as embalagens são lavadas antes do início da preparação dos alimentos, a fim de minimizar o risco de contaminação, e isso acontece também com os alimentos a serem consumidos crus. De acordo com os estabelecimentos X, Y e Z a temperatura de armazenamento dos alimentos é regularmente monitorada.

5.3.6 Armazenamento e transporte do alimento preparado

A recomendação da legislação é de que todo o alimento que for preparado seja identificado com, no mínimo, a designação do produto, data de preparo e prazo de validade, e que o mesmo seja protegido contra contaminantes, até a hora de ser levado até o *buffet*. A temperatura deve ser sempre monitorada, desde a entrega até a hora do consumo, e o meio de transporte do alimento preparado deve ser higienizado periodicamente a fim de garantir a total ausência de vetores ou pragas urbanas.

No estabelecimento X, os alimentos preparados, como saladas, ficam armazenados em prateleiras de metal na própria cozinha, até a hora de servir no *buffet*. Já em Y e Z os alimentos, conforme vão sendo preparados, são deixados nos balcões da cozinha para, posteriormente serem levados até o *buffet* pelas próprias manipuladoras, onde são tampados até a hora de servir. Os três restaurantes afirmaram ter um controle de monitoramento da temperatura do

alimento, em todas as etapas da preparação, até o consumo por parte dos fregueses.

Em nenhum dos restaurantes pesquisados existe um meio de transporte com a finalidade de levar o alimento preparado da cozinha até o salão, no *buffet*. Este serviço fica a cargo das próprias cozinheiras, que realizam tal função manualmente.

5.3.7 Exposição ao consumo do alimento preparado

Foi analisado também o local de exposição dos alimentos prontos, a serem consumidos pelos clientes dos estabelecimentos em questão. Observou-se que os três possuem um ambiente organizado e em adequadas condições higiênico-sanitárias, providos de equipamentos os quais permitem que os alimentos fiquem sob temperatura controlada no *buffet*, que dispõem de barreiras de proteção para impedir o contato entre diferentes alimentos, em conformidade com a legislação específica.

A ANVISA recomenda que os utensílios utilizados na consumação dos alimentos pelos clientes sejam de material descartável, ou de fácil higienização, e os mesmos devem ser mantidos em local protegido. Nos estabelecimentos X, Y e Z, os pratos são de louça e os copos de vidro. Os talheres são de metal, todos aparentemente limpos e organizados de maneira prática e de fácil manejo pelas pessoas.

Nos restaurantes X e Z existem ornamentos na área de consumo dos alimentos, aparentemente limpos e em bom estado de conservação; já em Y não há tais objetos. Cabe esclarecer que a legislação aconselha que tais ornamentos não devem constituir fonte de contaminação aos alimentos expostos.

A área onde o cliente realiza o pagamento, depois de consumir a sua refeição, de acordo com a ANVISA, deve estar em ambiente reservado para esta finalidade, e a pessoa responsável por tal função não deve manipular alimentos. No restaurante X, esta área fica totalmente distante da cozinha onde são preparados os alimentos, e para tal função existe um responsável exclusivo, o

qual não manuseia alimentos em momento algum. No restaurante Y, o caixa também está localizado distante da cozinha, mas possui uma janela por onde as cozinheiras entregam as marmitas para o colaborador, que além de ser responsável pelo recebimento do pagamento das refeições, também entrega marmitas aos clientes, portanto este tem contato, ainda que indireto, com o alimento. Já no restaurante Z esta área está localizada longe da cozinha, e também possui uma pessoa responsável apenas para receber o pagamento das despesas dos clientes.

5.3.8 Documentação e registro

A ANVISA orienta aos estabelecimentos, que tenham disponível um Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados, o qual deve conter instruções de operações e execução das atividades de modo higiênico e correto, a serem seguidas pelos colaboradores. Tais documentos devem estar acessíveis, para ser seguido. O Manual deve ser elaborado seguindo um guia disponibilizado pela ANVISA.

Sobre esse Manual, as manipuladoras do restaurante X afirmaram não possuir nenhum manual do tipo, e que apenas seguem as orientações dos proprietários sobre como agir e se comportar. Disseram também que, há algum tempo atrás tiveram orientações de nutricionistas, mas dia-a-dia são monitorados pelos proprietários mesmo.

O restaurante Y também não segue nenhum controle padronizado de boas práticas, e de acordo com uma cozinheira que trabalha no estabelecimento há dois anos e meio, os manipuladores nunca tiveram cursos ou palestras que abordassem temas como contaminantes alimentares, doenças transmitidas por alimentos, manipulação higiênica dos alimentos ou boas práticas de conduta.

O restaurante Z não possui um manual a ser seguido pelos manipuladores, mas foi o único estabelecimento com diversas orientações de como agir espalhadas pelas paredes da cozinha. Regras do próprio restaurante, a serem seguidas pelos colaboradores e demais pessoas que adentram o ambiente da

cozinha. Sobre a capacitação dos colaboradores através de cursos sobre boas práticas, uma manipuladora afirmou terem recebido orientações, há cerca de dois anos atrás, mediante palestras, com o programa SESI Cozinha Brasil².

² O Programa Cozinha Brasil foi criado pelo Conselho Nacional do SESI juntamente com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, e tem por objetivos a educação e incentivo da população no que diz respeito à mudança de hábitos alimentares. O programa constitui-se de aulas práticas ministradas por nutricionistas que ensinam receitas nutritivas e de baixo custo, além de planejamento de compras, alimentação saudável e higiene alimentar (SESIPR, 2009).

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

A seguir, será feita a análise dos resultados obtidos durante a realização da pesquisa nos estabelecimentos X, Y e Z, acerca dos procedimentos e técnicas de higiene utilizadas pelo pessoal do setor de preparação de alimentos, o conhecimento dos gestores acerca dos métodos de higiene, bem como a parte física das edificações e os cuidados com a limpeza e higienização. Estes resultados possibilitaram o alcance dos objetivos propostos para a pesquisa.

6.1 ANÁLISE DO CONHECIMENTO DO PESSOAL ENVOLVIDO NO LOCAL DE PREPARO DOS ALIMENTOS E DOS GESTORES DOS ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS COM RELAÇÃO ÀS NORMAS E TÉCNICAS DE MANUSEIO E HIGIENE DOS ALIMENTOS

Analisando os questionários respondidos por cada manipuladora de alimentos e os respondidos pelos gestores dos estabelecimentos participantes desta pesquisa, pode-se verificar que houve divergências entre as respostas, inclusive entre as manipuladoras de alimentos de um mesmo estabelecimento. Quando questionadas se o estabelecimento possui um controle de saúde para com os seus colaboradores, em X, três manipuladoras afirmaram não existir tal controle, mas as outras duas disseram que sim. Já o gestor do estabelecimento afirmou que existe sim o controle a respeito da saúde das mesmas, como uma forma de preocupação em saber se o colaborador encontra-se em condições adequadas de saúde para realizar as atividades propostas de acordo com a sua função. Já nos outros dois restaurantes não se verificou discordância entre as respostas dadas sobre a questão do controle de saúde.

Em Y, todas as respostas dadas pelas manipuladoras foram negativas, ou seja, afirmaram não existir um controle de saúde, fato que se confirma com a resposta do gestor. Em Z, as respostas do gestor e das manipuladoras em relação ao controle de saúde dos colaboradores foram unânimes e positivas, o que quer dizer que o estabelecimento preocupa-se com a saúde de seus empregados, ao realizar o controle de saúde dos mesmos,

Sobre o afastamento do empregado quando este se encontra com algum tipo de enfermidade ou lesão, o gestor de X afirmou que o restaurante tem o

costume de afastar o colaborador em tais condições de saúde, embora fique evidente que o estabelecimento não possui tal preocupação, quando se observa as respostas dadas pelas cozinheiras, pois todas dizem não acontecer este afastamento. Segundo o gestor de Y, o restaurante opta pelo afastamento do colaborador que não se encontra em boa condição de saúde para executar suas atividades, e em relação a isso quando perguntado às manipuladoras, apenas uma delas afirmou que não existe afastamento das atividades em caso de enfermidade. Em Z as respostas do gestor e das manipuladoras em relação ao afastamento do colaborador que se encontra com alguma enfermidade foram, novamente, positivas, mas uma das cozinheiras afirmou não acontecer o afastamento por motivo de doença.

O controle de saúde dos colaboradores de um estabelecimento de alimentação, através de exames periódicos e atenção especial quando este apresentar alguma alteração ou sintoma de doença se faz importante pelo fato da possibilidade de ocorrência da contaminação dos alimentos. Quando o manipulador encontra-se doente, aumenta o risco do alimento ser contaminado, por isso se faz importante o seu afastamento temporário em casos de gripe, dor de garganta, tosse, resfriados, processos diarréicos, vômitos, feridas infeccionadas, infecções nos olhos e ouvidos, etc. (OMT, 2003).

Os gestores dos três estabelecimentos afirmaram que seus colaboradores possuem o hábito de trocar seus uniformes diariamente. A pesquisadora pôde observar, enquanto presente nos estabelecimentos, que em X e Z isso realmente acontece, já que os uniformes destas mulheres estavam, aparentemente, em bom estado de conservação e limpeza. Em Y, apesar de o gestor afirmar o contrário, as manipuladoras responderam que não possuem o hábito de trocar o uniforme diariamente, porém observou-se que tinham asseio pessoal aparente, e utilizavam uniforme branco em bom estado de conservação e limpeza, mas uma delas não utilizava touca de proteção nos cabelos.

Sobre o uso do uniforme somente nas dependências do restaurante, em X, todas afirmaram que sim, que usam apenas no local de trabalho, e tal resposta pode se justificar em função de o estabelecimento possuir um local específico e

reservado para as manipuladoras guardarem seus pertences durante o horário de trabalho, e por isso não precisam vir de suas casas já uniformizadas. Esta situação foi confirmada pelo gestor de X ao responder o seu questionário. Em Z uma cozinheira afirmou usar o uniforme fora do estabelecimento, e justificou ser necessário já que, normalmente, costuma ir ao banco ou fazer algum serviço fora das dependências do restaurante, embora o gestor deste afirmar que isto não acontece. Em Y, apenas uma colaboradora respondeu utilizar o seu uniforme somente no local de trabalho, e essa troca de roupa deve, certamente, acontecer no próprio banheiro do restaurante, já que neste estabelecimento não há um lugar para este fim.

