



GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO: IMPORTÂNCIA DAS BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO

Paulo Gustavo dos Santos Soares¹, Samantha Serra Costa²

¹ Estudante de Pós-Graduação, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial,
Senai/Cimatec

² Professora Auxiliar, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial, Senai/Cimatec

E-mails: pgsoares2004@gmail.com, samanthas@fieb.org.br

RESUMO

Diante da crescente valorização do setor de alimentação coletiva e da alta competitividade, a preocupação com a qualidade sanitária e nutricional dos alimentos é essencial para que os estabelecimentos produtores de alimentos se destaquem pela melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos. As Boas Práticas de Fabricação (BPFs) abrangem um conjunto de medidas que devem ser adotadas pelos estabelecimentos produtores de alimentos, a fim de garantir a qualidade sanitária e conformidade dos produtos alimentícios com os regulamentos técnicos. O objetivo desse artigo foi desenvolver uma revisão de literatura sobre a importância da implantação das BPFs em serviços de alimentação, como principal ferramenta para manutenção da qualidade e a segurança dos alimentos. Para isso, foi realizada uma pesquisa exploratória por meio de um levantamento bibliográfico sobre os temas propostos, tendo como fontes de pesquisa principais artigos de periódicos, congressos, teses e dissertações dedicados ao assunto. É importante destacar que cada área deve fornecer as condições necessárias para proteger esses alimentos enquanto estiverem sob seu controle. A implantação das BPF pode ser considerada como o primeiro passo a ser dado por um restaurante produtor de alimentos para assegurar uma produção segura e com qualidade. A empresa que almeja destacar-se deve investir, sobretudo, em qualidade, sendo a higienização, principal desencadeador desse processo.

PALAVRAS-CHAVE: BPFs; Restaurantes; Qualidade.



1. INTRODUÇÃO

A partir da segunda metade do século XX, intensas transformações em decorrência do desenvolvimento industrial refletiram diretamente na sociedade mundial. Nas sociedades modernas, a profissionalização da mulher, a opção por famílias menos numerosas, o período cada vez mais curto para realização das refeições, as dificuldades impostas pelos longos deslocamentos, a extensa jornada de trabalho e a urbanização [1,2,3,4] favoreceram a crescente demanda por refeições rápidas e a realização destas refeições fora do domicílio, em restaurantes comerciais ou no próprio local de trabalho. Estima-se que, no Brasil, de cada cinco refeições, uma seja feita fora de casa; na Europa são duas em cada seis e nos EUA uma em cada duas¹. O segmento que distribui o maior número de refeições é o *fast food* (46%), seguido do *self-service* por peso (29%) e churrascarias (25%). [5]

Frente à crescente valorização do setor, competitividade e preocupação com a qualidade sanitária e nutricional dos alimentos, [4,6,7] é essencial que os estabelecimentos busquem se destacar por meio da melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Para isso, estabelecimentos manipuladores e/ou processadores de alimentos devem atender às expectativas dos clientes, com o desenvolvimento da gestão da qualidade e de estratégias higiênico-sanitárias que contemplem desde a seleção dos fornecedores de matéria-prima até a entrega do produto final ao consumidor, de forma a garantir a segurança e a qualidade dos produtos e, ou preparações. [4]

O controle das condições higiênico-sanitárias nos locais em que os alimentos são manipulados constitui um ponto crítico, uma vez que contaminações de diversas naturezas podem ser introduzidas nas diferentes etapas do processamento. [8] A presença de micro-organismos patogênicos nos alimentos está associada à ocorrência de Doenças de Origem Alimentar (DOA), [9,10,11] que é uma realidade mundial, considerada um problema de saúde pública de grande abrangência com impactos negativos sobre a produtividade, economia e confiança do consumidor. [11]

Diante dessa situação, é necessário o aperfeiçoamento constante das ações de controle sanitário na área de alimentos com objetivo de monitorar e minimizar os riscos originados pela ingestão de alimentos contaminados. Para isso, instrumentos legais importantes como as Portarias nº 1428/1993 e nº 326/1997 e as Resoluções - RDC nº



