

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA CAPACITAÇÃO DE
COLABORADORES NA SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS
DA UFSM**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Tiane Tambara Simões

Santa Maria, RS, Brasil

2015

**AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA CAPACITAÇÃO DE
COLABORADORES NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS
RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS DA UFSM**

Tiane Tambara Simões

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas, do Programa de Pós-Graduação em Administração, Área de Concentração em Sistemas de Gestão e Estruturas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas.**

Orientador: Luis Felipe Dias Lopes

Santa Maria, RS, Brasil

2015

Ficha catalográfica elaborada através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Central da UFSM, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Simões, Tiane Tambara
Avaliação do impacto da capacitação de colaboradores na
satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários
da UFSM / Tiane Tambara Simões.-2015.
168 p.; 30cm

Orientador: Luis Felipe Dias Lopes
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Administração, RS, 2015

1. Satisfação 2. Qualidade 3. Capacitação 4.
Colaboradores 5. Universitários I. Lopes, Luis Felipe
Dias II. Título.

© 2015

Todos os direitos autorais reservados a Tiane Tambara Simões. A reprodução de partes ou do todo deste trabalho só poderá ser feita mediante a citação da fonte.

E-mail: tianetambara@hotmail.com

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Administração**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Dissertação de Mestrado

**AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA CAPACITAÇÃO DE
COLABORADORES NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS
RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS DA UFSM**

Elaborado por
Tiane Tambara Simões

Como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Gestão de Organizações Públicas.

COMISSÃO EXAMINADORA:

Luis Felipe Dias Lopes, Dr. (UFSM)
(Presidente/ Orientador)

Gilnei Luiz de Moura, Dr. (UFSM)

Marizete Oliveira de Mesquita, Dra. (Centro Universitário Franciscano)

Santa Maria, 26 de fevereiro de 2015.

“Ele fortalece o cansado e dá grande vigor ao que está sem forças. Até os jovens se cansam e ficam exaustos, e os moços tropeçam e caem; mas aqueles que esperam no Senhor renovam as suas forças. Voam alto como águias; correm e não ficam exaustos, andam e não se cansam”.

ISAÍAS 40:29-31

Ao meu companheiro durante essa pesquisa, meu primogênito, meu filho,
Pedro Benício Tambara Simões, a quem dedico todo o meu amor desde o meu ventre.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus, por todas as vezes que caí e me carregou no colo, por todas as vezes que fraco, me deu forças, por todas as vezes que pensei em desistir e através da sua palavra, me deu esperanças!

À minha mãe, Luisa, pelo apoio de sempre e amor incondicional que sempre senti em cada abraço, em cada gesto de generosidade e em cada palavra de incentivo.

Ao meu pai, Adauri, pelo seu amor e preocupação com a minha instrução desde pequena, procurando sempre dar a melhor educação, sem deixar de lado o seu cuidado com a minha espiritualidade, pois a sabedoria é algo que vem de Deus.

Ao meu marido, Lucas, pela paciência, compreensão, amizade e todo amor dispensado a mim nesse momento delicado, de muito estudo e preocupação. Obrigada meu amor, principalmente, por acreditar que o nosso amor era possível. Eu te amo, até o fim...

Ao meu irmão, Vinicius, meu melhor amigo e a quem tenho grande admiração e orgulho. Tu és meu maior exemplo de dedicação e sucesso dentro da vida acadêmica.

À minha avó, Vergínia, pelo grande exemplo de vida, dedicação à família e sabedoria.

À professora Vânia de Fátima Barros Estivalet, uma pessoa a qual tenho grande estima, admiração e a primeira que me incentivou a fazer o mestrado profissional em Gestão de Organizações Públicas e que acreditou que, mesmo eu sendo uma profissional da área da saúde, poderia realizar um trabalho dentro da administração.

Ao professor Luis Felipe Dias Lopes, meu orientador, pela orientação, confiança, por acreditar neste tema, por sempre estar disponível nos momentos que precisei durante todo esse processo e pela acolhida tão amável e amiga como fui sempre recebida.

Ao professor Gilnei Luiz de Moura por aceitar tão prontamente ser membro da banca e por suas importantes considerações neste trabalho.

À minha querida professora que muito contribuiu com a minha formação em nutrição, colega e amiga, Marizete Oliveira de Mesquita, pela amizade, pelo respeito, pelos conselhos, por todas as suas contribuições neste trabalho e por ser essa pessoa tão especial e que motiva, através do seu exemplo, outras pessoas a continuarem no meio acadêmico, contribuindo desta forma com a pesquisa científica.

A todos os professores e funcionários do Programa de Pós Graduação em Administração por prestar todo o suporte necessário durante esses quase dois anos que fui aluna.

Ao diretor do Restaurante Universitário, Gilson Luiz Silveira Bichueti, pelos conselhos, palavras de incentivo e motivação, por abrir as portas do restaurante para a realização desta pesquisa e por fazer do RU um ambiente melhor de trabalho.

À vice-diretora do Restaurante Universitário, colega e amiga, Loriane Petry Brondani, pela amizade, apoio e pelo belo exemplo profissional e ético, o qual percebi desde minha chegada ao RU.

À minha colega e amiga Ana Paula Haas Kretzmann, por todo apoio e incentivo. Uma pessoa que com sua serenidade e amizade, me ajudou muito durante esses dois anos de mestrado e que, desde minha chegada ao RU me acolheu tão bem.

Aos demais colegas e funcionários do Restaurante Universitário, por todo o carinho, amizade e por contribuírem grandemente nesse trabalho.

Ao ex-diretor do Restaurante Universitário, Odone Romeu Denardin, pela oportunidade de mostrar o meu trabalho como nutricionista no RU – UFSM e por permitir e incentivar que eu realizasse este mestrado.

À minha família, sogro, cunhado, tias, primos e amigos pela compreensão por todas as vezes que me ausentei e mesmo assim seguiram ao meu lado apoiando.

RESUMO

Dissertação de Mestrado
Programa de Pós-Graduação em Administração
Universidade Federal de Santa Maria

AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS DA UFSM

AUTORA: TIANE TAMBARA SIMÕES

ORIENTADOR: LUIS FELIPE DIAS LOPES

Data e Lopes da Defesa: Santa Maria, 26 de fevereiro de 2015.

O termo satisfação pode ser conceituado como sendo o julgamento formado durante o uso ou consumo de produto ou serviço de determinado fornecedor, ou depois dele (SOLOMON, 2002). No entanto, para proporcionar a satisfação do cliente é imprescindível que haja melhoria do capital humano, *humanware*, e esta poder ser feita através da educação e treinamento, ou seja, através do aporte de conhecimento, desenvolvimento das habilidades, da formação de bons hábitos e da indicação das perspectivas para o crescimento profissional de cada indivíduo (CASTELLI, 2010). Neste sentido, esta pesquisa teve o intuito de avaliar os impactos da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Santa Maria. Participaram da pesquisa, 116 colaboradores (terceirizados e servidores técnico-administrativos da UFSM) sendo que, na primeira e segunda etapa do estudo, usuários (estudantes, técnico-administrativos, docentes e visitantes) das três unidades do restaurante, responderam a 919 e 274 questionários de satisfação, respectivamente. A primeira etapa desta pesquisa se deu com a aplicação de uma pesquisa de satisfação com os usuários do restaurante, abrangendo os seguintes itens: satisfação com o ambiente externo, satisfação com ambiente interno (refeitório e banheiros), alimentação (buffet e cardápio) e atendimento (funcionários e outros). Concomitantemente à aplicação da pesquisa de satisfação aos usuários, foi aplicado no local a Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação da Portaria nº78/ 2009 (SECRETARIA DA SAÚDE DO RS, 2009), com o objetivo de verificar o nível de adequação das Boas Práticas perante à legislação. Após a aplicação da pesquisa de satisfação, foi realizada uma capacitação com todos os colaboradores pertencentes as três unidades do Restaurante Universitário, seguida da nova aplicação da pesquisa de satisfação junto aos usuários do RU da UFSM. Também foi reaplicada a Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação da Portaria nº78/ 2009. Com os resultados dessa pesquisa, pode-se observar que, após a capacitação, os percentuais de satisfação de vários itens da pesquisa de satisfação aumentaram, se comparados com os resultados obtidos na primeira pesquisa. Além disso, o nível de adequação do RU – Campus I às Boas Práticas, também modificou positivamente, passando de 88,7% de adequação, para 90,6%. Esses resultados reforçam a ideia de que, a educação e o treinamento dos colaboradores podem ser excelentes ferramentas para assegurar a qualidade dos serviços.

Palavras-chave: Satisfação. Qualidade. Capacitação. Colaboradores. Universitários.

ABSTRACT

Master Course Dissertation
Postgraduate Program in Management
Federal University of Santa Maria

ASSESSING THE IMPACT OF EMPLOYEE TRAINING ON THE USER SATISFACTION IN THE UNIVERSITY RESTAURANTS OF UFSM

AUTHOR: TIANE TAMBARA SIMÕES

ADVISOR: LUIS FELIPE DIAS LOPES

Date and Place of defense: Santa Maria, February 26, 2015.

The term *satisfaction* can be regarded as the idea formed during or after use or consumption of products or services from a specific supplier (SOLOMON, 2002). Nevertheless, improved human capital, *humanware*, is essential to provide customer satisfaction and that can be done through education and training, in other words, by adding knowledge, skills improvement, forming good habits and finally indicating individual professional development perspectives (CASTELLI, 2010). Hence, this research aimed to assess the impacts of employee training on the user satisfaction in the University Restaurants of Federal University of Santa Maria – UFSM. 116 collaborators (in-house and third-party administrative technician from UFSM) participated in this research, where, in the first and second step of this study, users (students, administrative technician, teachers and visitors) from the three units of the University Restaurant replied to 919 and 274 questionnaires about satisfaction, respectively. In the first step of this research a satisfaction survey was carried out with the restaurant customers, covering the following items: satisfaction with the external and internal (refectory and bathrooms) environment, food (buffet and menu) and attendance (employees and others). Concomitantly with the application of the user satisfaction survey, the Verification List of Good Practices for Food Services, from Portaria n°78/2009 (SECRETARIA DA SAÚDE DO RS, 2009), was also applied in order to verify the level of adequacy related to Good Practices according to legislation. After the application of the user satisfaction survey, a training with all the collaborators from the three units of the University Restaurant was carried out followed by the new application of the satisfaction survey together with the RU users of UFSM. It was also reapplied the Verification List of Good Practices for Food Services from Portaria n°78/2009. The results of this research show that, after the employee training, the satisfaction percentage of several items of the survey increased compared to the results obtained in the first satisfaction survey. Furthermore, the level of adequacy of RU – Campus I, related to Good Practices, also increased, passing from 88,7% to 90,6% of adequacy. These results reinforce the idea that employee education and training can be excellent tools to ensure the quality of the services.