A roupa utilizada pelos colaboradores do setor de produção de alimentos não deve ser a mesma a qual este utiliza para sair à rua, ir ao trabalho ou voltar para casa, enfim, esta deve ser exclusiva para a execução das atividades na cozinha. É importante que seja limpa e em bom estado de conservação, porque o uniforme sujo pode servir de contaminante aos alimentos, através das mãos do manipulador que tocam a roupa e em seguida o alimento (OMT, 2003).

Sobre a existência de local adequado para guardar objetos pessoais, a mesma manipuladora de Z que contrariou as suas colegas de trabalho sobre o uso do uniforme somente no restaurante, também respondeu não deixar seus pertences em local reservado para tal finalidade, durante a execução de suas atividades. As outras afirmaram guardar suas roupas e demais pertences em local exclusivo no estabelecimento, mas a pesquisadora, durante a análise da parte física deste restaurante, não observou a existência de um lugar com a finalidade exclusiva para as colaboradoras guardarem seus pertences.

Guardar os objetos de pertence pessoal em lugar específico é importante para que os colaboradores troquem suas roupas na chegada e na saída do trabalho. Essa é uma medida adotada pelos gestores que pode contribuir para evitar que o empregado saia do estabelecimento vestindo o uniforme e evite, como já foi comentado anteriormente, a contaminação dos alimentos por bactérias e impurezas, de um modo geral.

Foi unânime a resposta positiva dada quando perguntado, tanto aos gestores quanto às manipuladoras dos três estabelecimentos se estas possuem o hábito de lavar as mãos logo ao chegar ao trabalho, e se isto também acontece antes e depois de manipularem os alimentos, o que se pode perceber que existe preocupação por parte das mesmas em praticar a higiene, diminuindo, assim, o risco de contaminação dos alimentos. Tal costume de higiene é importante já que a lavagem frequente das mãos é um aspecto simples e que pode vir a prevenir a contaminação do alimento que está sendo manipulado.

Segundo a OMT (2003, p. 73) “numerosos surtos de doenças foram ocasionados porque um manipulador não lavou adequadamente as mãos depois de tocar numa ferida infeccionada, ou depois de ir ao banheiro, ou de tocar as fraldas de um bebê”. A partir disso, pode-se observar que o hábito de lavar as mãos frequentemente é realmente fundamental para evitar a contaminação do alimento.

Um mau costume das manipuladoras verificado nas cozinhas dos três restaurantes são as conversas durante o manuseio com os alimentos. Tal hábito atenta contra a qualidade dos alimentos e pode desprestigiar o estabelecimento (OMT, 2003). Nos três estabelecimentos, foi verificado pela pesquisadora que existem conversas entre as cozinheiras na maior parte do tempo, mas nem todas afirmaram acontecer tal ato durante a execução das atividades na cozinha, e segundo os gestores, isto não acontece nos seus respectivos estabelecimentos. A resposta dada pelos gestores dos três estabelecimentos é difícil de validar, já que estes não se encontram sempre presentes na área de produção de alimentos e, por esse motivo, não têm pleno conhecimento do que acontece no setor.

Com relação à capacitação ou supervisão para os colaboradores sobre métodos de higiene adequados a serem colocados em prática durante a execução das atividades na cozinha, observa-se que o estabelecimento X possui tal medida educativa para com as manipuladoras, e que as mesmas já passaram por tal capacitação, e o gestor deste também afirma que acontece a supervisão. O gestor do estabelecimento Y confirmou a resposta dada pela maioria das manipuladoras, as quais afirmaram que o restaurante não dispõe de supervisão ou capacitação

sobre assuntos ligados à higiene pessoal e manipulação higiênica de alimentos. Em Z, apenas uma das quatro manipuladoras de alimentos afirma não existir, o que pode ser explicado pelo fato de a mesma estar atuando neste estabelecimento por um período de tempo inferior do que as demais, as quais já passaram por capacitação com palestras sobre métodos de higiene e cuidados a serem tomados durante o serviço.

De acordo com a OMT (2003, p. 145) “o uso de recursos econômicos e de tempo, na capacitação para melhorar a qualidade, a higiene e a inocuidade dos alimentos, é um dos melhores investimentos que uma empresa de restauração coletiva pode realizar”. A ação de promover a capacitação dos colaboradores acerca dos riscos encontrados em não adotar hábitos de higiene a fim de diminuir a chance de contaminação se faz necessária, já que, muitas vezes as informações sobre o assunto é de total desconhecimento por parte dos manipuladores.

A motivação e a sensibilização são elementos fundamentais para o bom desempenho das atividades na cozinha, e os gestores são os maiores responsáveis em realizar esforços para que isso venha acontecer (OMT, 2003).

Nos estabelecimentos X e Z, todas as colaboradoras afirmaram que são tomadas medidas de higiene para com os visitantes que adentram a área de manipulação de alimentos, cuidados tais como o uso de toucas, por exemplo, sendo que os gestores também responderam que isto realmente acontece. Já em Y, todas responderam que não existe este cuidado no seu ambiente de trabalho, mas o gestor afirmou que sim, que o restaurante possui medidas de higiene para com os visitantes do setor. A resposta dada pelas manipuladoras de Y pode ser comprovada pela pesquisadora, quando esta foi até a área onde se manipulam os alimentos, e não teve orientação alguma de como portar-se, muito menos de proteger os cabelos com touca. Antes de adentrar a cozinha do estabelecimento X, a pesquisadora foi orientada sobre utilizar uma touca de proteção nos cabelos, e quando a mesma adentrou a área de produção de alimentos no restaurante Z, apenas foi orientada a não ficar muito próxima aos alimentos que estavam sendo preparados, ou seja, que ficasse a certa distância, a fim de proteger os alimentos de qualquer contaminação.

Medidas como o uso de toucas para proteger os alimentos de cabelos que possam cair são importantes e também evitam a contaminação dos alimentos que estão sendo preparados na cozinha durante a presença de pessoas, tanto colaboradores, quanto eventuais visitantes do setor. Os visitantes também podem ser fonte de contaminação, quando não são tomadas medidas preventivas com os mesmos (OMT, 2003).

Pode-se observar que existem questões onde houve contradição entre as afirmações das colaboradoras e dos gestores, o que fica questionável pelo fato de as respostas dos gestores terem sido dadas, certamente, a favor dos estabelecimentos.

6.2 ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS DE HIGIENE UTILIZADOS NOS ESTABELECIMENTOS, DE ACORDO COM AS RECOMENDAÇÕES DA ANVISA

A seguir, será feita a análise dos resultados obtidos durante a aplicação do *check-list* nos estabelecimentos X, Y e Z. Serão abordados os pontos que estão ou não de acordo com as recomendações da ANVISA, em cada um dos três restaurantes, separadamente.

6.2.1 O estabelecimento X

Pode-se verificar que, dos três estabelecimentos pesquisados, este é o que se encontra mais de acordo com as normas quanto às instalações físicas, embora ainda sejam necessárias algumas melhorias.

O fato de o restaurante manter um controle de acesso até as instalações da cozinha, de acordo com o item 4.1.1 do Regulamento (ANEXO A) deixando-a restrita apenas aos colaboradores e eventuais visitantes (os quais utilizam toucas de proteção durante a permanência no local) é um ponto importante adotado pelos gestores, e que ajuda a minimizar os riscos de contaminação dos alimentos.

Apesar de o teto ser de madeira, este se encontra em bom estado de conservação (totalmente pintada na cor branca) e limpeza, e o ambiente possui ventilação que o mantém livre de fumaça, pó ou outras partículas que venham

comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos, embora, as aberturas que dão acesso à área externa do estabelecimento não possuam telas de proteção contra vetores e pragas urbanas. Um ponto negativo foi o de as luminárias localizadas sobre a área de preparação dos alimentos não terem qualquer proteção contra eventuais explosões ou quedas acidentais.

Este é o único restaurante que possui banheiros e vestiários exclusivos para os colaboradores, fator positivo que traduz a importância dada pelos gestores sobre a troca do uniforme. Esta medida também tem como objetivo diminuir os riscos de contaminação dos alimentos a serem consumidos pelas pessoas.

Também é o único que possui um colaborador exclusivo destinado a limpeza do estabelecimento, mas neste, assim como nos demais, não existem lixeiras com tampas acionadas sem o contato manual e com identificação quanto ao tipo de lixo depositado. As lixeiras são grandes o suficiente para conter os resíduos, mas são desprovidas de tampas (uma das manipuladoras explicou que não possui tampas por recomendação dos gestores, para facilitar as operações na cozinha).

No restaurante X, a recepção das matérias primas, ingredientes e embalagens é realizada por um empregado responsável por esta função, e isto acontece em área protegida e limpa, distante da área de produção dos alimentos, como recomendado no item 4.7.2 do anexo A. Tal medida foi observada apenas neste estabelecimento.

Observou-se que as temperaturas de armazenamento dos alimentos são regularmente monitoradas, e as matérias primas que não são utilizadas em sua totalidade são expostas à temperatura ambiente apenas o tempo mínimo necessário para a preparação do alimento, e em seguida já são acondicionadas em temperatura ideal, conforme orientação da ANVISA, no item 4.8.6 do Regulamento (ANEXO A).

As áreas de exposição do alimento pronto para o consumo são limpas e organizadas, sendo que os alimentos ali expostos ficam sob controle de temperatura todo o tempo em que são submetidos à esta exposição.

Os utensílios utilizados para o consumo dos alimentos (pratos, talheres, copos) embora não sejam de material descartável, são de fácil higienização e limpos, em conformidade com o item 4.10.5 do Regulamento (ANEXO A).