275/2002 e 216/2004 foram aprovadas com o intuito de contribuir para qualidade na produção e na prestação de serviços na área de alimentação. [12, 13, 14, 15]

As BPFs se constituem como uma das ferramentas mais eficazes para garantir e assegurar a qualidade sanitária dos alimentos, sobretudo nos serviços de alimentação. Um dos pontos essenciais para suporte e garantia da implementação das BPFs é a adequação das instalações onde os alimentos são produzidos, como a edificação, os equipamentos, móveis e utensílios. Essa adequação é essencial para a melhoria da qualidade higiênico-sanitária, nutricional e sensorial das refeições servidas e para o atendimento da legislação vigente. 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 facilitar as operações de manutenção, limpeza e desinfecção. [16]

O objetivo desse trabalho foi desenvolver uma revisão de literatura sobre a importância da implantação das BPFs em serviços de alimentação, como principal ferramenta para manutenção da qualidade e a segurança dos alimentos.

2. METODOLOGIA

Com o intuito de alcançar o objetivo proposto foi realizada uma pesquisa exploratória por meio de um levantamento bibliográfico sobre os temas propostos, tendo como fontes de pesquisa principais artigos de periódicos, congressos, teses e dissertações dedicados ao assunto. Foram consultadas as banco de dados SCIELO e GOOGLE ACADEMICO, utilizando as palavras-chaves: restaurantes, boas práticas de fabricação, qualidade, serviços de alimentação e gestão. Foram selecionados artigos publicados a partir do ano 2000. Dessa forma, foi construída uma revisão de literatura abordando os principais assuntos relacionados ao tema.

3. REVISÃO DE LITERATURA

1. 3.1- SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Na segunda metade do século XX, a sociedade brasileira passou por um intenso processo de transformação devido ao desenvolvimento industrial. Dentre as mudanças, destacam- -se os novos hábitos sociais e a mudança no padrão de consumo alimentar. No Brasil, estima-se que, de cada cinco refeições, uma é feita fora de casa, na Europa duas em cada seis e, nos EUA, uma em cada duas. [1, 3, 5, 17] Esses números indicam



que ainda pode haver um grande aumento e desenvolvimento dos estabelecimentos que produzem alimentos para consumo imediato no país. [2,6,7]

Dentre os vários aspectos relativos à crescente demanda pelos serviços de refeição fora do lar, a qualidade sanitária dos produtos oferecidos configura questão fundamental, principalmente considerando a amplitude do público atendido. [5] Esses serviços representam locais que têm se destacado na epidemiologia dos surtos de doenças transmitidas por alimentos que, embora subestimados, apresentam prevalência elevada, principalmente em países em desenvolvimento. [18]

As doenças transmitidas por alimentos contribuem para uma parcela considerável da morbi-mortalidade geral, enquanto a contaminação dos alimentos por substâncias químicas é um problema cada vez maior em países em desenvolvimento. [19]

A qualidade higiênico-sanitária como fator de segurança alimentar tem sido amplamente estudada e discutida, uma vez que as doenças veiculadas por alimentos são um dos principais fatores que contribuem para os índices de morbidade nos países da América Latina e do Caribe. O Comitê WHO/FAO admite que doenças oriundas de alimentos contaminados são, provavelmente, o maior problema de saúde no mundo contemporâneo. Os principais problemas são consequências do reaquecimento e refrigeração inadequados e da preparação de alimentos com muita antecedência, aumentando o tempo de armazenamento. [20]

O Codex Alimentarius estabelece as condições necessárias para a higiene e produção de alimentos seguros. Seus princípios são pré-requisitos para a implantação do APPCC, em que ocorre o controle de cada etapa de processamento. As BPFs como pré-requisitos fundamentais para a implantação do sistema de APPCC, considerado parte integrante das medidas de segurança alimentar e ponto referencial para produção de normas reguladoras (legislação) da produção de alimentos. [21]