Keywords: Satisfaction. Quality. Training. Employees. University.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Desenho da pesquisa	54
Figura 2 – Ambiente externo e ambiente interno: subitens avaliados pelos participantes da pesquisa	58
Figura 3 – Alimentação e Atendimento: subitens avaliados pelos participantes da pesquisa	59
Figura 4 – Capacitações realizadas nos setores do RU – Campus I, Campus II e Centro....	61
Figura 5 – Setor de produção do RU Campus I.....	68
Figura 6 – Refeitório do RU Campus I.....	69
Figura 7 – Fachada do RU Campus II	70
Figura 8 – Refeitório do RU Campus II	70
Figura 9 – Fachada da Antiga Reitoria – RU Centro.....	71
Figura 10 – Capacitação realizada com os colaboradores do RU – Campus I.....	87
Figura 11 – Pesquisadora e colaboradores do RU – Campus I em uma das capacitações	87

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Horário das refeições de Segunda a Sábado do RU Campus.....	69
Tabela 2 – Horário das refeições de Segunda a Sábado do RU Centro	71
Tabela 3 – Comparativo idade e sexo dos participantes da primeira e segunda etapa da pesquisa	73
Tabela 4 – Ambiente Externo: vias de acesso, fachada do prédio, aparência do ambiente externo e controle da presença de vetores e animais – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa	78
Tabela 5 – Ambiente Externo: localização, acessibilidade, estado de conservação do local e limpeza do local – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa.....	78
Tabela 6 – Satisfação média dos pesquisados quanto aos subitens do ambiente interno.	79
Tabela 7 – Percentual do grau de satisfação dos subitens do Ambiente interno – refeitório (primeira etapa da pesquisa).....	80
Tabela 8 – Percentual do grau de satisfação dos subitens do Ambiente interno – refeitório – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa	82
Tabela 9 – Ambiente interno – banheiros: Estrutura dos banheiros, disponibilidade de produtos destinados à higiene pessoal, higiene dos banheiros e estado de conservação – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa	83
Tabela 10 – Percentual do grau de satisfação dos subitens relacionados à Alimentação – buffet – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa .	84
Tabela 11 – Percentual do grau de satisfação dos subitens relacionados à Alimentação – cardápio – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa	85
Tabela 12 – Percentual do grau de satisfação dos subitens relacionados ao Atendimento – funcionários – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa	85
Tabela 13 – Percentual do grau de satisfação dos subitens relacionados ao Atendimento – outros – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa .	86
Tabela 14 – Resultados da avaliação dos colaboradores com relação à capacitação.....	88
Tabela 15 – Adequação dos itens da LVBPSA - Comparativo entre a primeira e a segunda aplicação.....	89
Tabela 16 – Subitens do questionário que fizeram parte da programação da capacitação e que apresentaram aumento notável dos percentuais de satisfação (grau 4 e 5) após a mesma	92

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Sugestões e contribuições propostas pela pesquisa.....	93
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Tempo de vínculo dos alunos de graduação, pós-graduação e do Colégio Politécnico; docentes; técnicos administrativos e usuários com outros tipos de vínculo com a UFSM – primeira etapa da pesquisa	74
Gráfico 2 – Tempo de vínculo dos alunos de graduação, pós-graduação e do Colégio Politécnico; docentes; técnicos administrativos e usuários com outros tipos de vínculo com a UFSM – segunda etapa da pesquisa	75
Gráfico 3 – Tempo que frequenta o RU – primeira etapa da pesquisa.....	76
Gráfico 4 – Tempo que frequenta o RU – segunda etapa da pesquisa	76

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANVISA	– Agência Nacional de Vigilância Sanitária
APPCC	– Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle
BP	– Boas Práticas
BPF	– Boas Práticas de Fabricação
CCNE	– Centro de Ciências Naturais e Exatas
CCS	– Centro de Ciências da Saúde
CCSH	– Centro de Ciências Sociais e Humanas
CE	– Centro de Educação
CEU	– Casa do Estudante Universitário
CT	– Centro de Tecnologia
CTISM	– Colégio Técnico Industrial de Santa Maria
DTA	– Doenças Transmitidas por Alimentos
EAD	– Educação à Distância
GED	– Gestão Eletrônica de Dados
ISSO	– International Organization for Standardization
LVBPSA	– Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação
MBP	– Manual de Boas Práticas
NA	– Não se Aplica
POP	– Procedimentos Operacionais Padrão
PRAE	– Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
RDC	– Resolução da Diretoria Colegiada
RU	– Restaurante Universitário
SA	– Serviços de Alimentação
SATIE	– Setor de Atenção Integral ao Estudante
SRU	– Sistema de Informatização de Acesso ao Restaurante
TCLE	– Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UAN	– Unidades de Alimentação e Nutrição
UFSM	– Universidade Federal de Santa Maria
UPR	– Unidades Produtoras de Refeições

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A – Portaria N° 78/2009	105
ANEXO B – Resolução - RDC N° 216, de 15 de setembro de 2004	111

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A – Pesquisa de satisfação – RU - UFSM	125
APÊNDICE B – Projeto de capacitação dos colaboradores.....	131
APÊNDICE C – Capacitação para manipuladores de alimentos do Restaurante Universitário - Boas Práticas nas rotinas de serviço; Doenças Transmitidas por Alimentos; necessidades, habilidades e competências entre profissionais de alimentação coletiva; atendimento ao público e; apresentação de alguns resultados da primeira etapa da pesquisa de satisfação com os usuários dos RU's da UFSM.....	139
APÊNDICE D – Capacitação para manipuladores de alimentos do Restaurante Universitário - apresentação de alguns resultados da primeira etapa da pesquisa de satisfação com os usuários dos RU's da UFSM e tópico sobre os princípios para a preparação de hortaliças	152
APÊNDICE E – Capacitação para manipuladores de alimentos do Restaurante Universitário - apresentação de alguns resultados da primeira etapa da pesquisa de satisfação com os usuários dos RU's da UFSM e tópico sobre princípios para a elaboração de preparações culinárias.....	156
APÊNDICE F – Avaliação das atividades realizadas durante o recesso do RU.....	164
APÊNDICE G – Termo de consentimento livre e esclarecido	165
APÊNDICE H – Termo de confidencialidade	168

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	31
1.1	Tema e problema de pesquisa	32
1.2	Objetivos.....	33
1.3	Justificativa	33
1.4	Estrutura do trabalho	34
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	37
2.1	Qualidade	37
2.1.1	Qualidade em serviço	39
2.1.2	Qualidade em serviços de alimentação	41
2.1.3	Controle da qualidade.....	42
2.1.4	Boas práticas.....	44
2.2	Satisfação do cliente	46
2.3	Manipuladores de alimentos.....	48
2.4	Restaurantes Universitários	51
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	53
3.1	Delineamento de pesquisa.....	53
3.2	Desenho da pesquisa.....	54
3.3	Delimitação do universo da pesquisa.....	55
3.4	Coleta de dados.....	55
3.4.1	Avaliação das Boas Práticas do RU Campus I.....	55
3.4.2	Pesquisa de satisfação dos serviços, com os usuários dos Restaurantes Universitários	56
3.4.3	Elaboração e realização da capacitação para os colaboradores dos Restaurantes Universitários	60
3.4.4	Avaliação da capacitação realizada aos colaboradores dos Restaurantes Universitários	62
3.5	Análise dos dados.....	62
3.6	Amostra da pesquisa	63
3.7	Critérios de inclusão e exclusão	64
3.8	Aspectos éticos	64
4	RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	67
4.1	Unidades.....	68
5	RESULTADOS E DISCUSSÕES	73
5.1	Apresentação e análise dos dados da pesquisa de satisfação com o usuário antes e após a capacitação.....	73
5.2	Apresentação e análise dos dados da pesquisa de satisfação realizada com os colaboradores após a capacitação	86
5.3	Nível de adequação do restaurante universitário às boas práticas antes e após a capacitação	88

6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	91
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
	ANEXOS.....	103
	APÊNDICES	123

1 INTRODUÇÃO

A satisfação do cliente está no âmago dos serviços, e é por esse motivo que as empresas têm se esforçado para medir sistematicamente o grau de satisfação dos seus utilizadores. Anteriormente, as análises se limitavam a medidas internas de qualidade, do tipo *International Organization for Standardization - ISO 9000*. A medida de satisfação mais evidente parecia ser o nível das vendas ou da quota de mercado e o número de queixas refletia, em princípio, o nível eventual de insatisfação (ROSSI e BRAGA, 2004).

Sendo assim, a satisfação é um dos principais elementos capazes de fidelizar um cliente. Portanto, as empresas devem buscar uma forma de estreitar a relação com seus clientes, tornando-os parceiros comerciais, já que o cliente satisfeito é o elemento essencial para o sucesso de uma empresa (SANTOS, 2008).

Segundo Borges et al. (2006), para compreender a importância do estudo da satisfação do consumidor, basta verificar que ela se apresenta como uma finalidade perseguida tanto pelo consumidor quanto pelas organizações. Para o consumidor, a satisfação está associada a uma busca individual ou a um objetivo a ser alcançado a partir do consumo de produtos e ou serviços.

De acordo com Corrêa e Giancesi (2006) a qualidade em serviços pode ser definida como o grau em que as experiências do cliente são atendidas por sua percepção do serviço prestado. Basear a definição de qualidade nas expectativas do consumidor pode ser um problema, uma vez que cada consumidor pode ter uma expectativa. Porém, a qualidade precisa ser entendida do ponto de vista do consumidor, pois, é este que vai avaliar o serviço por meio da sua percepção.

Segundo Furtado (2008), a qualidade não está restrita apenas ao atributo de um produto ou serviço, mas sim a todas as formas através das quais a empresa satisfaça suas necessidades e expectativas dos clientes, dos seus colaboradores, e da sociedade em geral.

Assim, a qualidade de um produto ou serviço pode ser olhada de duas óticas: a do produtor e a do cliente. Do ponto de vista do produtor, a qualidade se associa à concepção e produção de um produto que vá ao encontro das necessidades do cliente. Do ponto de vista do cliente, a qualidade está associada ao valor e à utilidade reconhecidas ao produto, estando em alguns casos ligada ao preço (SANTOS, 2008). Desta forma, torna-se necessário monitorar o desempenho no atendimento ao cliente, para se determinar a eficácia das políticas, práticas e

procedimentos de atendimento da organização. Uma pesquisa da satisfação do cliente diz à empresa onde e como tomar providências corretivas (BECK et al., 2005).

Para Castelli (2003), o elemento humano é a peça fundamental num empreendimento, pois é dele que depende o processo de acolhida do cliente e, conseqüentemente, a própria rentabilidade do estabelecimento. Segundo Ramos e Castro (2012), as empresas prestadoras de serviços, para serem competitivas e garantirem sua sobrevivência, necessitam do capital humano. O seu sucesso depende, fundamentalmente, no elemento humano. Daí a necessidade de se investir na sua educação e no treinamento para bem capacitá-lo. Pessoas capazes são aquelas que possuem: excelente qualificação pessoal, espírito de serviço, capacidade de recuperação e espírito de equipe.

Neste sentido, o intuito desta pesquisa é o de avaliar os impactos da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Santa Maria.

1.1 Tema e problema de pesquisa

O Restaurante Universitário – RU é classificado como um estabelecimento do segmento institucional ou não comercial, caracterizado como aquele que busca atender seus usuários com refeições que supram suas necessidades fisiológicas, não deixando de prezar pela qualidade do alimento que é servido (VIDRIK, 2006). É um estabelecimento que tem como finalidade o preparo e distribuição de refeições aos discentes, docentes e técnicos administrativos da universidade, e se propõem a oferecer uma alimentação balanceada com qualidade e quantidade adequada por um preço acessível para a sua clientela (MEDEIROS et al., 2013).

No entanto, o sucesso de qualquer organização, inclusive dos restaurantes que fornecem refeições à coletividade, depende do elemento humano. Daí a necessidade de se investir na sua educação e no treinamento para bem capacitá-lo (RAMOS E CASTRO, 2012).