Neste estabelecimento, a área onde se realiza a atividade de recebimento de dinheiro, cartões ou outros meios utilizados para o pagamento das despesas é a que fica mais distante do local de preparo dos alimentos, o que dificulta que o colaborador responsável pelo recebimento desses pagamentos entre em contato, direto ou indireto, com o alimento.

Portanto, ainda que este restaurante tenha se destacado positivamente na maioria dos itens analisados, apresentou falhas principalmente quanto às condições físicas da cozinha.

6.2.2 O estabelecimento Y

Dos três restaurantes analisados, este é o que mais apresenta problemas com relação à parte física do ambiente de produção de alimentos, apesar de também ter seus pontos a favor e condizentes com as normas da ANVISA.

O revestimento das paredes é liso e da cor branca, mas não se encontra aparentemente limpo o suficiente, como deveria. As aberturas não são providas de telas de proteção contra vetores e pragas urbanas, mas existe ventilação no ambiente através de uma porta grande que dá acesso à área externa do restaurante, e por onde é realizado o recebimento das matérias primas e ingredientes.

No momento da análise da pesquisadora neste restaurante, ocorreu a entrega de produtos por parte de um supermercado da cidade. O recebimento destes deu-se sem nenhuma medida de prevenção contra a contaminação dos alimentos que ali estavam sendo preparados, pois os entregadores adentraram o ambiente sem nenhum cuidado, como o uso de toucas de proteção nos cabelos, e os mesmos falavam e circulavam normalmente pela cozinha, em desacordo com o item 4.6.8 do Regulamento da ANVISA (ANEXO A).

A respeito das luminárias, neste restaurante também não há proteção alguma contra quedas acidentais ou eventuais explosões que possam vir a acontecer, e as instalações elétricas não são totalmente protegidas (o que permitiria, além da segurança, uma melhor higienização do ambiente).

Apesar de os banheiros estarem distantes da área de produção e os mesmos serem limpos, deve-se levar em conta o fato de existir apenas um banheiro feminino e outro masculino, utilizado tanto pelos clientes, quanto pelos colaboradores do estabelecimento. Pelo fato de não existirem vestiários destinados à troca de uniformes, os colaboradores vêm de suas casas já com a roupa que irão utilizar para a realização de suas atividades diárias.

Como os três restaurantes pesquisados, este também está em desacordo com as normas em relação aos utensílios que entram em contato com os alimentos, já que podem ser encontradas colheres de pau e tábuas de madeira para cortar legumes e carnes. Este material pode transmitir substâncias tóxicas, odores e sabores aos alimentos, além de ser este um material de difícil limpeza.

Neste estabelecimento, as lixeiras para deposição dos resíduos são grandes, mas não possuem tampas ou identificação quanto à separação do lixo, conforme orienta a ANVISA, nos itens 4.5.1 e 4.5.2 do Regulamento (ANEXO A).

Não se observou o cuidado em relação aos alimentos permanecerem fora do ambiente com temperatura ideal, já que no momento da pesquisa haviam produtos que já estavam prontos, mas ainda se encontravam em cima dos balcões da cozinha esperando a hora de servir no *buffet*. Esta situação não é recomendada, já que o correto é que os alimentos perecíveis permaneçam expostos à temperatura ambiente apenas o tempo mínimo necessário.

A respeito da área onde se realiza o pagamento das despesas dos clientes, esta se encontra distante da cozinha, embora possua uma janela de acesso por onde são entregues as marmitas. O empregado que recebe as marmitas da cozinha é o mesmo que recebe o dinheiro, cartão ou outro meio de pagamento, portanto possui contato, mesmo que indiretamente, com o alimento preparado.

O fato de o restaurante não possuir os devidos cuidados para com as pessoas que adentram a área de produção de alimentos deixa explícita a falta de preocupação em relação à inocuidade dos alimentos a serem dispostos para o consumo, já que diversas pessoas (visitantes, entregadores, eventuais pesquisadores, etc) adentram a área da cozinha sem, no mínimo, fazer uso de touca para evitar a queda de cabelos nos alimentos. Neste estabelecimento, embora as respostas obtidas nos questionários tenham sido contrárias, a pesquisadora observou que as manipuladoras falavam e comiam durante a execução das suas atividades.

Não existe supervisão ou capacitação dos colaboradores sobre as boas práticas a serem exercidas pelas manipuladoras, algo que a ANVISA recomenda como fundamental para estabelecimentos de alimentação coletiva, nos itens 4.12.1 e 4.12.2 do Regulamento (ANEXO A). Além disso, nem mesmo cartazes afixados existem para a orientação do pessoal responsável pela produção dos alimentos sobre como se comportar e proceder durante a execução das suas atividades diárias.

Deste modo, pode-se observar que o restaurante Y é o que mais necessita de medidas com a finalidade de melhorar, tanto a parte física do estabelecimento, quanto o comportamento dos colaboradores à respeito da higiene a ser exercida no ambiente de trabalho.

6.2.3 O estabelecimento Z

No restaurante Z, foi possível verificar pontos positivos e algumas falhas com relação aos métodos de higiene e recomendações da ANVISA, estando, portanto, entre o estabelecimento X e o Y no que diz respeito à higiene.

Neste restaurante, o acesso até as instalações da cozinha é limitado apenas ao pessoal da produção dos alimentos, mas não existe separação física entre as diferentes atividades da cozinha, ou seja, todos os alimentos são preparados no mesmo ambiente.

Quanto às paredes, estas são parcialmente revestidas de azulejo branco, e não totalmente, e as aberturas externas da cozinha não são providas de telas de proteção.

Pode-se observar que existem objetos em desuso nesta cozinha, como uma esteira ergométrica a qual não tinha nenhuma utilidade no local.

Como os demais restaurantes, neste também não existe proteção nas luminárias localizadas sobre a área de produção, para segurança contra eventuais quedas ou explosões que possam ocorrer.

Assim como os demais restaurantes, neste também pode ser observado utensílios de madeira, os quais, de acordo com o item 4.1.15 do Regulamento da ANVISA (ANEXO A), podem comprometer o alimento ao soltar odor, substâncias tóxicas ou sabores aos mesmos.

Pode-se verificar que há uma maior preocupação por parte dos proprietários em relação à saúde dos colaboradores e, também, sobre a consciência das manipuladoras em se tratando de técnicas de higiene a serem utilizadas no dia a dia. Este foi o restaurante onde havia menos conversa entre as cozinheiras durante a realização das suas atividades, no período em que a pesquisadora esteve presente. Foi o único estabelecimento onde observou-se a existência de cartazes afixados em diversos lugares da cozinha, com indicações e orientações de como se portar e modos corretos de higiene.

Deste modo, observa-se que são necessárias melhorias, como por exemplo, um local apropriado para guardar os pertences e trocar a roupa, já que isto é realizado no próprio banheiro do restaurante, por conta da falta de um vestiário.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços de alimentação oferecidos aos turistas e visitantes, são de tamanha importância que simplesmente não podem faltar em um destino turístico, seja como elemento atrativo ou como serviço indispensável (OMT, 2003). Assim, para o turismo, a importância dos cuidados com a higiene em estabelecimentos de alimentação se dá pelo fato destes estabelecimentos estarem diretamente envolvidos na atividade. A alimentação é um serviço indispensável para os visitantes e turistas durante as suas viagens e estadias em um destino, estando, portanto, diretamente ligada à saúde e bem estar dos mesmos, e às boas lembranças que a viagem pode proporcionar.

Esta pesquisa procurou analisar a qualidade em estabelecimentos de alimentação no que diz respeito à higiene, investigando os métodos de higiene adotados pelos colaboradores na área de produção de alimentos, a estrutura física de estabelecimentos de alimentação de Irati-PR, e ainda o conhecimento dos gestores e manipuladores de alimentos com relação às normas e técnicas de manuseio e higiene dos alimentos, visando à melhoria da oferta gastronômica na cidade de Irati-PR.

Refletindo sobre os objetivos propostos para esta pesquisa, percebe-se que estes foram atendidos em sua totalidade no decorrer do trabalho.

O primeiro objetivo específico dizia respeito ao conhecimento dos colaboradores do setor de produção de dos restaurantes sobre as técnicas de manuseio e higiene dos alimentos, conclui-se, a partir da pesquisa realizada, que estes possuem consciência da importância das boas práticas. Isso pode ser observado em questões onde foram analisadas as atitudes que dependem apenas deles, e não de iniciativas dos gestores, como o hábito de lavar as mãos, por exemplo.

A realização de um treinamento, como o Cozinha Brasil, já comentado anteriormente pode ser uma alternativa que refletirá em melhorias para sanar as falhas que foram observadas com relação ao comportamento das manipuladoras a respeito das boas práticas a serem seguidas no local de preparação dos alimentos.

Observou-se, de maneira geral, que as mesmas precisam estar mais atentas e ter maior cuidado com os alimentos durante o manuseio, armazenagem, modos de se portar durante a realização das atividades na cozinha, enfim, pequenas mudanças que podem trazer resultados valiosos para a qualidade nos serviços oferecidos pelos estabelecimentos.

No segundo objetivo específico, sobre o conhecimento dos gestores dos estabelecimentos com relação aos métodos corretos de higiene no setor de produção de alimentos, pôde-se verificar que os restaurantes X e Z têm maior preocupação a respeito do assunto, enquanto no Y isto é pouco visto. Acredita-se que a contradição existente entre algumas das afirmações das colaboradoras e dos gestores seja pelo fato das respostas destes últimos terem sido dadas a favor dos estabelecimentos. Por isso, deve-se levar em conta a vulnerabilidade da resposta dos gestores, já que, mesmo não estando identificados, estas pessoas não iriam comprometer seus respectivos estabelecimentos com respostas negativas, ou que fossem contrárias às normas de conduta correta para estabelecimentos do gênero.

Com relação ao terceiro e último objetivo específico desta pesquisa, verificou-se que, para estarem totalmente de acordo com as normas da ANVISA, existe a necessidade de melhorias e adaptações na estrutura física de todos os restaurantes pesquisados. Mesmo o estabelecimento X, estando mais de acordo com a regulamentação da ANVISA quando comparado com os outros dois, apresenta falhas em questões como falta de telas de proteção nas aberturas que dão acesso às áreas externas da cozinha e falta de proteção nas luminárias localizadas sobre a área de manipulação dos alimentos, por exemplo.