O processo produtivo de refeições inicia-se na recepção dos gêneros (matéria-prima) até a distribuição das refeições ao cliente, permeando a estocagem, o preparo dos alimentos e a sua cocção. Paralelamente, envolve a higienização dos utensílios, dos equipamentos e a área física pertinente ao processo produtivo. As atividades desenvolvidas durante o processo devem respeitar normas e procedimentos, como o monitoramento do fluxo operacional do processo e a preocupação do fluxo entre os alimentos crus e cozidos. [21]

A contaminação dos alimentos ocorre devido às matérias-primas contaminadas e às práticas inadequadas de manipulação, tanto no processamento como na distribuição



quanto nos alimentos que se encontram em condições favoráveis para o desenvolvimento de microrganismos, além de equipamentos e estrutura operacional deficientes. A higiene engloba os aspectos e as condições sanitárias dos alimentos para prevenir surto de endemias ou aparecimento de casos isolados de moléstias ocasionadas por um alimento inadequado para o consumo humano. [22]

Dessa forma, é fundamental que os serviços de alimentação busquem meios seguros para minimizar a ocorrência de complicações induzidas pela inadequada manipulação, assim como tratar de forma criteriosa os insumos utilizados para a elaboração das refeições, além de traçar métodos e sistemas para prevenção da contaminação microbiológica. Para isso, se torna necessário à implantação de ferramentas de qualidade no processo produtivo de refeições e incrementar o controle de qualidade. As BPFs constitui o primeiro passo a ser dado por uma indústria de alimentos para assegurar uma produção segura e com qualidade, sendo um método fundamental no controle da contaminação microbiológica dos alimentos. [23]

2. 3.2- GESTÃO DA QUALIDADE

A qualidade hoje é uma vantagem competitiva que diferencia uma empresa de outra, pois os consumidores estão cada vez mais exigentes em relação à sua expectativa no momento de adquirir um determinado produto. Quando se fala em qualidade para a indústria de alimentos, o aspecto segurança do produto é sempre um fator determinante, pois qualquer problema pode comprometer a saúde do consumidor. [18, 23]

A crescente preocupação que o tema qualidade de alimentos tem despertado é notória e, concomitantemente, várias ferramentas de gestão da qualidade têm sido criadas e utilizadas na expectativa de atender a quesitos de idoneidade em respeito ao consumidor, para oferecer um produto seguro e, ao mesmo tempo, contemplar as exigências de comercialização, principalmente as de exportação, nas quais os critérios são bem mais rigorosos. [24]

Além destes pontos, há também a diminuição de custos, gerada pela redução de perdas e otimização da produção, dentre outros benefícios. Das ferramentas disponíveis pode-se citar as BPF (Boas Práticas de Fabricação), PPHO (Procedimentos Padrão de Higiene Operacional), MRA (Avaliação de Riscos Microbiológicos), Gerenciamento da Qualidade (Série ISO), TQM (Gerenciamento da Qualidade Total) e o Sistema APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle). [23]

3. 3.3- BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO

As BPFs abrangem um conjunto de medidas que devem ser adotadas pelas indústrias de alimentos a fim de garantir a qualidade sanitária e a conformidade dos produtos alimentícios com os regulamentos técnicos. Dessa forma, nos serviços de alimentação, o Manual de Boas Práticas é uma ferramenta de qualidade que contribui para a sua melhoria contínua, contribuindo não somente para um maior controle higiênico-sanitário de todo o processo produtivo de refeições como também para preservar a saúde dos seus clientes. O manual visa controlar processos e procedimentos estabelecidos para garantir um determinado padrão de identidade e qualidade de um produto e/ou serviço na área de alimentos. A eficácia e a efetividade de sua implementação deve ser avaliada periodicamente através de inspeção e/ou investigação de todo processo. [23]