Partindo desse pressuposto, o presente trabalho busca responder ao seguinte problema de pesquisa: *Quais os impactos da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Santa Maria?*

1.2 Objetivos

O objetivo geral da pesquisa consistiu em avaliar os impactos da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Santa Maria. Como objetivos específicos deste trabalho, pode-se relacionar:

- a) Verificar a satisfação dos usuários antes e após a capacitação dos colaboradores, por meio de uma pesquisa de satisfação, a qual contemplou itens relacionados à estrutura do local, higiene ambiental, qualidade das refeições, higiene e atitudes do manipulador do RU – UFSM;
- b) Elaborar um projeto de capacitação para os colaboradores do RU contemplando os itens abordados na pesquisa de satisfação, como também alguns tópicos da resolução nº216, de 2004, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA;
- c) Capacitar os colaboradores do RU, abordando os itens do instrumento utilizado na pesquisa de satisfação com o usuário, como também alguns tópicos da resolução nº216, de 2004, da ANVISA;
- d) Avaliar a capacitação desenvolvida, segundo a perspectiva dos colaboradores, participantes da mesma;
- e) Verificar o percentual de adequação às Boas Práticas – BP do RU, utilizando a Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação - LVBPSA da Portaria nº78/ 2009, antes e após a capacitação dos colaboradores.

1.3 Justificativa

Para Castelli (2003), satisfazer significa atender às necessidades das pessoas, proporcionando bens e serviços de qualidade em todas as dimensões que afetam a satisfação das pessoas. Sendo assim, os frequentadores de um determinado restaurante já não buscam apenas restaurar suas energias (PAULA, 2002), mas têm outros desejos individuais e coletivos, de uma prática social com diferentes significados e exigências, dependendo de cada grupo. O denominador comum para satisfazê-los passa pela hospitalidade e qualidade. É de se

esperar que os restaurantes já levem em conta em sua gestão este pré-requisito e a isso busquem continuamente.

Desta forma, as empresas prestadoras de serviços, para serem competitivas e garantirem sua sobrevivência, necessitam do capital humano (RAMOS e CASTRO, 2012).

No Brasil, segundo Zandonadi et al. (2007), a mão-de-obra recrutada para realização das atividades em Unidades Produtoras de Refeições – UPR frequentemente não é qualificada e, em muitos casos, sequer é treinada para assumir as atividades referentes à produção de refeições. A autora ainda informa que segundo estudos de Arbache et al. (2006), 22% da mão-de-obra é qualificada, 56% é não qualificada, e 22%, semiqualificada. Também, pode-se observar que estes profissionais carecem de informações quanto às normas de segurança alimentar na produção de refeições.

Desta forma, a partir do momento que a capacitação for realizada de uma maneira profissional, coerente e sustentável, ou seja, quando o fator humano for visto como força propulsora, isto terá reflexos diretos na satisfação dos clientes, na fidelidade e na rentabilidade do empreendimento.

Portanto, o presente estudo justifica-se pela necessidade que o local apresenta de saber quais os itens o seu usuário está satisfeito ou insatisfeito, proporcionando assim a identificação das potencialidades e fragilidades de cada setor do restaurante. Além disso, o trabalho propõe uma nova forma de capacitar o seu colaborador, sendo que possibilitará também a adoção de ações no sentido de facilitar a adequação do RU à resolução n°216/ 2004 da ANVISA.

1.4 Estrutura do trabalho

Esta dissertação está estruturada em seis capítulos. O capítulo I corresponde à introdução, a qual é formada por uma breve contextualização do tema proposto ao presente estudo, o problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa do tema os quais foram traçados para a sua concretização.

No capítulo 2 aborda-se o referencial teórico apresentando-se, os conceitos e abordagens sobre qualidade, qualidade em serviços, qualidade em Serviços de Alimentação – AS, controle da qualidade e Boas Práticas. Também, faz-se brevemente uma síntese das definições de satisfação do cliente e o quanto a preocupação com o mesmo, pode propiciar um

contexto mais competitivo para a organização, promovendo conceitos da qualidade como a melhoria contínua, refletindo-se em vantagens e benefícios. Além disso, é mencionado o papel do capital humano e o quanto a empresa ou instituição depende desse elemento para o seu sucesso. Dessa forma, discute-se ainda nesse capítulo sobre o trabalho realizado pelos manipuladores de alimentos e a importância da capacitação dos mesmos, quando se fala em qualidade dos serviços prestados.

No capítulo 3, descreve-se o delineamento e desenho da pesquisa, assim como a delimitação do universo da pesquisa. Nessa parte do trabalho, apresenta-se também a forma como ocorrerá a coleta de dados e todas as etapas envolvidas na mesma, as análises de dados que serão aplicadas para a realização do presente estudo, a amostra da pesquisa, os critérios de inclusão e exclusão e todos os aspectos éticos envolvidos.

O capítulo 4 compreende a apresentação e análise de todos os resultados da pesquisa. Também apresenta alguns aspectos da estrutura e funcionamento do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Santa Maria.

E, por fim, o capítulo 5 apresenta as considerações finais e são elencadas todas as sugestões e contribuições propostas por essa pesquisa.

Posteriormente, estão descritas as referências bibliográficas citadas, bem como anexos e apêndices.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A indicação preliminar do referencial teórico da presente pesquisa constitui por meio do qual o seu problema é compreendido e investigado. Desse modo, conceitos e teorias de diferentes autores serviram para compor o referencial teórico que norteou tanto a forma como o problema que foi observado quanto o delineamento da abordagem e dos instrumentos metodológicos a serem utilizados.

2.1 Qualidade

A qualidade como definição ainda não tem um entendimento claro para todos os gestores, tem como sinônimos de luxo e mérito até excelência e valor. Para que a qualidade possa desenvolver um papel estratégico dentro das empresas, precisa de uma melhor compreensão. Diferentes estudiosos analisam a qualidade de pontos de vista distintos. A filosofia trabalha na definição, a economia na elevação dos resultados e na equalização do mercado, o marketing na satisfação dos clientes e comportamento dos compradores e os gestores no controle de produção e práticas operacionais (GARVIN, 2002). Desta maneira, a qualidade é uma questão que está no centro das atenções empresariais e acadêmicas há várias décadas e retratam a força do movimento para a qualidade (FURTADO, 2008).

Zanon (2001, apud PFAFFENZELLER 2003), ao estabelecer um conceito de qualidade, remete ao sentido da própria palavra dando-lhe o significado de propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas, capaz de distingui-las umas das outras e de lhe determinar a natureza. Afirma que além de representar um conceito, a qualidade é também ideologia, um sistema organizado, um instrumento de luta político-social, com a intenção de reaver bens e serviços em função do atendimento das necessidades do ser humano.

Desta forma, a qualidade caracteriza-se pela excelência de certo produto final e deve ser perseguida dentro da organização, pois o cliente espera isso de um produto ou serviço (FURTADO, 2008).

Para a *International Standard Organization* (TEBOUL, 1991), a qualidade é o conjunto de atributos e características de um produto, processo ou serviço que lhe fornecem a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas.

A qualidade é um conjunto de especificações que descrevem um produto ou serviço em termos de sua utilidade, desempenho ou de seus atributos e que, visa o atendimento às especificações previstas para os produtos ou serviços ofertados (MAXIMIANO, 2004).

Ishikawa (1993) interpreta o tema qualidade de forma ampla. Para o autor, significa qualidade de trabalho, de serviço, de informação, de processo, de divisão, pessoal, de sistema, de empresa, de objetivos, etc. Seu enfoque básico é controlar a qualidade em todas as suas manifestações.

Para Feigenbaun (1994), qualidade é a correção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de fatores relacionados com marketing, projetos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário.

Estudando temas comuns frente ao conceito, Garvin (2002) define cinco abordagens distintas para qualidade: Transcendente; Baseada no produto; Baseada no usuário; Baseada na produção e; Baseada no valor.

- 1. Transcendente:** a qualidade se manifesta de forma absoluta e universal, transcende o tempo e permanece acima de mudanças e estilos, comparada a uma produção artesanal e não uma produção em massa. É reconhecida por meio da experiência e não pode ser definida com exatidão. Na essência essa definição coloca que independente da natureza da qualidade, a pessoa a reconhece quando entra em contato com ela.
- 2. Baseada no produto** – nessa definição qualidade pode ser medida e exata. A classificação dos produtos é feita através dos atributos desejados e só pode ser mensurada se esses atributos forem classificados da mesma forma pelas pessoas. Essa abordagem tem dois aspectos. O primeiro é que a qualidade estaria associada a um custo mais elevado, quanto mais atributos, maiores gastos na produção e conseqüentemente produtos mais caros. O segundo é que a qualidade avaliada de forma objetiva por meio da presença ou ausência de atributos, não se baseia nas preferências do consumidor, mas nas particularidades dos produtos.
- 3. Baseada na produção** – a maior parte das definições de qualidade baseada na produção associa qualidade à “conformidade com as especificações”. Atender as especificações técnicas de um produto ou serviço é equivalente a excelência de qualidade Essa abordagem não leva em consideração a ligação entre qualidade e

características do produto que o cliente procura, que vão além da conformidade com as especificações. Nessa abordagem a melhoria de qualidade reduz custos porque busca atender as especificações do produto ou serviço na produção, impedindo que os defeitos aconteçam e evitando corrigir ou refazer o trabalho.

4. **Baseada no valor** – a qualidade baseada no valor está relacionada a partir de custos e preços. O produto tem qualidade caso apresente um equilíbrio entre o seu desempenho e preço ou custo aceitável. A importância dessa abordagem é clara, mas ao mesmo tempo de difícil avaliação, pois mescla dois conceitos: excelência e valor. Valorizar a excelência é muito subjetivo e difícil de ser delimitado.
5. **Baseada no usuário** – diferente da abordagem baseada no produto, a baseada no usuário considera a visão do consumidor. Produtos e serviços que atendam as expectativas e necessidades das pessoas são os que têm a melhor qualidade. O principal problema dessa definição baseada no usuário é a equiparação de total satisfação e qualidade. Fica a questão que um produto pode ser melhor caso atenda a todas as expectativas do cliente em detrimento de outro que atenda em parte.

Para Barbêdo (2004), a abordagem baseada no usuário é a definição de qualidade mais utilizada, pois mede a qualidade do produto ou serviço a partir da extensão da avaliação de seu desempenho com as expectativas do cliente.

Segundo Paladini (2000), para que o processo da qualidade seja alcançado é preciso o envolvimento de todos os colaboradores, sendo este, o fator principal para que essa qualidade seja alcançada. Sendo assim, a qualidade na prestação de serviços engloba tanto o cliente externo como o interno, sendo necessário modificar a cultura do relacionamento entre os departamentos, funcionários dos setores e entre setores, trabalhando-se no sentido de oferecer benefícios e satisfazer necessidades.

No presente estudo optou-se por adotar a abordagem da qualidade “baseada no usuário”, segundo a classificação de Garvin (2002).

2.1.1 Qualidade em serviço

Para Vidrik (2006), a avaliação de variáveis e atributos de qualidade em produtos, nem sempre é fácil. No entanto, pelo aspecto material e tangível dos mesmos, pode-se inferir o que é mais fácil do que estipular e controlar variáveis e atributos para o serviço. Essa dificuldade

pode ocorrer devido às características de intangibilidade e perecibilidade que têm os serviços, e, o fato de que os serviços não são totalmente homogêneos, ou seja, para cada cliente pode ter uma representação, fruto das diferentes necessidades da pessoa humana. Cada serviço prestado é diferente do outro.

Campos (1999) mostra que a qualidade dos serviços é medida pela satisfação do consumidor, nos seus aspectos de qualidade intrínseca, custo e atendimento. Em geral, os conhecimentos sobre qualidade em serviços confundem-se com o de qualidade total. A diferença básica está no fato de que a qualidade de serviço teve origem em alguns países europeus, como Suécia e Inglaterra, carecendo ainda de um conjunto coerente de métodos próprios de trabalho, enquanto que a qualidade total provém do Japão e possui metodologia definida.