Alguns aspectos como adequação da estrutura física dos estabelecimentos, depende apenas de seus gestores, portanto cabe mencionar a necessidade de uma maior atenção gerencial nos estabelecimentos analisados no sentido de adotar medidas efetivas de controle de qualidade higiênico-sanitárias, e de treinamentos de todos os profissionais envolvidos no setor, dando ênfase à importância destas atividades para a prevenção e manutenção da saúde dos clientes.

A OMT (2003) recomenda que, gastar recursos econômicos e tempo para a capacitação dos funcionários em higiene e inocuidade dos alimentos, é um dos mais valiosos investimentos que uma empresa de restauração coletiva pode fazer. Orientar os manipuladores a respeito dos riscos da contaminação dos alimentos visa à minimização dos mesmos, o que reflete na qualidade da oferta de alimentação no município.

Sendo assim, foi possível atingir o objetivo geral deste trabalho, que era analisar a qualidade dos estabelecimentos de alimentação da cidade de Irati-PR, no que diz respeito à higiene, e a importância para a atividade turística como oferta de serviço, possibilitando uma resposta ao problema de pesquisa, que buscava saber: os estabelecimentos de alimentação do município possuem condições adequadas de higiene para oferecer aos visitantes serviços de qualidade?

Esta pergunta pôde ser respondida, chegando-se à conclusão que, apesar de algumas falhas encontradas, pode-se dizer que em geral os estabelecimentos têm condições de oferecer aos turistas serviços de alimentação com qualidade, porque as falhas (de acordo com as orientações da ANVISA) são pequenas e não interferem negativamente na saúde dos consumidores e turistas.

É importante deixar claro a necessidade de alterações no aspecto físico e funcional dos estabelecimentos comprovada pela pesquisa, de maneira a evitar problemas futuros e promover a saúde dos clientes e consumidores, conservando os pontos positivos e agindo de acordo com as recomendações da ANVISA para que os estabelecimentos melhorem sempre e sejam capazes de oferecer um serviço adequado aos visitantes do município.

Cabe ressaltar, que para chegar a esta conclusão, a pesquisa foi realizada apenas em três dos vinte e seis restaurantes que existem na cidade. A escolha dos mesmos deu-se pelo fato de estarem bem localizados, sendo, portanto bastante frequentados pela comunidade local e visitantes. Se, mesmo nestes estabelecimentos foram verificadas falhas com relação à higiene, não se sabe em que situação encontram-se os demais que existem no município.

A dúvida sobre os métodos e técnicas de higiene utilizadas pelos demais restaurantes de Irati, que não pôde ser respondida a partir da pesquisa que aqui se apresenta, servirá para instigar outros pesquisadores interessados pelo tema.

REFERÊNCIAS

- ANVISA, **Legislação**. Disponível em:
http://www.anvisa.gov.br/legis/portarias/326_97.htm, acessado em 12/06/2009.
- ANVISA, **Alimentos**: análise de perigos e pontos críticos de controle APPCC. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/alimentos/appcc.htm>, acessado em 17/06/2009.
- BARRETTO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do Turismo**. 12ª ed. Campinas: Papirus, 1995.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9ª ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- COSTA, Ewerton R. C. **Gastronomia**: uma sedução para o turismo. Revista Virtual Partes, 2008. Disponível em:
<http://www.partes.com.br/turismo/gastronomico/gastronomia01.asp>, acessado em 18/05/2009
- DIAS, Reinaldo; CASSAR, Maurício. **Fundamentos do marketing turístico**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- FAGALI, Claudia C. **Qualidade dos estabelecimentos gastronômicos de Irati-Pr**. Monografia de graduação em Turismo, Universidade Estadual do Centro-Oeste, Irati: 2006.
- FAGLIARI, Gabriela S. **Turismo e alimentação**: análises introdutórias. São Paulo: Roca, 2005.
- FONSECA, Marcelo T. **Tecnologias gerenciais de restaurantes**. 4ª ed. São Paulo: SENAC, 2006.
- GIL, Antonio C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.
- GRECHINSKI, Paula T. **A gastronomia eslava de Irati como forma de atrativo turístico**. Monografia de graduação em Turismo, Universidade Estadual do Centro-Oeste, Irati: 2007.
- MAZALLA, Warsten. **Análise da qualidade e higiene dos estabelecimentos alimentícios de Primavera- SP**. Biblioteca UNESP, 2007. Disponível em:
<http://biblioteca.rosana.unesp.br/upload/Mazalla.pdf>, acessado em 19/05/2009
- MARCONI, M. A., LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MONTEJANO, Jordi M. **Estrutura do mercado turístico**. 2ª ed. São Paulo: Roca, 2001.

OLIVEIRA, Marcus V. de. **Cozinhas com segurança cinco estrelas**. Disponível em: <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=1844> acessado em 03/06/2009.

OMT. **Manual de qualidade, higiene e inocuidade dos alimentos no setor de Turismo**. São Paulo: Roca, 2003.

PREFEITURA DE IRATI. Disponível em: <http://www.irati.pr.gov.br/> acessado em 13/10/2009.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos**. São Paulo: Atlas, 2006.

SANTOS, Cristiane Nunes dos. **Gastronomia e turismo como vetores do desenvolvimento**. Anais do 11º Seminário de Iniciação Científica da UESC – Ciências Sociais Aplicada, **Ano XVII**, n. 56, dez., 1996. p. 469.

SCHLÜTER, Regima G. **Gastronomia e turismo**. São Paulo: Aleph, 2003.

SESI/PR. **Programa cozinha brasil**. Disponível em: <http://www.sesipr.org.br/responsabilidade/FreeComponent86content7265.shtml>, acessado em 4/09/09.

SISTEMA APPCC, Análise de perigos e pontos críticos de controle. Disponível em: www.aparioslambertucci.com.br/appcc.doc, acessado em 17/06/2009.

TEICHMANN, Ione Mendes. **Cardápios: técnicas e criatividade**. Caxias do Sul: EducS, 2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A- CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISADORA**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE IRATI****DEPARTAMENTO DO CURSO DE TURISMO**

Irati, 26 de Junho de 2009

Prezado (a) Sr (a)

A aluna Cassiana Ferreira Bachendorf, portadora do RG 9.998.470-8, regularmente matriculada no 4º ano do Curso de Turismo da Universidade Estadual do Centro- Oeste, Campus de Irati, está realizando o seu Trabalho de Conclusão de Curso na área de Gastronomia, especificamente, na qualidade da oferta alimentar e higiene de estabelecimentos de alimentação. Seu objeto de estudo são restaurantes do município de Irati- PR.

O trabalho tem cunho científico, e os resultados poderão ser disponibilizados com o intuito de colaborar com o estabelecimento. Não tem nenhum caráter de julgamento ou avaliação. Também não será divulgado fora do circuito acadêmico, garantindo o anonimato do restaurante, o qual será identificado apenas por ícones como letras ou números.

Colocamos a disposição para qualquer duvida ou informação, pelo telefone 3421- 3044.

Agradecemos e contamos com a vossa colaboração para a realização desta atividade científica.

Paula Turra Grechinski

APÊNDICE B- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DO SETOR DE PRODUÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE IRATI
QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DO SETOR DE PRODUÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS

ACADÊMICA: Cassiana Ferreira Bachendorf

CURSO DE TURISMO

ESTABELECIMENTO: _____

COLABORADOR: _____

1. O restaurante realiza algum controle de saúde com os funcionários?
S () N ()
2. Quando o(a) senhor(a) está com alguma lesão ou sintomas de enfermidades é afastado(a) da atividade de preparação de alimentos enquanto essas condições de saúde persistem?
S () N ()
3. Tem o hábito de trocar o uniforme diariamente?
S () N ()
4. Usa o uniforme apenas nas dependências internas do estabelecimento?
S () N ()
5. Guarda suas roupas e objetos pessoais em local específico e reservado para esse fim?
S () N ()
6. Tem o costume de lavar as mãos ao chegar ao trabalho?
S () N ()
7. Lava as mãos antes e depois de manipular os alimentos?
S () N ()
8. Tem hábitos como fumar, falar, cantar, assobiar, comer, manipular dinheiro durante o desempenho das atividades?
S () N ()
9. É realizada alguma supervisão ou capacitação periodicamente em higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e em doenças transmitidas por alimentos?
S () N ()

10. Se sim, esta capacitação é comprovada mediante documentação?

S () N ()

11. Quando o setor de produção tem algum visitante (alguém que não trabalha neste setor) este também cumpre os requisitos de higiene e de saúde estabelecidos para os manipuladores?

S () N ()

Observações da pesquisadora

1. Os manipuladores têm asseio pessoal aparente?

S () N ()

2. Utilizam uniformes compatíveis à atividade, conservados e limpos?

S () N ()

3. Existem cartazes de orientação afixados, sobre a correta lavagem e antisepsia das mãos e demais hábitos de higiene, em locais de fácil visualização, inclusive nas instalações sanitárias e lavatórios?

S () N ()

4. Usam cabelos presos e protegidos por redes, toucas ou outro acessório apropriado para esse fim?

S () N ()

5. As unhas dos manipuladores são curtas e sem esmalte ou base?

S () N ()

6. Utilizam objetos de adorno pessoal ou maquiagem?

S () N ()

Outras observações

APÊNDICE C- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GESTORES DO SETOR DE PRODUÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE IRATI
QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GESTORES DO SETOR DE PRODUÇÃO
DOS ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS

ACADÊMICA: Cassiana Ferreira Bachendorf CURSO DE TURISMO

ESTABELECIMENTO: _____

1. Na sua opinião, é importante que o estabelecimento siga boas práticas para serviços de alimentação?

S () N ()

2. O restaurante realiza algum controle de saúde com os funcionários?

S () N ()

3. Quando os(as) manipuladores(as) estão com alguma lesão ou sintomas de enfermidades são afastados(as) da atividade de preparação de alimentos enquanto essas condições de saúde persistem?