A legislação sanitária federal regulamenta essas medidas em caráter geral, aplicável a todo tipo de indústria de alimentos e específico, voltadas as indústrias que processam determinadas categorias de alimentos. [17] A Resolução RDC nº216 de 15 de setembro de 2004 (ANVISA) foi desenvolvida considerando as necessidades de harmonização da ação de inspeção sanitária e elaboração de requisitos higiênico-sanitários gerais em serviços de alimentação aplicáveis em todo o território nacional. Esta Resolução aprova o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, aplicando-se a empresas que tem como objetivo de trabalho a manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e/ou entrega de alimentos preparados ao consumo, tais como cantinas, *buffets*, comissárias, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, *rotisseries* e congêneres. [13]

As BPFs consideram, de maneira geral, quatro pontos principais a serem analisados: pontos críticos de controle e práticas referentes a pessoal; instalações - áreas externas, plantas físicas, ventilação e iluminação adequadas, controle de pragas, uso e armazenamento de produtos químicos, abastecimento de água, encanamento e coleta de lixo; requisitos gerais de equipamentos - construção, facilidade de limpeza e manutenção; e controles de produção. [9]

O controle sanitário dos alimentos se constitui em um conjunto de normas e técnicas utilizadas para verificar se os produtos alimentícios estão sendo produzidos, manipulados e distribuídos de acordo com as Boas Práticas (BP). Quando não é



obedecido, muitos micro-organismos patogênicos podem contaminar o alimento, tornando-o um fator de risco à saúde do consumidor. [4] Vale salientar, que os perigos microbiológicos são as principais causas de contaminação dos alimentos e que os manipuladores são os grandes responsáveis. Considerando que todos os alimentos já se apresentam naturalmente contaminados por diversos tipos de micro-organismos, a grande preocupação é impedir que eles sobrevivam, se multipliquem e que outros micro-organismos sejam acrescentados às matérias-primas, como consequência da manipulação inadequada. [18] Para evitar ou reduzir os riscos de Doenças Transmitidas por Alimentos (DTA), medidas preventivas e de controle de higiene, incluindo as BP, devem ser adotadas na cadeia produtiva, nas unidades de comercialização e nos domicílios, visando a melhoria das condições sanitárias dos alimentos. [12]

Diversos fatores afetam a qualidade final dos alimentos, sendo as etapas de manipulação de grande importância. Segundo a OMS, o termo “manipuladores de alimentos” corresponde a todas as pessoas que podem entrar em contato com um produto comestível, em qualquer etapa da cadeia alimentar, desde a sua fonte até o consumidor. O despreparo dos manipuladores é refletido na higiene pessoal, nas operações de higiene e sanificação de equipamentos e utensílios, levando à contaminação do alimento preparado. Nos serviços de alimentação a possibilidade do manipulador contaminar os alimentos é maior pois ocorre o contato direto com os produtos e do tipo de matéria-prima a ser manipulada. [18]

As BPFs abrangem um conjunto de medidas que devem ser adotadas a fim de garantir a qualidade sanitária e a conformidade dos produtos alimentícios com os regulamentos técnicos. A legislação sanitária federal regulamenta essas medidas em caráter geral, aplicável a todo tipo de indústria de alimentos e específico, voltadas as indústrias que processam determinadas categorias de alimentos. [17]

No Brasil, as BPFs são normatizadas através do Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e Boas Práticas de Elaboração para Estabelecimentos Elaboradores/Industrializadores de alimentos, regido pela Portaria n. 368 do Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento, de 08 de setembro de 1997, o qual apresenta como objetivo estabelecer os requisitos gerais (essenciais) de higiene e boas práticas de elaboração para alimentos elaborados/industrializados para o consumo humano. [15]

Os fundamentos das BPFs são simples e compreendem basicamente quatro requisitos fundamentais (Tabela 01). Para avaliar as boas práticas de fabricação é

necessário que se conheçam primeiramente as características do produto e o processo produtivo envolvido, de modo que os perigos potenciais e riscos de contaminações envolvidos possam ser avaliados. [8]

A boa qualidade garante a boa sobrevivência da empresa destacando-a da concorrência. Alimentos estragados ou contaminados podem causar sérios problemas à saúde. Com base nesse fato e visando proteger a saúde do consumidor, as legislações vigentes, assim como os padrões e as especificações para alimentos, vêm se tornando cada vez mais rígidas. Essas medidas sanitárias visam evitar a contaminação ou o desenvolvimento de alterações indesejáveis nos alimentos. [15]