De acordo com Corrêa e Gianesi (2006) a qualidade em serviços pode ser definida como o grau em que as experiências do cliente são atendidas por sua percepção do serviço prestado. Basear a definição de qualidade nas expectativas do consumidor pode ser um problema, pois cada consumidor pode ter uma expectativa. Porém, a qualidade precisa ser entendida do ponto de vista do consumidor, porque é este que vai avaliar o serviço por meio da sua percepção.

Quando se trata de qualidade de serviços, os aspectos físicos são bastante importantes nas organizações, porém ela também está basicamente relacionada com as pessoas que as executam, pois a eficiência das pessoas no processo de produção de serviços irá oferecer sempre o serviço certo no momento certo, satisfazendo as necessidades e expectativas do cliente. Portanto, quando se fala de qualidade em serviços, fala-se também de qualificação profissional, do comportamento, comprometimento e envolvimento das pessoas (BARBÊDO, 2004).

A qualidade de um produto ou serviço pode ser olhada de duas óticas: a do produtor e a do cliente. Do ponto de vista do produtor, a qualidade se associa à concepção e produção de um produto que vá ao encontro das necessidades do cliente. Do ponto de vista do cliente, a qualidade está associada ao valor e à utilidade reconhecidas ao produto, estando em alguns casos ligada ao preço (SANTOS, 2008).

As exigências de qualidade de um serviço e, conseqüentemente, do processo de prestação deste serviço, são definidas de acordo com as exigências específicas do cliente em relação a este serviço e ao seu desempenho. Medindo-se a satisfação do cliente, podem-se obter conclusões sobre a qualidade dos serviços e da empresa e, baseado nisto, pode-se

calcular o sucesso no mercado. Por conta disso, o nível de satisfação dos clientes tornou-se muito importante e uma busca constante por parte das organizações (JOENCK, 2006).

Assim, torna-se necessário o monitoramento do desempenho no atendimento ao cliente, para se determinar a eficácia das políticas, práticas e procedimentos de atendimento da organização. Uma pesquisa da satisfação do cliente diz à empresa onde e como tomar providências corretivas (BECK et al., 2005).

2.1.2 Qualidade em serviços de alimentação

O hábito de realizar refeições fora do domicílio vem se tornando cada vez mais rotineiro e essas mudanças apresentam pontos positivos, como a variedade de opções, a rapidez do atendimento e, às vezes, o custo mais acessível (BACHELLI et al., 2004; LIANOS, 2004; LIMA; OLIVEIRA, 2005). No entanto, Veiga et al. (2006) reforçam que, com o surgimento dos alimentos preparados, começaram a ocorrer problemas de saúde relacionados as Doenças Transmitidas por Alimentos – DTA's, devido, principalmente, à conservação e manipulações inadequadas. O autor observou que os estabelecimentos se encontravam em situações precárias de limpeza, organização e até mesmo possuíam pouco conhecimento a respeito da boa manipulação dos alimentos.

Os Serviços de Alimentação – SA, comerciais e indústrias, definidos na legislação sanitária brasileira (BRASIL, 2004), são considerados como estabelecimentos onde o alimento é manipulado, preparado, armazenado e/ ou exposto à venda, podendo ou não ser consumido no local.

O contato do serviço com o consumidor (cliente), no setor de alimentação, é o momento no qual as maiores interações entre ambos (consumidor versus serviço) podem ser feitas; é onde os desejos e preferências são expostos de maneira mais explícita e reverberados de forma positiva ou negativa, definindo em essência a percepção mais forte do consumidor sobre o serviço realizado e a sua satisfação pessoal. É nesse ponto que o cliente define sua preferência pelos serviços (SCHMENNER, 1995).

Desta forma, qualquer restaurante interessado em maximizar suas vendas deve olhar para o serviço como uma parte importante do plano de negócios. Para criar um serviço diferenciado, o qual se refere a um sistema que está além dos níveis esperados e provoca a propaganda “boca-a-boca”, que repercute positivamente; todo estabelecimento de sucesso

precisa desenvolver um programa de serviços. Entre os atributos do “Serviço diferenciado” destacam-se as seguintes qualidades, segundo o Instituto de Culinária das Américas (2004): é acolhedor, amigável e cortês; trabalha com muitas informações; é eficiente; pontual; flexível; consistente; supõe comunicação eficiente; inspira confiança; excede expectativas.

Assim, com o crescimento no mercado de alimentação, criar um diferencial competitivo nos estabelecimentos por meio da segurança dos alimentos e melhoria na qualidade dos produtos, torna-se imprescindível, pois as doenças causadas pelo consumo de alimentos contaminados são provavelmente o maior problema de saúde no mundo contemporâneo. Neste contexto, oferecer qualidade e segurança nos produtos produzidos, é o diferencial que determina as empresas que irão permanecer no mercado (FIGUEIREDO; COSTA NETO, 2001; COSTA; LIMA; RIBEIRO, 2002; WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2014).

2.1.3 Controle da qualidade

Para Paladini (2000), a gestão da qualidade está relacionada a um conjunto de atividades coordenadas que têm o propósito de dirigir e controlar uma organização no que se refere à qualidade, englobando o planejamento, o controle, a garantia e a melhoria da qualidade.

Segundo Wurlitzer (2014), os sistemas de gestão da qualidade estão entre os assuntos mais comentados em revistas técnicas, inclusive no segmento alimentos. Quando se fala em gestão de qualidade na industrialização e manipulação de alimentos, são obrigatórios os sistemas como as Boas Práticas de Fabricação – BPF, a Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle – APPCC, Programas de Qualificação de Fornecedores, Sistemas de Rastreabilidade e Recolhimento, além daqueles aplicados a qualquer empresa, como 5S, normas ISO 9000 e ISO 22000, Qualidade Total, Times da Qualidade, etc.

Segundo Silva (2006), o conceito de qualidade na visão do consumidor é a satisfação das características como sabor, aroma, aparência, preço e disponibilidade. Sendo que, muitas vezes é desconhecida a condição intrínseca deste alimento sobre a saúde do consumidor.

Considerando a importância dos alimentos para a saúde humana, mesmo que apresente uma boa aparência, poderão estar contaminados e serem causadores de doença. Neste sentido Arruda (1999), cita que a eficiência no controle da inocuidade de um alimento está

fundamentada na capacidade de controlar os fatores de risco, que podem ser de origem química, física e biológica, e que, contribuem para contaminação, sobrevivência e multiplicação de microrganismos causadores de enfermidades.

De maneira geral, o processo produtivo de refeições para coletividade inicia-se na recepção dos gêneros, estocagem, preparo dos alimentos e na distribuição das refeições ao cliente. Ao mesmo tempo, envolve a higienização dos utensílios, equipamentos e da estrutura física onde ocorre o processo produtivo. Desta forma, todas as atividades desenvolvidas durante esse processo produtivo, devem respeitar normas e procedimentos, visando a não ocorrência da contaminação dos alimentos preparados e da matéria prima envolvida na preparação dos mesmos (MACHADO, 2009).

Germano e Germano (2001), citam que todos os setores de produção de alimentos enfrentam o desafio da qualidade de seus produtos e a utilização de cuidados rigorosos com a higienização, seguido de normas adequadas para o controle e a qualidade oferecem um menor risco à saúde do consumidor, além de respeitar as normas e padrões microbiológicos da legislação vigente.

Segundo Ferreira (2001), o controle da qualidade visa proteger o produtor e o consumidor, assegurar padrões excelentes de fabricação e proporcionar ao consumidor produtos de qualidade. Esses sistemas serão objetos de constante vigilância, pois a ocorrência de alguma falha, em qualquer parte de sua linha, poderá prejudicar o produto (CHESCA; MOREIRA; ANDRADE, 2000).

A implantação de normas de controle de qualidade para unidades produtoras de refeições coletivas tem sido vista como uma forma de alcançar um padrão de identidade e qualidade que atenda ao consumidor, à empresa e à legislação específica (RÊGO; STAMFORD; PIRES, 2001).

No Brasil, o órgão que considera a necessidade de constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentação visando a proteção da saúde da população, é a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, a qual considera a necessidade de harmonização da ação de inspeção sanitária e a necessidade de requisitos higiênico-sanitários gerais para os estabelecimentos produtores de alimentos, aplicáveis em todo território nacional (GERMANO; GERMANO, 2001).

Sendo assim, a Vigilância Sanitária Estadual e Municipal é o órgão capacitado e responsável pela fiscalização e aplicação de penalidade aos estabelecimentos que não operem com adequadas instalações, equipamentos, higiene em geral, entre outros (NETO, 2003).

A legislação para Serviços de Alimentação que contém o Regulamento Técnico das Boas Práticas – BP foi aprovada na Resolução da Diretoria Colegiada - RDC nº216/2004 da ANVISA. Essa abrange os procedimentos que devem ser adotados nos Serviços de Alimentação, a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado, contemplando quatro Procedimentos Operacionais Padrão – POP para esses estabelecimentos (BRASIL, 2004).

No âmbito estadual, tem-se a Portaria nº78/2009 da Secretaria da Saúde do estado do Rio Grande do Sul, a qual aprova a Lista de Verificação em BP e as normas para cursos de capacitação em BP para Serviços de Alimentação. O objetivo dessa portaria é de estabelecer os procedimentos de BP para Serviços de Alimentação, sendo que, da mesma forma que a RDC nº216/2004, também tem o intuito de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

Segundo Rêgo, Stamford e Pires (2001), as BP e o sistema APPCC são instrumentos que facilitam o planejamento, organização, gerenciamento e controle para a produção segura de alimentos e para a proteção da saúde do consumidor. E, conforme estudo realizado por Lírio et al. (2004), a conclusão foi que a implantação de medidas de BP e a melhor orientação quanto aos POP's poderiam ser suficientes para sanar problemas, como a presença de matérias estranhas e ausência de padronização, tornando os alimentos seguros para o consumo.

Portanto, a implantação das ferramentas de controle da qualidade, além de ser uma prática comum nos diversos setores produtivos, pode ser uma estratégia de diferenciação perante os concorrentes, agregando valor e conferindo credibilidade à qualidade de um produto, serviço ou profissional (PERETTI; SPEZIA; ARAÚJO, 2004).

2.1.4 Boas práticas

Garantir a segurança do alimento é uma questão extremamente complexa, envolvendo setores produtivos, transformadores, de comercialização, os próprios consumidores e os poderes públicos, esses últimos na forma de exigências, diretrizes, normas, limites e padrões, exercendo tarefas inalienáveis de inspeção, controle, fiscalização e vigilância (PRATA, 2000).

Conforme Luchese et al. (2004), os alimentos, nas diferentes etapas de sua produção, até o consumo, necessitam de avaliação completa de seus riscos, que é estabelecida por normas aceitáveis de BPF. Esse é o sistema mais aceito e de melhor resposta para obtenção de produtos inócuos, pois apresenta recomendações que devem ser adotadas em uma unidade de produção de alimentos. É um sistema atual e eficaz, relativamente de baixo custo e de fácil execução.

Para Wurlitzer (2014), as BP consistem num sistema, no qual descreve toda a parte estrutural, os procedimentos e as organizações necessárias para garantir aspectos higiênico-sanitários na preparação dos alimentos. Sendo o sistema baseado em normas estabelecidas para o controle da água, pragas, contaminação cruzada, higiene e conduta dos manipuladores de alimentos que trabalham com a produção de alimentos, assim como, a higiene dos equipamentos e utensílios e fluxo de produção, entre outros.