S () N ()

4. Seus colaboradores têm o hábito de trocar o uniforme diariamente?

S () N () Não sei ()

5. O uso de uniformes ocorre apenas nas dependências internas do estabelecimento?

S () N () Não sei ()

6. Existe algum local específico no estabelecimento para que os(as) manipuladores(as) possam guardar suas roupas e objetos pessoais?

S () N ()

7. Os(as) manipuladores(as) têm o costume de lavar as mãos ao chegar ao trabalho e antes de manipular os alimentos?

S () N () Não sei ()

8. Os(as) colaboradores(as) que trabalham no setor de produção do estabelecimento têm hábitos como fumar, falar, cantar, assobiar, comer, manipular dinheiro durante o desempenho das atividades?

S () N () Não sei ()

9. É realizada alguma supervisão ou capacitação em higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e em doenças transmitidas por alimentos, comprovada mediante documentação?

S () N ()

10.Quando o setor de produção tem algum visitante (alguém que não trabalha neste setor) este também cumpre os requisitos de higiene e de saúde estabelecidos para os manipuladores?

S () N ()

APÊNDICE D- CHECK-LIST DE VISITA AO SETOR DE PRODUÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE IRATI
CHECK- LIST DE VISITA AO SETOR DE PRODUÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS

ACADÊMICA: Cassiana Ferreira Bachendorf CURSO DE TURISMO

1.1 EDIFICAÇÃO, INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS

1.1.1 O acesso às instalações da cozinha é controlado, limitando-se apenas aos funcionários?

S () N ()

1.1.2 Existe separação entre as diferentes atividades da cozinha, seja por meios físicos ou por outros meios eficazes, de forma a evitar a contaminação cruzada e, também, para facilitar as operações no ambiente de trabalho?

S () N ()

1.1.3 As instalações físicas (piso, parede e teto) possuem revestimento liso, impermeável e lavável?

S () N ()

1.1.4 As aberturas externas das áreas de armazenamento e preparação de alimentos são providas de telas (removíveis, para facilitar a limpeza periódica), que impedem o acesso de vetores e pragas urbanas?

S () N ()

1.1.5 As instalações são abastecidas de água corrente, bem como conexões com rede de esgoto ou fossa séptica?

S () N ()

1.1.6 As caixas de gordura e de esgoto são localizadas fora da área de preparação e armazenamento de alimentos, e apresentam estado adequado de conservação e funcionamento?

S () N ()

1.1.7 A cozinha está livre de objetos em desuso, ou estranhos ao ambiente, e não possui animais circulando pela área?

S () N ()

1.1.8 As luminárias localizadas sobre a área de preparação dos alimentos são apropriadas e estão protegidas contra explosão e quedas acidentais?

S () N ()

1.1.9 As instalações elétricas estão embutidas ou protegidas, de forma a permitir a higienização dos ambientes?

S () N ()

1.1.10 Existe ventilação, que mantém o ambiente livre de fumaça, pó, partículas, entre outros, que venham comprometer a qualidade higiênico- sanitária do alimento?

S () N ()

1.1.11 Os banheiros e os vestiários ficam distantes da área de preparação, armazenamento ou do refeitório, e são mantidos limpos e organizados?

S () N ()

1.1.12 Nos banheiros, existem produtos destinados à higiene pessoal, tais como papel higiênico, sabonete líquido, produto anti- séptico e toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro para a secagem das mãos?

S () N ()

1.1.13 Existem lavatórios exclusivos para a higiene das mãos na área de manipulação, com sabonete líquido inodoro e toalhas de papel ou outro sistema higiênico e seguro de secagem das mãos e coletor de papel, acionado sem contato manual?

S () N ()

1.1.14 Os utensílios que entram em contato com alimentos são de material que não transmite substâncias tóxicas, odores, nem sabores aos mesmos?

S () N ()

1.1.15 As superfícies dos equipamentos, móveis e utensílios utilizados na preparação, embalagem e armazenamento dos alimentos são lisas, impermeáveis, laváveis e estão isentas de rugosidades, frestas e outras imperfeições que possam comprometer a higienização dos mesmos e serem fontes de contaminação dos alimentos?

S () N ()

1.1.16 Os utensílios e equipamentos utilizados na higienização são conservados, limpos e guardados em local reservado para essa finalidade, sem entrarem em contato com o alimento?

S () N ()

1.1.17 Existem funcionários responsáveis apenas para a atividade de higienização das instalações sanitárias? Se sim, usam uniformes apropriados e diferenciados daqueles utilizados na manipulação de alimentos?

S () N ()

1.2 Abastecimento de água

1.2.1 A água utilizada para a manipulação de alimentos é potável?

S () N ()

1.2.2 O gelo para utilização em alimentos é fabricado a partir de água potável e é mantido em condição higiênico- sanitária, para evitar a contaminação?

S () N ()

1.2.3 O reservatório de água é revestido de material o qual não compromete a sua qualidade, e está devidamente tampado?

S () N ()

1.2.4 O reservatório de água é higienizado, em um intervalo máximo de seis meses?

S () N ()

1.3 Manejo dos resíduos

1.3.1 O estabelecimento dispõe de recipientes identificados, de fácil higienização e transporte, em número e capacidade suficientes para conter os resíduos?

S () N ()

1.3.2 As lixeiras utilizadas para deposição dos resíduos das áreas de preparação e armazenamento de alimentos são dotados de tampas acionadas sem contato manual?

S () N ()

1.3.3 Os resíduos são frequentemente coletados e estocados em local fechado e isolado da área de preparação e armazenamento dos alimentos?

S () N ()

1.4 Matérias- primas, ingredientes e embalagens

1.4.1 A recepção das matérias- primas, dos ingredientes e das embalagens são realizadas em área protegida e limpa? São submetidos à inspeção e aprovados na recepção?

S () N ()

1.4.2 As matérias- primas, ingredientes e as embalagens são armazenados em local limpo e organizado?

S () N ()

1.4.3 São adequadamente acondicionados e sua utilização respeita o prazo de validade?

S () N ()

1.4.4 As matérias- primas, ingredientes e as embalagens são armazenados sobre paletes, estrados e/ou prateleiras (de material liso, resistente, impermeável e lavável), respeitando espaçamento mínimo necessário que garanta a ventilação, limpeza e, desinfecção do local?

S () N ()

1.6 Preparação do alimento

1.6.1 As matérias- primas, ingredientes e as embalagens utilizadas na preparação do alimento estão em condições higiênico- sanitárias adequadas e em conformidade com a legislação específica?

S () N ()

1.6.2 É evitado o contato direto ou indireto entre alimentos crus, semi- preparados e prontos para o consumo?

S () N ()

1.6.3 As matérias- primas e os ingredientes caracterizados como produtos perecíveis são expostos à temperatura ambiente somente pelo tempo mínimo necessário para a preparação do alimento?

S () N ()

1.6.4 Quando as matérias- primas e os ingredientes não são utilizados em sua totalidade, são adequadamente acondicionados e identificados com, no mínimo: designação do produto, data de fracionamento e prazo de validade após a abertura ou retirada da embalagem original?

S () N ()

1.6.5 As embalagens são lavadas, antes do início da preparação dos alimentos, para minimizar o risco de contaminação?

S () N ()

1.6.6 A temperatura de armazenamento é regularmente monitorada e registrada?

S () N ()

1.6.7 Os alimentos a serem consumidos crus são submetidos a processo de higienização, a fim de reduzir a contaminação superficial?

S () N ()

1.7 Armazenamento e transporte do alimento preparado

1.7.1 Os alimentos preparados, mantidos na área de armazenamento ou aguardando o transporte estão identificados (designação do produto, data de preparo e prazo de validade) e protegidos contra contaminantes?

S () N ()

1.7.2 A temperatura do alimento preparado é monitorada durante as etapas de distribuição até a entrega para o consumo?

S () N ()

1.7.3 Os meios de transporte do alimento preparado são higienizados e dotados de cobertura para proteção da carga, e servem apenas para o transporte de alimentos?

S () N ()

1.8 Exposição ao consumo do alimento preparado

1.8.1 As áreas de exposição do alimento preparado e de consumação ou refeitório são organizadas e em adequadas condições higiênico- sanitárias?

S () N ()

1.8.2 Os equipamentos necessários à exposição dos alimentos preparados ficam sob temperaturas devidamente controladas?

S () N ()

1.8.3 O equipamento de exposição do alimento preparado na área de consumação dispõe de barreiras de proteção?

S () N ()

1.8.4 Os utensílios utilizados na consumação do alimento (pratos, copos, talheres) são descartáveis, ou de material de fácil higienização, e são armazenados em local protegido?

S () N ()

1.8.5 Existem ornamentos e plantas na área de consumação do alimento?

S () N ()

1.8.6 A área do empreendimento onde se realiza a atividade de recebimento de dinheiro, cartões e outros meios utilizados para o pagamento de despesas, é reservada?

S () N ()

1.8.7 Os funcionários responsáveis por essa atividade manipulam alimentos preparados, embalados ou não?

S () N ()

1.9 Documentação e registro

1.9.1 O estabelecimento dispõe de Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados?

S () N ()

ANEXOS

ANEXO A- RESOLUÇÃO RDC Nº 216, DE 15 DE SETEMBRO DE 2004

RESOLUÇÃO-RDC Nº 216, DE 15 DE SETEMBRO DE 2004

Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

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 a 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;

adota a seguinte Resolução de Diretoria Colegiada e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

Art. 2º A presente Resolução pode ser complementada pelos órgãos de vigilância sanitária estaduais, distrital e municipais visando abranger requisitos inerentes às realidades locais e promover a melhoria das condições higiênico-sanitárias dos serviços de alimentação.

Art. 3º Os estabelecimentos têm o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data da publicação, para se adequarem ao Regulamento Técnico constante do Anexo I desta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Fica revogada a Resolução CNNPA nº 16, publicada no Diário Oficial da União em 28 de junho de 1978.