Tabela 01 – Requisitos fundamentais para adoção das Boas Práticas de Fabricação. [8]

REQUISITOS FUNDAMENTAIS – BPF	
HIGIENE PESSOAL	Estabelece as regras relativas ao pessoal. É composta de procedimentos relativos a uniformes e acessórios, cabelos, bigodes e barba, unhas, hábitos comportamentais, lavagens das mãos, objetos pessoais e adereços, enfermidades e ferimentos, bem como treinamento.
HIGIENE OPERACIONAL	Estabelece regras relativas às condições do processo, visando evitar contaminações cruzadas ou condições que levem a multiplicação de microrganismos, formação de toxinas, acesso, abrigo ou proliferação de pragas.
PROCEDIMENTOS DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO	A descrição deve indicar o método de limpeza, produtos químicos utilizados, sua concentração, tempo de contato, temperatura, equipamentos utilizados, frequência de limpeza, responsáveis, estocagem de produtos químicos, equipamentos e utensílios em uso, treinamento e registros.
CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS	Programa que tem por objetivo combater as pragas a fim de reduzir e controlar sua população a níveis aceitáveis, composto de métodos de prevenção, de combate, produtos químicos aprovados, concentrações utilizadas, equipamentos de aplicação, frequência de inspeção, responsáveis, estocagem de produtos químicos e equipamentos de aplicação, treinamento e registros.



Em todas as etapas de produção, tais como resfriamento, congelamento, pasteurização, esterilização e distribuição, é fundamental que ocorra o controle dos alimentos para não os expor a ação de microrganismos capazes de provocar sua deterioração e transmissão de perigos que possam causar danos à saúde do consumidor. Dessa forma, os donos de estabelecimentos que se destinam a fabricar produtos alimentícios têm uma responsabilidade muito grande com a qualidade de seus produtos e serviços, especialmente no que se refere à garantia de segurança à saúde do consumidor. [19]

A contaminação acontece principalmente, através das mãos de manipuladores e dos utensílios. Assim, tábuas para corte, facas, cortadores, moedores, recipientes e panos de limpeza constituem veículos comuns para transmissão de agentes de toxinfecções alimentares. [18]

4. CONCLUSÃO

Os estabelecimentos que manipulam alimentos devem introduzir o programa de BPF como uma ferramenta que auxilia o setor a desenvolver produtos que respeitem sua identidade física e que garantam a qualidade e idoneidade destes. Dessa forma, é uma ferramenta da qualidade extremamente importante e por isso, indispensáveis em estabelecimentos de alimentação, devendo ser seguidas com precisão e cuidado para a garantia de um produto seguro e de qualidade.

REFERÊNCIAS

¹ AKUTSU, R. C. et al. Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação. *Rev. Nutr.* **2005**, v.18, n.3, p.419-427.

² ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE REFEIÇÕES COLETIVAS. História, objetivos e mercado. Disponível em: <http://www.aberc.com.br>. Acesso em: 08 jun. 2014.

³ BADARÓ, A. C. L. Boas práticas para serviços de alimentação: um estudo em restaurantes do município de Ipatinga, Minas Gerais. Dissertação (Mestrado em Ciência da Nutrição) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 127f., 2007.

⁴ BENEVIDES, C. M. J.; LOVATTI, R. C. C. Segurança alimentar em estabelecimentos processadores de alimentos. *Hig. Alim.* **2004**, v. 18, n. 125, p. 24-27.