Segundo a RDC n° 216 (BRASIL, 2004), as Boas Práticas para Serviços de Alimentação, têm como objetivo garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado e, aplica-se aos Serviços de Alimentação, tais como cantinas, bufês, comissárias, confeitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, delicatessens, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisserias e congêneres. Desta forma, deve-se avaliar a adequação das condições da empresa relativa aos requisitos da legislação sanitária federal e após elaborar um plano de ação para solucionar as não conformidades detectadas.

Para diagnosticar preliminarmente a adesão às boas práticas, a legislação estadual indica a aplicação de lista de verificação, onde seus resultados permitem identificar pontos de não conformidade e mediante isso, traçar ações corretivas (GENTA; MAURÍCIO; MATIOLI, 2005; RIO GRANDE DO SUL, 2009). A identificação de itens de verificação críticos pode servir de complemento ao diagnóstico da adequação às boas práticas em Unidades de Alimentação e Nutrição – UAN, pois esses itens podem auxiliar na prevenção da ocorrência de surtos de DTA (GENTA; MAURÍCIO; MATIOLI, 2005).

Todas as medidas estabelecidas para que se consiga implantar e utilizar as BP devem estar documentadas em manual específico. A legislação sanitária estabelece que os Serviços de Alimentação, devem dispor de Manual de Boas Práticas – MBP e POP's O MBP é um 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 de alimentos, o manejo de resíduos e o controle e garantia de qualidade do alimento preparado.

Conforme Tondo e Bartz (2011), os POP's, que são procedimentos de Boas Práticas e escritos de forma detalhada, se bem implementados, têm a capacidade de induzir ao gerenciamento correto de resultados através da implementação e análise de registros.

Além disso, a adoção das BP resulta em muitos benefícios às empresas como a redução de perdas, conquista de clientes, ampliação do mercado, maior competitividade, estratégia de marketing, responsabilidade pela produção, atendimento às leis vigentes e, principalmente maior segurança e qualidade do alimento a ser oferecido. A implantação das BP, também possibilita, um ambiente de trabalho mais eficiente e satisfatório, otimizando todo o processo produtivo e um dos principais efeitos dessa adoção é a redução de custos de um processo em concepção mais ampla (NETO, 2003).

No entanto, os sistemas alimentares documentados explicam como as coisas devem ser feitas, mas o que as pessoas realmente fazem é uma manifestação da cultura organizacional de segurança alimentar. Esta é uma integração completa do conhecimento, atitudes e práticas dos manipuladores de alimentos com a cultura ou padrões estabelecidos pelos proprietários/gestores das empresas. A cultura organizacional em segurança alimentar é influenciada por muitas variáveis, incluindo recursos disponíveis, tempo e apoio para a implementação das práticas de segurança alimentar (GRIFFITH; LIVESEY; CLAYTON, 2006).

Portanto, a adoção das BP exige um grande comprometimento e envolvimento de todo o pessoal relacionado ao setor produtivo, incluindo setores de administração e apoio, bem como todos os escalões dos serviços de alimentação e nutrição (NETO, 2003).

2.2 Satisfação do cliente

A satisfação é alcançada quando o cliente faz uso de um produto ou serviço, que proporciona o atendimento de suas reais necessidades. Pois como destaca Campos (2006), que não há como satisfazer o cliente, se os serviços não forem adequados às suas necessidades, e se o atendimento não estiver previsto na própria definição da missão da instituição.

Sendo assim, um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma segura e no tempo certo, às necessidades do cliente (CAMPOS, 1999, apud IRIBARREM, 2006).

Assim, a satisfação do cliente é uma dimensão que expressa o grau de satisfação, a partir das suas percepções em relação ao desempenho de um conjunto de fatores avaliados que superam ou ficam além do esperado. Várias são as conceituações sobre satisfação de cliente, mas todos os conceitos estão voltados para um único objetivo, o resultado (SANTOS, 2008).

Desta forma, medir a satisfação do cliente, vem tornando-se algo crucial dentro de qualquer empresa ou instituição, já que é por meio dela, que identificamos os fatores que contribuem para a satisfação do usuário (LAS CASAS, 1997).

Assim, a empresa deve se mostrar aberta para aceitar sugestões ou reclamações de clientes, pois não percebem da mesma maneira as boas intenções dos mesmos, apesar da maioria das empresas prestadoras de serviço afirmar que serão bem vindos os comentários e as sugestões sobre como os serviços poderiam ser aperfeiçoados (KOTLER, 2000).

A avaliação da satisfação de clientes baseados em indicadores pré-estabelecidos são parâmetros fiéis e necessários para mensurar a qualidade de um produto ou serviço prestado por uma organização. A voz do cliente é cada vez mais ouvida pelas instituições, e usada como dados de análise e pontos de melhoria para, cada vez mais, se adaptar aos requisitos e desejos do cliente. A preocupação com o cliente, além de propiciar um contexto mais competitivo para a organização, promove conceitos da qualidade como a melhoria contínua, refletindo-se em vantagens e benefícios (JACOB et al., 2006).

Muitas organizações dispõem de fontes de informações a respeito da satisfação dos clientes e é característica das empresas líderes em serviços possuí-las. As informações devem ser analisadas, usando os resultados no auxílio à tomada de decisões (ROCHA et al., 2007).

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), foram identificados cinco critérios, que os clientes utilizam para julgar a qualidade dos serviços: confiabilidade (a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão), responsabilidade (a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente), segurança (está relacionada ao conhecimento e a cortesia dos funcionários, bem como sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade), empatia (demonstrar interesse, atenção personalizada aos clientes) e os aspectos tangíveis (a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação). Portanto, os clientes utilizam essas cinco dimensões para fazer julgamentos

sobre a qualidade dos serviços, os quais se baseiam na comparação entre o servir esperado e o percebido.

Por fim, para saber se o cliente está satisfeito ou não, são necessários que se realize estudos junto ao seu cliente, pois para medir a satisfação é preciso pedir que os clientes identifiquem quais os setores são importantes em sua satisfação e também avaliar o desempenho de um fornecedor de serviço e seus concorrentes (JOENCK, 2006).

E para conhecer o grau da satisfação da clientela as empresas podem utilizar distintas técnicas e práticas obedecidas adequadamente: formulários de queixas e reclamações, caixas de sugestões, questionários de satisfação, cálculo do número de clientes perdidos, e assim por diante. Dentre todas elas a mais utilizada é o questionário de satisfação, que permite obter a informação necessária diretamente dos clientes. Estas podem ser padronizadas com base em tabelas ou escalas de medição concebida pela empresa especificamente para o seu serviço (CAMISÓN; CRUZ; GONZÁLEZ, 2007).

Embora as medições da satisfação do cliente e da qualidade do serviço resultem da comparação das percepções com as expectativas, existem diferenças sutis entre os dois conceitos em suas definições operacionais. Enquanto a satisfação compara as percepções do cliente com o que ele normalmente esperaria, a qualidade do serviço compara as percepções com o que o cliente deveria esperar de uma empresa que presta serviços de alta qualidade. Dada essas definições, a qualidade do serviço parece medir um padrão mais alto da prestação de serviço (HOFFMAN; BATESON, 2003).

2.3 Manipuladores de alimentos

As pessoas constituem o principal patrimônio das organizações. O capital humano das organizações – composto de pessoas, que vão desde o mais simples operário ao seu principal executivo – passou a ser a questão vital para o sucesso do negócio, o principal diferencial competitivo das organizações bem-sucedidas. Em um mundo mutável e competitivo, em uma economia sem fronteiras, as organizações precisam preparar-se continuamente para os desafios da inovação e da concorrência (CHIAVENATO, 2008).

Nos Serviços de Alimentação, a qualidade do alimento não é assegurada somente pela adequação das instalações, melhores equipamentos, métodos e matérias primas adequadas. O fator humano é o elemento central na implantação das BP e, dessa maneira, todas as pessoas

que compõem este serviço precisam estar conscientes sobre a importância de oferecer um alimento seguro ao consumidor (ARRUDA, 2002).

Segundo Nicoli (2008), o erro humano é uma das principais causas da contaminação de alimentos. Falhas na manipulação, na inspeção, na conservação e distribuição de matérias-primas e no processo produtivo são responsáveis por grande parte das contaminações alimentares. Sendo assim, o Manipulador de alimentos é um importante foco para a veiculação dos perigos aos alimentos, e por isso a grande importância de serem bem treinados e motivados para exercerem suas funções com Segurança.

O manipulador de alimentos é definido como qualquer pessoa do serviço de alimentação que entra em contato direto ou indireto com o alimento (BRASIL, 2004) e, podem, portanto, transmitir patógenos para os alimentos, de maneira cruzada, a partir de superfícies contaminadas ou de alimentos crus para alimentos cozidos, pelas mãos contaminadas com microrganismos de seu organismo ou, ainda, como portadores assintomáticos de patógenos de doenças alimentares (WALKER; PRITCHARD; FORSYTHE, 2003).

Germano et al. (2000), concordam quando identificam o manipulador como potencial transmissor das DTA's. De acordo com Arruda (2002), o manipulador é uma das vias mais frequentes de transmissão de microrganismos aos alimentos, as mãos, quando mal higienizadas, transferem microrganismos provenientes do intestino, da boca, do nariz, da pele, dos pelos e das secreções de ferimentos, assim devem ser higienizadas em intervalos de, no máximo, uma hora e/ou sempre que o manipulador trocar de tarefas. Assim, o acompanhamento dos hábitos higiênicos e da saúde do manipulador de alimentos nos estabelecimentos deve ser contínuo para que eles não constituam um fator de contaminação alimentar e conseqüentemente um risco para o consumidor.

Em uma pesquisa feita no Restaurante da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Barbosa Neta, Holland e Damasceno (2004), observaram a falta de cuidado dos manipuladores de alimentos com as normas de higiene, entre elas o uso de uniforme incompleto, a não manutenção da limpeza dos sapatos e botas, as unhas compridas, barbas e bigodes não aparados, o que os torna, portanto, uma fonte de contaminação dos alimentos.

Os manipuladores de alimentos, em geral, são oriundos dos estratos socioeconômicos menos privilegiados, especialmente no Brasil. Além disso, a produção de refeições é caracterizada por tensão e urgência, sendo comum a transformação da matéria-prima em produto final, em torno de quatro a seis horas. Esses serviços seguem rotinas padronizadas, rígidas e repletas de exigências a serem cumpridas e os profissionais executam, na maioria do

tempo, movimentos repetitivos, levantamento excessivo de peso, permanência por períodos prolongados em pé agravados pelo ambiente ruidosos, com temperatura elevada e falta de materiais (MATOS; PROENÇA, 2003; BERTIN et al., 2009).

Acrescentam-se aos fatores mencionados acima as questões como absenteísmo, rotatividade e polivalência, dificultando todo o processo produtivo, contribuindo desta forma para a insegurança do alimento, pois os manipuladores são peças-chave para o sucesso da implementação dos procedimentos de boas práticas de manipulação (CAVALLI; SALAY, 2007). Sendo assim, os manipuladores devem ter habilidades e conhecimentos necessários para manipular alimentos com segurança (ANSARI-LARI; SOODBARKHSH; LAKZADEH, 2010).

Contudo, a maneira mais eficiente de garantir a qualidade dos alimentos, são a educação e o treinamento frequente dos manipuladores, pois desenvolve um conjunto de meios e processos, nos quais, o colaborador é capacitado e aperfeiçoado na execução de suas tarefas (OLIVEIRA et al., 2003).

Para Castelli (2003), a melhoria do capital humano, humanware, poder ser feita através da educação e treinamento, ou seja, através do aporte de conhecimento, desenvolvimento das habilidades, da formação de bons hábitos e da indicação das perspectivas para o crescimento profissional de cada indivíduo.