Art. 6º A inobservância ou desobediência ao disposto na presente Resolução configura infração de natureza sanitária, na forma da Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977, sujeitando o infrator às penalidades previstas nesse diploma legal.

CLÁUDIO MAIEROVITCH PESSANHA HENRIQUES

ANEXO

REGULAMENTO TÉCNICO DE BOAS PRÁTICAS PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

1 - ALCANCE

1.1. Objetivo

Estabelecer procedimentos de Boas Práticas para serviços de alimentação a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

1.2. Âmbito de Aplicação

Aplica-se aos serviços de alimentação que realizam algumas das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo, tais como cantinas, bufês, comissarias, confeitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, delicatêssens, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisseries e congêneres.

As comissarias instaladas em Portos, Aeroportos, Fronteiras e Terminais Alfandegados devem, ainda, obedecer aos regulamentos técnicos específicos.

Excluem-se deste Regulamento os lactários, as unidades de Terapia de Nutrição Enteral - TNE, os bancos de leite humano, as cozinhas dos estabelecimentos assistenciais de saúde e os estabelecimentos industriais abrangidos no âmbito do Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos.

2- DEFINIÇÕES

Para efeito deste Regulamento, considera-se:

2.1 Alimentos preparados: são alimentos manipulados e preparados em serviços de alimentação, expostos à venda embalados ou não, subdividindo-se em três categorias:

- a) Alimentos cozidos, mantidos quentes e expostos ao consumo;
- b) Alimentos cozidos, mantidos refrigerados, congelados ou à temperatura ambiente, que necessitam ou não de aquecimento antes do consumo;
- c) Alimentos crus, mantidos refrigerados ou à temperatura ambiente, expostos ao consumo.

2.2 Anti-sepsia: operação que visa a redução de microrganismos presentes na pele em níveis seguros, durante a lavagem das mãos com sabonete anti-séptico ou por uso de agente anti-séptico após a lavagem e secagem das mãos.

2.3 Boas Práticas: procedimentos que devem ser adotados por serviços de alimentação a fim de garantir a qualidade higiênico-sanitária e a conformidade dos alimentos com a legislação sanitária.

2.4 Contaminantes: substâncias ou agentes de origem biológica, química ou física, estranhos ao alimento, que sejam considerados nocivos à saúde humana ou que comprometam a sua integridade.

2.5 Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas: sistema que incorpora ações preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou a proliferação de vetores e pragas urbanas que comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento.

2.6 Desinfecção: operação de redução, por método físico e ou agente químico, do número de microrganismos em nível que não comprometa a qualidade higiênico-sanitária do alimento.

2.7 Higienização: operação que compreende duas etapas, a limpeza e a desinfecção.

2.8 Limpeza: operação de remoção de substâncias minerais e ou orgânicas indesejáveis, tais como terra, poeira, gordura e outras sujidades.

2.9 Manipulação de alimentos: operações efetuadas sobre a matéria-prima para obtenção e entrega ao consumo do alimento preparado, envolvendo as etapas de preparação, embalagem, armazenamento, transporte, distribuição e exposição à venda.

2.10 Manipuladores de alimentos: qualquer pessoa do serviço de alimentação que entra em contato direto ou indireto com o alimento.

2.11 Manual de Boas Práticas: documento que descreve as operações realizadas pelo estabelecimento, incluindo, no mínimo, os requisitos higiênico-sanitários dos edifícios, a manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, o controle da água de abastecimento, o controle integrado de vetores e pragas urbanas, a capacitação profissional, o controle da higiene e saúde dos manipuladores, o manejo de resíduos e o controle e garantia de qualidade do alimento preparado.

2.12 Medida de controle: procedimento adotado com o objetivo de prevenir, reduzir a um nível aceitável ou eliminar um agente físico, químico ou biológico que comprometa a qualidade higiênico-sanitária do alimento.

2.13 Produtos perecíveis: produtos alimentícios, alimentos "in natura", produtos semi-preparados ou produtos preparados para o consumo que, pela sua natureza ou composição, necessitam de condições especiais de temperatura para sua conservação.

2.14 Registro: consiste de anotação em planilha e ou documento, apresentando data e identificação do funcionário responsável pelo seu preenchimento.

2.15 Resíduos: materiais a serem descartados, oriundos da área de preparação e das demais áreas do serviço de alimentação.

2.16 Saneantes: substâncias ou preparações destinadas à higienização, desinfecção ou desinfestação domiciliar, em ambientes coletivos e/ou públicos, em lugares de uso comum e no tratamento de água.

2.17 Serviço de alimentação: estabelecimento onde o alimento é manipulado, preparado, armazenado e ou exposto à venda, podendo ou não ser consumido no local.

2.18 Procedimento Operacional Padronizado - POP: procedimento escrito de forma objetiva que estabelece instruções seqüenciais para a realização de operações rotineiras e específicas na manipulação de alimentos.

3. REFERÊNCIAS

3.1 BRASIL. Decreto-Lei nº 986, de 21 de outubro de 1969.

Institui Normas Básicas sobre Alimentos.

3.2 BRASIL. Lei nº 6360, de 23 de setembro de 1976.

Dispõe sobre a vigilância sanitária a que ficam sujeitos os medicamentos, as drogas, os insumos farmacêuticos e correlatos, cosméticos, saneantes e outros produtos, e dá outras providências.

3.3 BRASIL. Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977, e suas alterações. Configura infrações a legislação sanitária federal, estabelece as sanções respectivas e dá outras providências.

3.4 BRASIL, Ministério da Saúde. Divisão Nacional de Vigilância Sanitária de Produtos Saneantes Domissanitários. Portaria nº 15, de 23 de agosto de 1988. Normas para Registro dos Saneantes Domissanitários com Ação Antimicrobiana.

3.5 BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria Nacional de Organização e Desenvolvimento de Serviços de Saúde. Programa de Controle de Infecção Hospitalar. LAVAR AS MÃOS: INFORMAÇÕES PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE. 39 páginas na Impressão Original, il. - Série A: Normas e Manuais Técnicos - 11, 1989.

3.6 BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Portaria nº 1.428, de 26 de novembro de 1993. Regulamentos Técnicos sobre Inspeção Sanitária, Boas Práticas de Produção/ Prestação de Serviços e Padrão de Identidade e Qualidade na Área de Alimentos.

3.7 BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Portaria nº 152, de 26 de fevereiro de 1999. Regulamento Técnico para Produtos destinados à Desinfecção de Água para o Consumo Humano e de Produtos Algicidas e Fungicidas para Piscinas.

3.8 BRASIL, Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 3.523, de 28 de agosto de 1998. Regulamento Técnico contendo Medidas Básicas referentes aos Procedimentos de Verificação Visual do Estado de Limpeza, Remoção de Sujidades por Métodos Físicos e Manutenção do Estado de Integridade e Eficiência de todos os Componentes dos Sistemas de Climatização, para garantir a Qualidade do Ar de Interiores e Prevenção de Riscos à Saúde dos Ocupantes de Ambientes Climatizados.

3.9 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução nº 105 de 19 de maio de 1999. Aprova os Regulamentos Técnicos: Disposições Gerais para Embalagens e Equipamentos Plásticos em contato com Alimentos

3.10 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução nº 211, de 18 de junho de 1999.

Altera os dispositivos das Normas para Registro dos Saneantes Domissanitários com Ação Antimicrobiana.

3.11 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RDC nº 18, de 29 de fevereiro de 2000. Dispõe sobre Normas Gerais para Funcionamento de Empresas Especializadas na Prestação de Serviços de Controle de Vetores e Pragas Urbanas.

3.12 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RDC nº 277, de 16 de abril de 2001.

Altera os dispositivos do Regulamento Técnico para Produtos destinados à Desinfecção de Água para o Consumo Humano e de Produtos Algicidas e Fungicidas para Piscinas.

3.13 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RDC nº 91, de 11 de maio de 2001. Aprova o Regulamento Técnico - Critérios Gerais e Classificação de Materiais para Embalagens e Equipamentos em Contato com Alimentos constante do Anexo desta Resolução.

3.14 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RE nº 9, de 16 de janeiro de 2003. Orientação Técnica Elaborada por Grupo Técnico Assessor sobre Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em Ambientes Climatizados Artificialmente de Uso Público e Coletivo.

3.15 BRASIL, Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 518, de 25 de março de 2004. Estabelece os Procedimentos e as Responsabilidades relativos ao Controle e Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano e seu Padrão de Potabilidade.

3.16 BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho. Norma Regulamentadora nº 7. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.

3.17 CODEX ALIMENTARIUS. CAC/RCP 1-1969, Rev. 4, 2003. Recommended International Code of Practice General Principles of Food Hygiene.

3.18 CODEX ALIMENTARIUS. CAC/RCP 39-1993. Code of Hygienic Practice for Precooked and Cooked Foods in Mass Catering.

3.19 WORLD HEALTH ORGANIZATION. Genebra, 1999. Basic Food Safety for Health Workers.

4 BOAS PRÁTICAS PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

4.1 EDIFICAÇÃO, INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS

4.1.1 A edificação e as instalações devem ser projetadas de forma a possibilitar um fluxo ordenado e sem cruzamentos em todas as etapas da preparação de alimentos e a facilitar as operações de manutenção, limpeza e, quando for o caso, desinfecção. O acesso às instalações deve ser controlado e independente, não comum a outros usos.

4.1.2 O dimensionamento da edificação e das instalações deve ser compatível com todas as operações. Deve existir separação entre as diferentes atividades por meios físicos ou por outros meios eficazes de forma a evitar a contaminação cruzada.

4.1.3 As instalações físicas como piso, parede e teto devem possuir revestimento liso, impermeável e lavável. Devem ser mantidos íntegros, conservados, livres de rachaduras, trincas, goteiras, vazamentos, infiltrações, bolores, descascamentos, dentre outros e não devem transmitir contaminantes aos alimentos.

4.1.4 As portas e as janelas devem ser mantidas ajustadas aos batentes. As portas da área de preparação e armazenamento de alimentos devem ser dotadas de fechamento automático. As aberturas externas das áreas de armazenamento e preparação de alimentos, inclusive o sistema de exaustão, devem ser providas de telas milimetradas para impedir o acesso de vetores e pragas urbanas. As telas devem ser removíveis para facilitar a limpeza periódica.