- ⁵ CARDOSO, R. C. V.; SOUZA, E.; SANTOS, P. Q. Unidades de alimentação e nutrição nos campi da Universidade Federal da Bahia: um estudo sob a perspectiva do alimento seguro. *Rev. Nutr.* **2005**, v. 18, n. 5, p. 669-680.
- ⁶ CAVALLI, S. B.; SALAY, E. Segurança do alimento e recursos humanos: um estudo exploratório em restaurantes comerciais dos municípios de Campinas, SP e Porto Alegre, RS. *Hig. Alim.* **2004**, v. 18, n. 126-127, p. 29-35.
- ⁷ LAGAGGIO, V. R. A.; FLORES, M. L.; ZEGAMBINAZI, S. D. Avaliação microbiológica de mãos dos funcionários do restaurante universitário da Universidade Federal de Santa Maria, RS. *Hig. Alim.* **2002**, v. 16, n. 100, p. 107-110.
- ⁸ LOVATTI, R. C. C. Gestão da qualidade em alimentos: uma abordagem prática. *Hig. Alim.* **2004**, v. 18, n. 122, p. 26-31, 2004.
- ⁹ RIBEIRO, L. L.; CARVALHO, E. P.; PILON, L. Análise de perigos e pontos críticos de controle no preparo de pratos à base de creme de maionese caseiro, em restaurante *self-service*. *Hig. Alim.* **2000**, v. 14, n. 68/69, p. 93-100.
- ¹⁰ SAVIOA, K. E. O. et al. Avaliação do almoço servido a participantes do programa de alimentação do trabalhador. *Rev. Saúde Pública* **2005**, v. 39, n. 2, p. 148-155.
- ¹¹ SOUZA, E. L.; SILVA, C. A.; SOUZA, C. P. Qualidade sanitária de equipamentos, superfícies, água e mãos de manipuladores de alguns estabelecimentos que comercializam alimentos na cidade de João Pessoa, PB. *Hig. Alim.* **2004**, v. 18, n. 116/117, p. 98-102.
- ¹² BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Portaria nº 1.428, de 26 de novembro de 1993. Regulamento técnico sobre condições higiênicos-sanitárias e de boas práticas de fabricação para estabelecimentos produtores/ industrializadores de alimentos.
- ¹³ BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 326, de 30 de julho de 1997. Regulamentos técnicos sobre inspeção sanitária, boas práticas de produção/prestação de serviços e padrão de identidade e qualidade na Área de Alimentos.
- ¹⁴ BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 275 de 21 de outubro de 2002.
- ¹⁵ BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC n. 216, 15 de setembro de 2004.
- ¹⁶ RIBEIRO, L. L.; CARVALHO, E. P.; PILON, L. Análise de perigos e pontos críticos de controle no preparo de pratos à base de creme de maionese caseiro, em restaurante *self-service*. *Hig. Alim.* **2000**, v. 14, n. 68/69, p. 93-100.



¹⁷ SAVIOA, K. E. O. et al. Avaliação do almoço servido a participantes do programa de alimentação do trabalhador. *Rev. Saúde Pública* **2005**, v. 39, n. 2, p. 148-155.

¹⁸ GERMANO, P.M.L.; GERMANO, M.I.S. Higiene e Vigilância Sanitária dos Alimentos. São Paulo: Varela, 2003.

¹⁹ SILVA, J.A. As novas perspectivas para o controle sanitário dos alimentos. *Revista Higiene Alimentar* 1999, v.13, n.65, p.19-25.

²⁰ AKUTSU, R.C.; BOTELHO, R.A.; CAMARGO, E.B.; SAVIO, K.E.O.; ARAUJO, W.C. Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação. *Revista de Nutrição* **1995**, v.18, n.4, p.290-294.

²¹ STANGARLM, L.; DELEVATI, M. T. S.; SACCOL, A. L. F. Vigência da RDC 216/04 para serviços de alimentação do centro de Santa Maria, RS (1ª Parte). *Hig. Alim.* **2008**, v. 22, n. 166/167, p. 20-23.

²² CARVALHO, M.C. Controle sanitário dos alimentos. *In: Nutrição, Saúde e Comunidade*, 2º ed., Rio de Janeiro, Editora Reinventar, 1999.

²³ JUNIOR, E.A.S. Manual de Controle Higiênico-Sanitário em Alimentos. 3 ed. São Paulo: Varela, p.623, 1995.