Para Ferreira (2004), treinar é tornar apto, destro, capaz, para determinada tarefa ou atividade; habilitar, adestrar; exercitar, praticar.

Já para Chiavenato (2008) o treinamento é desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos para o alcance de objetivos organizacionais. O propósito do treinamento é aumentar a produtividade e influenciar o comportamento dos indivíduos.

Segundo Whiteley (1990), a maioria dos empregados deseja servir bem os seus clientes. Uma pesquisa revelou que o fator mais fortemente relacionado à permanência dos empregados numa companhia era simplesmente se eles achavam que a organização proporcionava um bom atendimento aos clientes. Quando achavam que sim, a rotatividade era baixa. Os gerentes precisam mostrar aos empregados que a tarefa número um da companhia é servir os seus clientes e que eles, os empregados, são a chave para todo o sistema.

Deste modo, conforme achados em outros trabalhos da literatura, uma medida fundamental para garantir a qualidade da refeição, visando também à prevenção de doenças veiculadas por alimentos, inclui treinamento e a conscientização dos manipuladores sobre

técnicas adequadas, higiene pessoal correta, avaliação de saúde, implementação e execução das boas práticas de produção, além da supervisão constante (CAMPOS et al., 2009).

2.4 Restaurantes Universitários

As mudanças no estilo de vida do consumidor, cada vez mais pressionado pela escassez de tempo, vêm levando as pessoas a usar alimentos preparados fora do ambiente domiciliar.

De acordo com algumas pesquisas, consumir alimentos fora do domicílio é uma tendência e, espera-se que esse hábito aumente com o desenvolvimento econômico do país. No Brasil, vem se observando uma taxa bem mais expressiva do crescimento do setor de serviços de alimentação, correspondente a 121,1% no período de 1995 a 2002, em relação ao varejo alimentício, que foi de 60,2% no mesmo período, segundo a Associação Brasileira de Indústrias de Alimentação (SALAY, 2005).

No que diz respeito ao setor de refeições coletivas, este também cresce cada vez mais, o que o torna de extrema importância dentro das empresas e, principalmente dentro das escolas. Nas universidades, os alunos têm por necessidade básica fisiológica a alimentação e consequentemente a satisfação psicológica, abordando as mais diversas áreas, desde ambiente, até preço (VIDRIK, 2006).

O Serviço de Alimentação num campus é completamente diferente dos outros tipos de restaurantes. Em restaurantes comerciais os clientes vão até lá por causa do estabelecimento em si, comer é o propósito principal. Num campus universitário, entretanto, os estudantes estão lá por causa das aulas e comer é uma necessidade básica para manter os estudos. Sintetizando, poucas pessoas vão a um campus apenas para comer. Isto é evidenciado pelo fato de muitos campi não funcionarem nos finais de semana (KLASSEN; KUMAR; TRYBUS, 2005).

O RU é considerado um segmento da alimentação coletiva, em que a gestão da qualidade neste ramo requer condições ideais de material físico (equipamentos, utensílios, e área física) e humano, para que se atinja excelência em suas atividades, proporcionando um diferencial para seus usuários, além de outras vantagens como: maior produtividade e comprometimento dos colaboradores, cumprimento da legislação vigente, maior controle

higiênico sanitário do processo produtivo de refeições e a satisfação de seus usuários (MACHADO et al, 2009).

Além disso, o RU é uma forma de melhoria na assistência estudantil, em especial aos estudantes com baixo poder aquisitivo, que necessitam buscar meios para que possam concluir o curso da melhor maneira, e isto envolve uma série de questões que pode começar com a política de restaurantes gratuitos para que esses estudantes possam ter alimentação necessária à realização de suas atividades acadêmicas (NASCIMENTO et al., 2009).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a realização deste estudo, sendo que o mesmo encontra-se dividido em: delineamento de pesquisa, desenho da pesquisa, delimitação do universo da pesquisa, coleta de dados (avaliação das Boas Práticas, elaboração da capacitação para os colaboradores, pesquisa de satisfação com os usuários, avaliação da capacitação realizada aos colaboradores do Restaurante Universitário), análise dos dados, amostra da pesquisa, critérios de inclusão e exclusão e aspectos éticos.

3.1 Delineamento de pesquisa

Segundo Gil (2002) as pesquisas podem ser classificadas em três grandes grupos: exploratórias, descritivas e explicativas. Sendo assim, partindo dos objetivos propostos pela pesquisa, o presente estudo é classificado como de natureza descritiva.

A pesquisa descritiva descreve as características de determinadas populações ou fenômenos. Uma de suas peculiaridades está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação (GIL, 2008).

Para Triviños (2007), a pesquisa descritiva visa principalmente informar o pesquisador sobre fatos, opiniões, ou comportamentos das populações analisadas, buscando mapear a distribuição de um fenômeno.

Quanto à forma de abordagem do problema, utilizou-se o método quantitativo. Segundo Fonseca (2002), os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. Desta maneira, a pesquisa quantitativa se centra na objetividade, recorrendo à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc.

3.2 Desenho da pesquisa

Para facilitar a compreensão do presente estudo, optou-se por apresentar o desenho de toda pesquisa através da Figura 1, a qual resume as fases pelas quais se desenvolveu o estudo, bem como as metodologias envolvidas.

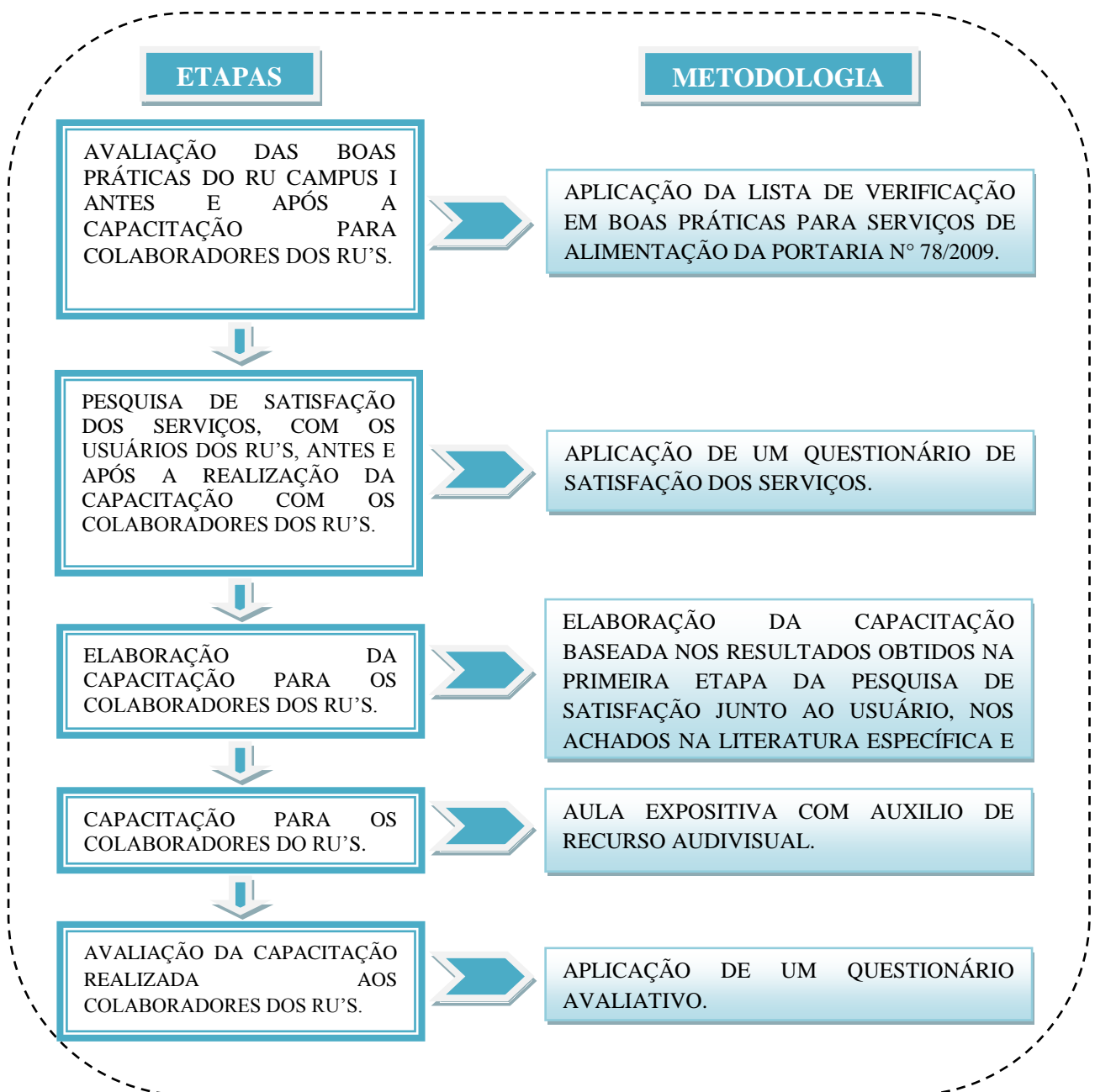


Figura 1 – Desenho da pesquisa

Fonte: Elaborada pela autora.

3.3 Delimitação do universo da pesquisa

O presente estudo foi realizado no âmbito das três unidades do Restaurante Universitário (RU Campus I, RU Campus II e RU Centro), sendo que participaram da pesquisa, colaboradores (terceirizados e servidores técnico-administrativos da UFSM) e usuários (estudantes, técnico-administrativos e docentes) das três unidades do restaurante.

3.4 Coleta de dados

A coleta de dados ocorreu em cinco etapas e as técnicas utilizadas foram: aplicação da Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação da portaria n° 78/2009 antes e após a capacitação para colaboradores dos Restaurantes Universitários; aplicação de um questionário de satisfação dos serviços, com os usuários do Restaurante Universitário, antes e após a realização da capacitação com os colaboradores dos RU's; elaboração da capacitação baseada nos resultados obtidos na primeira etapa da pesquisa de satisfação junto ao usuário, nos achados da literatura específica e na portaria n° 78/2009; aula expositiva com auxílio de recurso audiovisual; aplicação de um questionário avaliativo relativo à capacitação realizada juntos aos colaboradores dos RU's.

Por meio da utilização dessas diversas formas metodológicas, pode-se atingir os objetivos da pesquisa, sendo que a seguir são apresentadas as informações detalhadas de cada etapa do estudo.

3.4.1 Avaliação das Boas Práticas do RU Campus I

Para avaliar o percentual de adequação das Boas Práticas perante a legislação, aplicou-se a Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação da Portaria n°78/2009 (ANEXO A).

Esse instrumento é dividido nos seguintes itens: Edificação, instalações, equipamentos, móveis e utensílios; higienização de instalações, equipamentos, móveis e

utensílios; controle integrado de vetores e pragas urbanas; abastecimento de água; manejo de resíduos; manipuladores; matérias primas, ingredientes e embalagens; preparação do alimento; armazenamento e transporte do alimento preparado; exposição ao consumo do alimento preparado; documentos e registros; responsabilidade.

A aplicação da lista de verificação foi realizada em outubro de 2014, antes da capacitação realizada com os colaboradores do SA e, após a mesma, em dezembro de 2014; com o intuito de verificar se, após a capacitação, o percentual de adequação às BP modificou.

A lista de verificação foi aplicada, nas duas ocasiões, por duas estagiárias do Curso de Nutrição do Centro Universitário Franciscano, devidamente capacitadas.