4.1.5 As instalações devem ser abastecidas de água corrente e dispor de conexões com rede de esgoto ou fossa séptica. Quando presentes, os ralos devem ser sifonados e as grelhas devem possuir dispositivo que permitam seu fechamento.

4.1.6 As caixas de gordura e de esgoto devem possuir dimensão compatível ao volume de resíduos, devendo estar localizadas fora da área de preparação e armazenamento de alimentos e apresentar adequado estado de conservação e funcionamento.

4.1.7 As áreas internas e externas do estabelecimento devem estar livres de objetos em desuso ou estranhos ao ambiente, não sendo permitida a presença de animais.

4.1.8 A iluminação da área de preparação deve proporcionar a visualização de forma que as atividades sejam realizadas sem comprometer a higiene e as características sensoriais dos alimentos. As luminárias localizadas sobre a área de preparação dos alimentos devem ser apropriadas e estar protegidas contra explosão e quedas acidentais.

4.1.9 As instalações elétricas devem estar embutidas ou protegidas em tubulações externas e íntegras de tal forma a permitir a higienização dos ambientes.

4.1.10 A ventilação deve garantir a renovação do ar e a manutenção do ambiente livre de fungos, gases, fumaça, pó, partículas em suspensão, condensação de vapores dentre outros que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária do alimento. O fluxo de ar não deve incidir diretamente sobre os alimentos.

4.1.11 Os equipamentos e os filtros para climatização devem estar conservados. A limpeza dos componentes do sistema de climatização, a troca de filtros e a manutenção programada e periódica destes equipamentos devem ser registradas e realizadas conforme legislação específica.

4.1.12 As instalações sanitárias e os vestiários não devem se comunicar diretamente com a área de preparação e armazenamento de alimentos ou refeitórios, devendo ser mantidos organizados e em adequado estado de conservação. As portas externas devem ser dotadas de fechamento automático.

4.1.13 As instalações sanitárias devem possuir lavatórios e estar supridas de produtos destinados à higiene pessoais como papel higiênico, sabonete líquido inodoro anti-séptico ou sabonete líquido inodoro e produto anti-séptico e toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro para secagem das mãos. Os coletores dos resíduos devem ser dotados de tampa e acionados sem contato manual.

4.1.14 Devem existir lavatórios exclusivos para a higiene das mãos na área de manipulação, em posições estratégicas em relação ao fluxo de preparo dos alimentos e em número suficiente de modo a atender toda a área de preparação. Os lavatórios devem possuir sabonete líquido inodoro anti-séptico ou sabonete líquido inodoro e produto anti-séptico, toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro de secagem das mãos e coletor de papel, acionado sem contato manual.

4.1.15 Os equipamentos, móveis e utensílios que entram em contato com alimentos devem ser de materiais que não transmitam substâncias tóxicas, odores, nem sabores aos mesmos, conforme estabelecido em legislação específica. Devem ser mantidos em adequado estado de conservação e ser resistentes à corrosão e a repetidas operações de limpeza e desinfecção.

4.1.16 Devem ser realizadas manutenção programada e periódica dos equipamentos e utensílios e calibração dos instrumentos ou equipamentos de medição, mantendo registro da realização dessas operações.

4.1.17 As superfícies dos equipamentos, móveis e utensílios utilizados na preparação, embalagem, armazenamento, transporte, distribuição e exposição à venda dos alimentos devem ser lisas, impermeáveis, laváveis e estar isentas de rugosidades, frestas e outras imperfeições que possam comprometer a higienização dos mesmos e serem fontes de contaminação dos alimentos.

4.2 HIGIENIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS

4.2.1 As instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser mantidos em condições higiênico-sanitárias apropriadas. As operações de higienização devem ser realizadas por funcionários comprovadamente capacitados e com frequência que garanta a manutenção dessas condições e minimize o risco de contaminação do alimento.

4.2.2 As caixas de gordura devem ser periodicamente limpas. O descarte dos resíduos deve atender ao disposto em legislação específica.

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

4.2.4 A área de preparação do alimento deve ser higienizada quantas vezes forem necessárias e imediatamente após o término do trabalho. Devem ser tomadas precauções para impedir a contaminação dos alimentos causada por produtos saneantes, pela suspensão de partículas e pela formação de aerossóis. Substâncias odorizantes e ou desodorantes em quaisquer das suas formas não devem ser utilizadas nas áreas de preparação e armazenamento dos alimentos.

4.2.5 Os produtos saneantes utilizados devem estar regularizados pelo Ministério da Saúde. A diluição, o tempo de contato e modo de uso/aplicação dos produtos saneantes devem obedecer às instruções recomendadas pelo fabricante. Os produtos saneantes devem ser identificados e guardados em local reservado para essa finalidade.

4.2.6 Os utensílios e equipamentos utilizados na higienização devem ser próprios para a atividade e estar conservados, limpos e disponíveis em número suficiente e guardados em local reservado para essa finalidade. Os utensílios utilizados na higienização de instalações devem ser distintos daqueles usados para higienização das partes dos equipamentos e utensílios que entrem em contato com o alimento.

4.2.7 Os funcionários responsáveis pela atividade de higienização das instalações sanitárias devem utilizar uniformes apropriados e diferenciados daqueles utilizados na manipulação de alimentos.

4.3 CONTROLE INTEGRADO DE VETORES E PRAGAS URBANAS

4.3.1 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 proliferação dos mesmos.

4.3.2 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 desinfestantes regularizados pelo Ministério da Saúde.

4.3.3 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 desinfestantes.

4.4 ABASTECIMENTO DE ÁGUA

4.4.1 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.

4.4.2 O gelo para utilização em alimentos deve ser fabricado a partir de água potável, mantido em condição higiênico-sanitária que evite sua contaminação.

4.4.3 O vapor, quando utilizado em contato direto com alimentos ou com superfícies que entrem em contato com alimentos, deve ser produzido a partir de água potável e não pode representar fonte de contaminação.

4.4.4 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 dentre 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.

4.5 MANEJO DOS RESÍDUOS

4.5.1 O estabelecimento deve dispor de recipientes identificados e íntegros, de fácil higienização e transporte, em número e capacidade suficientes para conter os resíduos.

4.5.2 Os coletores utilizados para deposição dos resíduos das áreas de preparação e armazenamento de alimentos devem ser dotados de tampas acionadas sem contato manual.

4.5.3 Os resíduos devem ser freqüentemente coletados e estocados em local fechado e isolado da área de preparação e armazenamento dos alimentos, de forma a evitar focos de contaminação e atração de vetores e pragas urbanas.

4.6 MANIPULADORES

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

4.6.2 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.

4.6.3 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. As roupas e os objetos pessoais devem ser guardados em local específico e reservado para esse fim.

4.6.4 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 antissepsia das mãos e demais hábitos de higiene, em locais de fácil visualização, inclusive nas instalações sanitárias e lavatórios.

4.6.5 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.

4.6.6 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 esmalte ou base. Durante a manipulação, devem ser retirados todos os objetos de adorno pessoal e a maquiagem.

4.6.7 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.

4.6.8 Os visitantes devem cumprir os requisitos de higiene e de saúde estabelecidos para os manipuladores.

4.7 MATÉRIAS-PRIMAS, INGREDIENTES E EMBALAGENS

4.7.1 Os serviços de alimentação devem especificar os critérios para avaliação e seleção dos fornecedores de matérias-primas, ingredientes e embalagens. O transporte desses insumos deve ser realizado em condições adequadas de higiene e conservação.

4.7.2 A recepção das matérias-primas, dos ingredientes e das embalagens deve ser realizada em área protegida e limpa. Devem ser adotadas medidas para evitar que esses insumos contaminem o alimento preparado.

4.7.3 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser submetidos à inspeção e aprovados na recepção. As embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes devem estar íntegras. A temperatura das matérias-primas e ingredientes que necessitem de condições especiais de conservação deve ser verificada nas etapas de recepção e de armazenamento.

4.7.4 Os lotes das matérias-primas, dos ingredientes ou das embalagens reprovados ou com prazos de validade vencidos devem ser imediatamente devolvidos ao fornecedor e, na impossibilidade, devem ser devidamente identificados e armazenados separadamente. Deve ser determinada a destinação final dos mesmos.

4.7.5 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser armazenados em local limpo e organizado, de forma a garantir proteção contra contaminantes. Devem estar adequadamente acondicionados e identificados, sendo que sua utilização deve respeitar o prazo de validade. Para os alimentos dispensados da obrigatoriedade da indicação do prazo de validade, deve ser observada a ordem de entrada dos mesmos.

4.7.6 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser armazenados sobre paletes, estrados e ou prateleiras, respeitando-se o espaçamento mínimo necessário para garantir adequada ventilação, limpeza e, quando for o caso, desinfecção do local. Os paletes, estrados e ou prateleiras devem ser de material liso, resistente, impermeável e lavável.

4.8 PREPARAÇÃO DO ALIMENTO

4.8.1 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens utilizados para preparação do alimento devem estar em condições higiênico-sanitárias adequadas e em conformidade com a legislação específica.

4.8.2 O quantitativo de funcionários, equipamentos, móveis e ou utensílios disponíveis devem ser compatíveis com volume, diversidade e complexidade das preparações alimentícias.

4.8.3 Durante a preparação dos alimentos, devem ser adotadas medidas a fim de minimizar o risco de contaminação cruzada. Deve-se evitar o contato direto ou indireto entre alimentos crus, semi-preparados e prontos para o consumo.

4.8.4 Os funcionários que manipulam alimentos crus devem realizar a lavagem e a anti-sepsia das mãos antes de manusear alimentos preparados.

4.8.5 As matérias-primas e os ingredientes caracterizados como produtos perecíveis devem ser expostos à temperatura ambiente somente pelo tempo mínimo necessário para a preparação do alimento, a fim de não comprometer a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado.

4.8.6 Quando as matérias-primas e os ingredientes não forem utilizados em sua totalidade, devem ser adequadamente acondicionados e identificados com, no mínimo, as seguintes informações: designação do produto, data de fracionamento e prazo de validade após a abertura ou retirada da embalagem original.

4.8.7 Quando aplicável, antes de iniciar a preparação dos alimentos, deve-se proceder à adequada limpeza das embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes, minimizando o risco de contaminação.

4.8.8 O tratamento térmico deve garantir que todas as partes do alimento atinjam a temperatura de, no mínimo, 70°C (setenta graus Celsius). Temperaturas inferiores podem ser utilizadas no tratamento térmico desde que as combinações de tempo e temperatura sejam suficientes para assegurar a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos.

4.8.9 A eficácia do tratamento térmico deve ser avaliada pela verificação da temperatura e do tempo utilizados e, quando aplicável, pelas mudanças na textura e cor na parte central do alimento.

4.8.10 Para os alimentos que forem submetidos à fritura, além dos controles estabelecidos para um tratamento térmico, deve-se instituir medidas que garantam que o óleo e a gordura utilizados não constituam uma fonte de contaminação química do alimento preparado.

4.8.11 Os óleos e gorduras utilizados devem ser aquecidos a temperaturas não superiores a 180°C (cento e oitenta graus Celsius), sendo substituídos imediatamente sempre que houver alteração evidente das características físico-químicas ou sensoriais, tais como aroma e sabor, e formação intensa de espuma e fumaça.

4.8.12 Para os alimentos congelados, antes do tratamento térmico, deve-se proceder ao descongelamento, a fim de garantir adequada penetração do calor. Excetuam-se os casos em que o fabricante do alimento recomenda que o mesmo seja submetido ao tratamento térmico ainda congelado, devendo ser seguidas as orientações constantes da rotulagem.

4.8.13 O descongelamento deve ser conduzido de forma a evitar que as áreas superficiais dos alimentos se mantenham em condições favoráveis à multiplicação microbiana. O descongelamento deve ser efetuado em condições de refrigeração à temperatura inferior a 5°C (cinco graus Celsius) ou em forno de microondas quando o alimento for submetido imediatamente à cocção.

4.8.14 Os alimentos submetidos ao descongelamento devem ser mantidos sob refrigeração se não forem imediatamente utilizados, não devendo ser recongelados.

4.8.15 Após serem submetidos à cocção, os alimentos preparados devem ser mantidos em condições de tempo e de temperatura que não favoreçam a multiplicação microbiana. Para conservação a quente, os alimentos devem ser submetidos à temperatura superior a 60°C (sessenta graus Celsius) por, no máximo, 6 (seis) horas. Para conservação sob refrigeração ou congelamento, os alimentos devem ser previamente submetidos ao processo de resfriamento.

4.8.16 O processo de resfriamento de um alimento preparado deve ser realizado de forma a minimizar o risco de contaminação cruzada e a permanência do mesmo em temperaturas que favoreçam a multiplicação microbiana. A temperatura do alimento preparado deve ser reduzida de 60°C (sessenta graus Celsius) a 10°C (dez graus Celsius) em até duas horas. Em seguida, o mesmo deve ser conservado sob refrigeração a temperaturas inferiores a 5°C (cinco graus Celsius), ou congelado à temperatura igual ou inferior a -18°C (dezoito graus Celsius negativos).

4.8.17 O prazo máximo de consumo do alimento preparado e conservado sob refrigeração a temperatura de 4°C (quatro graus Celsius), ou inferior, deve ser de 5 (cinco) dias. Quando forem utilizadas temperaturas superiores a 4°C (quatro graus Celsius) e inferiores a 5°C (cinco graus Celsius), o prazo máximo de consumo deve ser reduzido, de forma a garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

4.8.18 Caso o alimento preparado seja armazenado sob refrigeração ou congelamento deve-se apor no invólucro do mesmo, no mínimo, as seguintes informações: designação, data de preparo e prazo de validade. A temperatura de armazenamento deve ser regularmente monitorada e registrada.

4.8.19 Quando aplicável, os alimentos a serem consumidos crus devem ser submetidos a processo de higienização a fim de reduzir a contaminação superficial. Os produtos utilizados na higienização dos alimentos devem estar regularizados no órgão competente do Ministério da Saúde e serem aplicados de forma a evitar a presença de resíduos no alimento preparado.

4.8.20 O estabelecimento deve implementar e manter documentado o controle e garantia da qualidade dos alimentos preparados.

4.9 ARMAZENAMENTO E TRANSPORTE DO ALIMENTO PREPARADO

4.9.1 Os alimentos preparados mantidos na área de armazenamento ou aguardando o transporte devem estar identificados e protegidos contra contaminantes. Na identificação deve constar, no mínimo, a designação do produto, a data de preparo e o prazo de validade.

4.9.2 O armazenamento e o transporte do alimento preparado, da distribuição até a entrega ao consumo, deve ocorrer em condições de tempo e temperatura que não comprometam sua qualidade higiênico-sanitária. A temperatura do alimento preparado deve ser monitorada durante essas etapas.

4.9.3 Os meios de transporte do alimento preparado devem ser higienizados, sendo adotadas medidas a fim de garantir a ausência de vetores e pragas urbanas. Os veículos devem ser dotados de cobertura para proteção da carga, não devendo transportar outras cargas que comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado.

4.10 EXPOSIÇÃO AO CONSUMO DO ALIMENTO PREPARADO

4.10.1 As áreas de exposição do alimento preparado e de consumação ou refeitório devem ser mantidas organizadas e em adequadas condições higiênico-sanitárias. Os equipamentos, móveis e utensílios disponíveis nessas áreas devem ser compatíveis com as atividades, em número suficiente e em adequado estado de conservação.

4.10.2 Os manipuladores devem adotar procedimentos que minimizem o risco de contaminação dos alimentos preparados por meio da anti-sepsia das mãos e pelo uso de utensílios ou luvas descartáveis.

4.10.3 Os equipamentos necessários à exposição ou distribuição de alimentos preparados sob temperaturas controladas, devem ser devidamente dimensionados, e estar em adequado estado de higiene, conservação e funcionamento. A temperatura desses equipamentos deve ser regularmente monitorada.

4.10.4 O equipamento de exposição do alimento preparado na área de consumação deve dispor de barreiras de proteção que previnam a contaminação do mesmo em decorrência da proximidade ou da ação do consumidor e de outras fontes.

4.10.5 Os utensílios utilizados na consumação do alimento, tais como pratos, copos, talheres, devem ser descartáveis ou, quando feitos de material não-descartável, devidamente higienizados, sendo armazenados em local protegido.

4.10.6 Os ornamentos e plantas localizados na área de consumação ou refeitório não devem constituir fonte de contaminação para os alimentos preparados.

4.10.7 A área do serviço de alimentação onde se realiza a atividade de recebimento de dinheiro, cartões e outros meios utilizados para o pagamento de despesas, deve ser reservada. Os funcionários responsáveis por essa atividade não devem manipular alimentos preparados, embalados ou não.

4.11 DOCUMENTAÇÃO E REGISTRO

4.11.1 Os serviços de alimentação devem dispor de Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados. Esses documentos devem estar acessíveis aos funcionários envolvidos e disponíveis à autoridade sanitária, quando requerido.

4.11.2 Os POP devem conter as instruções seqüenciais das operações e a freqüência de execução, especificando o nome, o cargo e ou a função dos responsáveis pelas atividades. Devem ser aprovados, datados e assinados pelo responsável do estabelecimento.

4.11.3 Os registros devem ser mantidos por período mínimo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de preparação dos alimentos.

4.11.4 Os serviços de alimentação devem implementar Procedimentos Operacionais Padronizados relacionados aos seguintes itens:

- a) Higienização de instalações, equipamentos e móveis;
- b) Controle integrado de vetores e pragas urbanas;
- c) Higienização do reservatório;
- d) Higiene e saúde dos manipuladores.

4.11.5 Os POP referentes às operações de higienização de instalações, equipamentos e móveis devem conter as seguintes informações: natureza da superfície a ser higienizada, método de higienização, princípio ativo selecionado e sua concentração, tempo de contato dos agentes químicos e ou físicos utilizados na operação de higienização, temperatura e outras informações que se fizerem necessárias. Quando aplicável, os POP devem contemplar a operação de desmonte dos equipamentos.

4.11.6 Os POP relacionados ao controle integrado de vetores e pragas urbanas devem contemplar as medidas preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou a proliferação de vetores e pragas urbanas. No caso da adoção de controle químico, o estabelecimento deve apresentar comprovante de execução de serviço fornecido pela empresa especializada contratada, contendo as informações estabelecidas em legislação sanitária específica.

4.11.7 Os POP referentes à higienização do reservatório devem especificar as informações constantes do item 4.11.5, mesmo quando realizada por empresa terceirizada e, neste caso, deve ser apresentado o certificado de execução do serviço.

4.11.8 Os POP relacionados à higiene e saúde dos manipuladores devem contemplar as etapas, a freqüência e os princípios ativos usados na lavagem e anti-sepsia das mãos dos manipuladores, assim como as medidas adotadas

nos casos em que os manipuladores apresentem lesão nas mãos, sintomas de enfermidade ou suspeita de problema de saúde que possa comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos. Deve-se especificar os exames aos quais os manipuladores de alimentos são submetidos, bem como a periodicidade de sua execução. O programa de capacitação dos manipuladores em higiene deve ser descrito, sendo determinada a carga horária, o conteúdo programático e a frequência de sua realização, mantendo-se em arquivo os registros da participação nominal dos funcionários.

4.12. RESPONSABILIDADE

4.12.1. O responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos deve ser o proprietário ou funcionário designado, devidamente capacitado, sem prejuízo dos casos onde há previsão legal para responsabilidade técnica.

4.12.2. O responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos deve ser comprovadamente submetido a curso de capacitação, abordando, no mínimo, os seguintes temas:

- a) Contaminantes alimentares;
- b) Doenças transmitidas por alimentos;
- c) Manipulação higiênica dos alimentos;
- d) Boas Práticas.