As responsáveis pela aplicação preencheram todos os itens da lista, respondendo SIM, quando o item estava em conformidade com a legislação ou NÃO, que significa, inadequado, para os requisitos que, apresentavam-se não conformes à legislação. Quando a pergunta não se aplicava nas atividades desenvolvidas pela empresa, colocava-se NA, ou seja, NÃO SE APLICA.

Após calculou-se o percentual de adequação do estabelecimento e o classificou de acordo com os critérios utilizados por Avegliano (2010), que classifica os estabelecimentos em grupo 1, os itens que apresentaram de 76% a 100% de conformidades com as Boas Práticas; grupo 2 os que obtiveram de 51% a 75% e; grupo 3 de 0% a 50%. Essa classificação também é a mesma adotada pela ANVISA (BRASIL, 2002).

3.4.2 Pesquisa de satisfação dos serviços, com os usuários dos Restaurantes Universitários

Foi considerado como sujeito da pesquisa, todos os alunos do colégio Politécnico, dos cursos de graduação e pós-graduação, técnicos administrativos, docentes e visitantes frequentadores das três unidades do RU da UFSM que, aceitaram participar da pesquisa, a qual esteve *online* durante o período de 16 de outubro a 05 de novembro (primeira etapa), e do dia 02 a 23 de dezembro (segunda etapa). Sendo que, a população potencialmente apta a responder o questionário foi composta por 25.546 pessoas.

Para avaliar a satisfação dos usuários, aplicou-se um questionário de satisfação dos serviços (APÊNDICE A), composto por perguntas abertas e fechadas: pessoais e específicas (idade, sexo, tipo de vínculo com a UFSM e há quanto tempo tem o mesmo, se é morador da Casa do Estudante, há quanto tempo frequenta o RU, quais as refeições realiza no

estabelecimento, quais dias da semana frequenta o restaurante, em qual RU você faz suas refeições e por qual motivo frequenta o RU); Satisfação com o ambiente externo, contemplando os subitens: Vias de acesso, fachada do prédio, aparência do ambiente externo, localização, acessibilidade, estado de conservação do local, limpeza do local e controle de pragas e vetores; Satisfação com o ambiente interno (refeitório), no qual abrangeu os seguintes aspectos: dimensão do refeitório, espaço de circulação, disposição das mesas, fluxo de entrada (recepção, retirada dos utensílios, serviço de buffet, carne, temperos, sobremesa e suco) e saída do restaurante (devolução de pratos, talheres, copos e bandejas), limpeza do ambiente em geral, estado de conservação do ambiente em geral, iluminação, ventilação, ruídos, odor, conforto, limpeza do mobiliário (mesas, cadeiras, buffet, bancadas e escaninhos), estado de conservação do mobiliário (mesas, cadeiras, buffet, bancadas e escaninhos), higiene dos utensílios (pratos, talheres, copos e bandejas), estado de conservação dos utensílios (pratos, talheres, copos e bandejas), limpeza das lixeiras, quantidade de lixeiras, área para higiene de mãos, abastecimento de material para higiene de mãos, quantidade e limpeza dos escaninhos para guarda de material de uso pessoal, controle da entrada de vetores e animais; Satisfação com o ambiente interno (banheiros), no qual considerou os seguintes subitens: estrutura dos banheiros (vasos sanitários, lixeiras, pias, torneiras, suportes para papel e sabonete), disponibilidade de produtos destinados à higiene pessoal, higiene dos banheiros, estado de conservação; Satisfação com a alimentação (buffet), no qual contemplou os seguintes subitens: organização do buffet, tempo de reposição das preparações no buffet, preparações, qualidade geral, aparência, sabor, odor, textura, temperatura, quantidade de sal, quantidade de gordura, quantidade de tempero; Satisfação com a alimentação (cardápio), abrangendo os seguintes aspectos: diversificação de itens do cardápio, quantidade das porções; Satisfação do atendimento (funcionários), no qual contemplou os seguintes subitens: apresentação pessoal (asseio corporal, higiene pessoal, mãos higienizadas, unhas curtas e sem esmalte, sem adornos, sem barba ou bigode, cabelos protegidos), uniforme (completo, limpo, adequado estado de conservação), atos que possam contaminar o alimento durante o desempenho das atividades (espirrar, falar desnecessariamente, assobiar, tossir, comer), saúde do funcionário (lesões, ferimentos ou sintomas de doenças aparentes), cortesia com o usuário por parte do funcionário, agilidade dos funcionários, atenção do funcionário com o usuário; Satisfação quanto ao atendimento (outros), que contemplou os subitens: preço das refeições, tempo de permanência na fila.

As Figuras 2 e 3 ilustram de uma forma resumida os itens avaliados na pesquisa de satisfação.

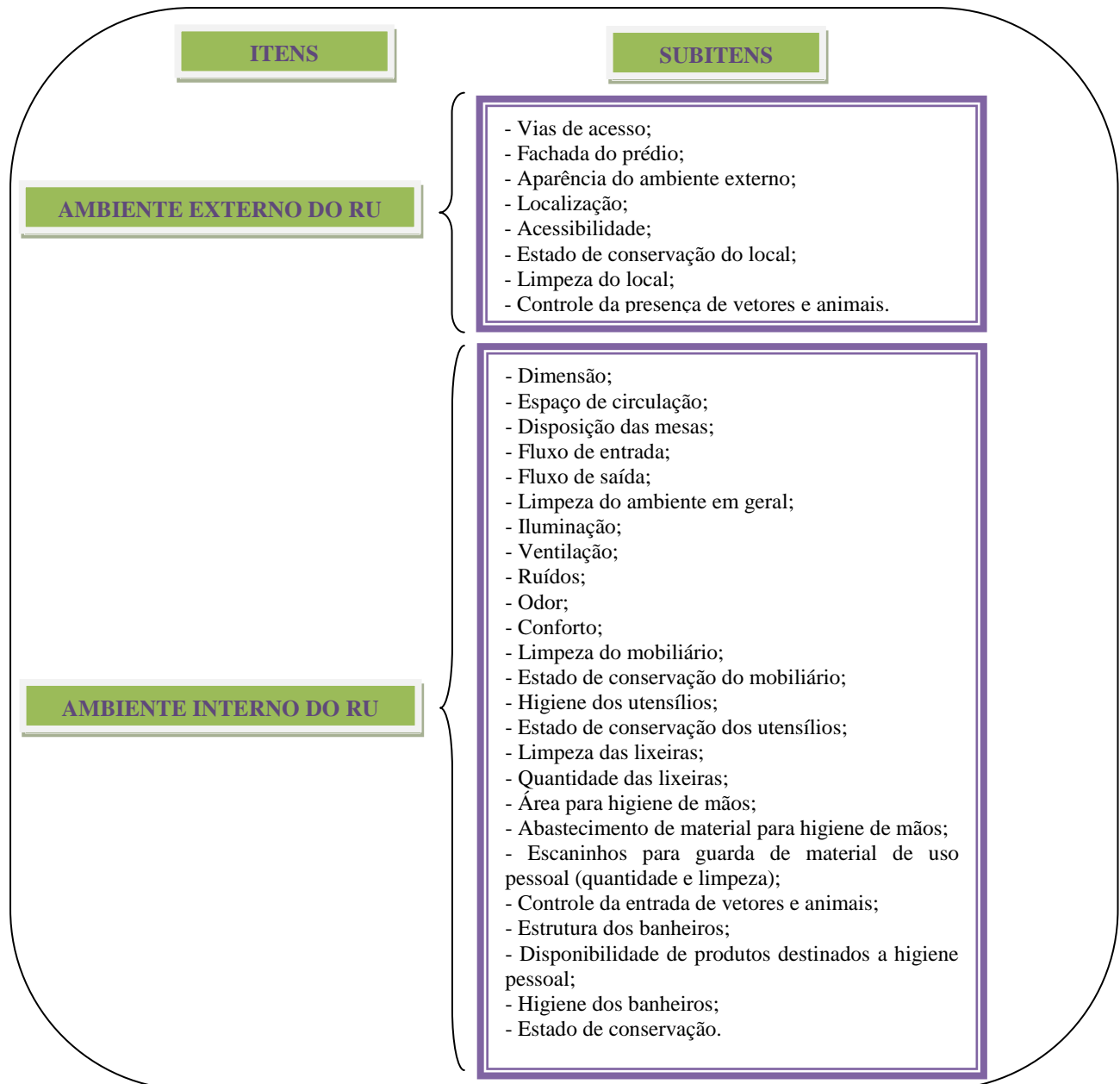


Figura 2 – Ambiente externo e ambiente interno: subitens avaliados pelos participantes da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa.

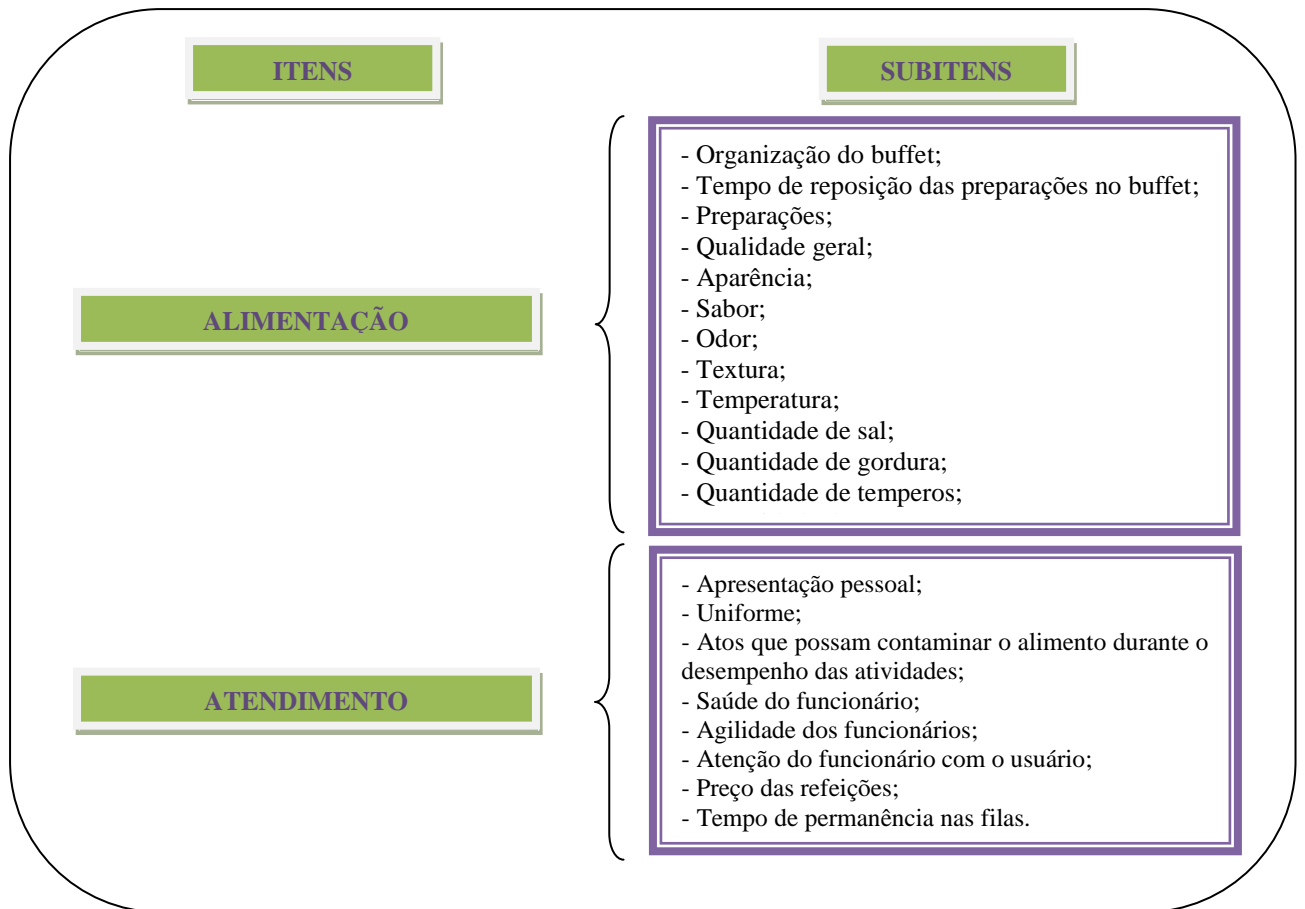


Figura 3 – Alimentação e Atendimento: subitens avaliados pelos participantes da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa.

Para cada subitem, solicitou-se ao participante da pesquisa que avaliasse seu grau de satisfação dentro de uma escala de 1 a 5, sendo: 1 – insatisfeito, 2 – pouco satisfeito, 3 – indiferente, 4 – satisfeito e 5 – muito satisfeito.

O presente instrumento de avaliação foi aplicado em dois momentos, antes e após a capacitação junto aos colaboradores dos RU's e esteve disponível no site do Restaurante Universitário para qualquer usuário responder, no período de 16 de outubro a 05 de novembro, e do dia 02 a 23 de dezembro.

A aplicação desse questionário teve como finalidade investigar a satisfação dos usuários do Restaurante Universitário. O mesmo foi adaptado com as peculiaridades do setor de alimentação que, constitui-se no modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman e Berry (1996).

3.4.3 Elaboração e realização da capacitação para os colaboradores dos Restaurantes Universitários

Em um primeiro momento, organizou-se um projeto da capacitação para todos os colaboradores dos RU's, sendo que, constava nesse projeto a justificativa do trabalho, os objetivos geral e específico da capacitação, metodologia, programa e cronograma da capacitação (APÊNDICE B).

A participação na capacitação foi de caráter voluntário e todos os colaboradores do RU foram convidados a participar, exceto os vigilantes e operadores de caldeira. Participaram das capacitações 116 colaboradores (100 da empresa terceirizada e 16 do quadro técnico da universidade). Elaborou-se a capacitação para duas horas de duração, sendo que a sala disponibilizada para a realização da mesma foi no SATIE (Setor de Atenção Integral ao Estudante), localizado no 2º andar do Prédio da União Universitária da Universidade Federal de Santa Maria.

As capacitações aconteceram no período de 20 de novembro a 1º de dezembro de 2014 e foram organizadas por setores, ou seja, os participantes foram separados em pequenos grupos, conforme sua atividade no RU. Desta forma, foram organizadas seis capacitações específicas para cada setor, conforme mostra a Figura 4.

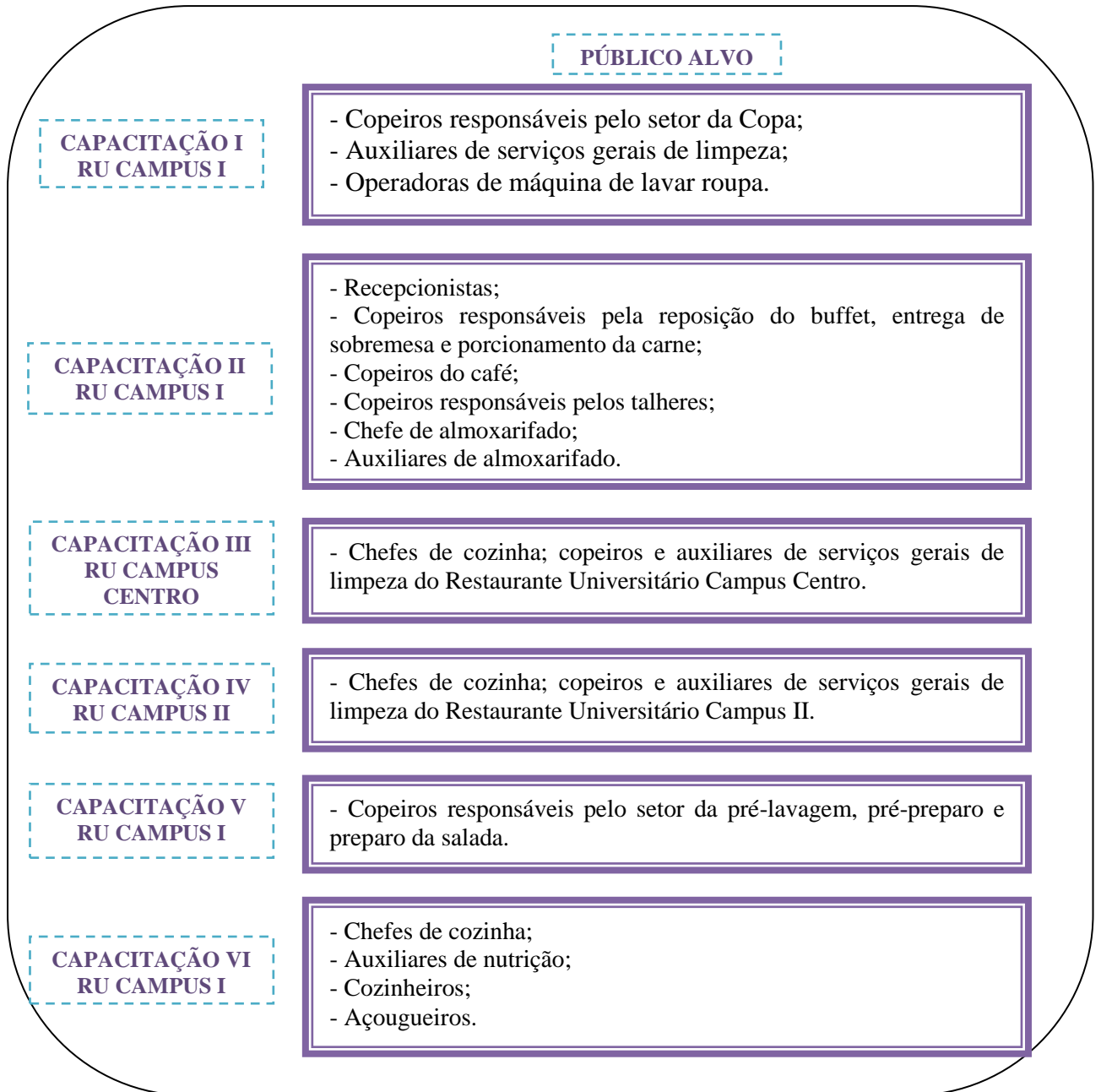


Figura 4 – Capacitações realizadas nos setores do RU – Campus I, Campus II e Centro

Fonte: Elaborada pela autora.

Para elaboração da capacitação, realizou-se uma pesquisa da literatura específica para Serviços de Alimentação e Nutrição, como também, consultou-se a RDC nº216, de 15 de setembro de 2004 (ANEXO B) e a Portaria nº78, de 30 de janeiro de 2009 (ANEXO A). Nas capacitações I, II, III e IV; os conteúdos abordados foram os seguintes: Boas Práticas nas rotinas de serviço; Doenças Transmitidas por alimentos; necessidades, habilidades e competências entre profissionais de alimentação coletiva; atendimento ao público e;

apresentação de alguns resultados da primeira etapa da pesquisa de satisfação com os usuários dos RU's da UFSM (APÊNDICE C). Na capacitação para copeiros responsáveis pela pré-lavagem, pré-preparo e preparo da salada, abordou-se os conteúdos das capacitações I, II, III e IV; mais um tópico sobre os princípios para a preparação de hortaliças (APÊNDICE D). E, por fim, na capacitação VI, tratou-se dos conteúdos das capacitações I, II, III e IV, mais um tópico sobre princípios para a elaboração de preparações culinárias (APÊNDICE E).

Vale ressaltar, que em cada capacitação foram apresentados somente os resultados da pesquisa de satisfação pertinentes ao setor participante da capacitação, ou seja, os resultados dos itens da pesquisa relacionados ao tempero e quantidade de sal, por exemplo, foram expostos apenas para o grupo de cozinheiros e açougueiros, já que somente esses colaboradores são responsáveis pelo tempero de molhos e carnes.

Todas as capacitações foram realizadas através da exposição dialogada com recursos de multimídia (retroprojetor e data show), sendo que em todas elas houve participação do colaborador durante a explanação do conteúdo.

Ao final das capacitações, todos os participantes receberam certificado de participação.

3.4.4 Avaliação da capacitação realizada aos colaboradores dos Restaurantes Universitários

No término de cada capacitação, foi aplicado um questionário aos participantes, com o intuito de avaliar o evento (APÊNDICE F). Neste formulário, solicitou-se que o participante avaliasse cada item como ruim, regular, bom, ótimo ou N/A (Nenhuma Alternativa). Os itens avaliados foram os seguintes: didática da atividade, pontualidade, relevância do conteúdo, comunicação do palestrante, organização do curso e local. Além disso, o participante poderia sugerir outros temas e deixar sua opinião com relação à capacitação.

3.5 Análise dos dados

Os dados coletados através dos questionários foram analisados do ponto de vista quantitativo através de uma ferramenta de Gestão Eletrônica de Dados – GED, o repositório

digital *googledocs*, utilizada para edição de textos, planilhas e apresentações *online* disponibilizada gratuitamente pelo *google*.

Para análise dos dados utilizou-se tabelas de frequência e medidas descritivas (média, desvio padrão, mínimo e máximo).

3.6 Amostra da pesquisa

As três unidades do Restaurante Universitário da UFSM (campi Camobi e Centro) fornecem refeições a alunos, professores e servidores técnico-administrativos da universidade, sendo que, aos estudantes com benefício sócio econômico são oferecidas as três principais refeições, em qualquer uma das sedes (Campus I ou Centro). Já os demais alunos, docentes e técnico-administrativos devem optar por uma das sedes e entre almoço e jantar, conforme o turno do seu curso ou trabalho.

Segundo o site da UFSM, até janeiro de 2015, a comunidade universitária era constituída por 29.880 estudantes, 1.899 docentes e 2.826 servidores técnico-administrativos, distribuídos em cinco *campi* – Santa Maria, Silveira Martins, Cachoeira do Sul, Palmeira das Missões e Frederico Westphalen – e vários polos de Educação à Distância - EAD no país. Do total de alunos, 1.638 eram pertencentes ao Campus de Frederico Westphalen, 1.427 do Campus de Palmeira das Missões, 202 de Silveira Martins, 123 de Cachoeira do Sul e 5.254 dos polos EAD. Do total de servidores técnico-administrativos, 106 eram dos *Campi* de Frederico Westphalen e Palmeira das Missões, 11 de Silveira Martins e 24 de Cachoeira do Sul. Do total de docentes, 230 dos *Campi* de Frederico Westphalen e Palmeira das Missões, 30 de Silveira Martins e 14 de Cachoeira do Sul.

No entanto, da população total da UFSM, aqueles pertencentes aos *Campi* de Frederico Westphalen, Palmeira das Missões, Silveira Martins, Cachoeira do Sul e dos polos EAD, não fizeram parte da amostra do estudo, pois não têm acesso aos RU's dos *Campi* de Santa Maria. Portanto, a população deste estudo foi composta por 21.236 estudantes, 1.625 docentes e 2.685 técnico-administrativos.

Além da comunidade acadêmica da UFSM de Santa Maria, fizeram parte da pesquisa 112 funcionários da empresa terceirizada que presta serviço aos RU's.

Desta forma, a população total desse estudo, constituiu-se por 25.658 pessoas.

A pesquisa de satisfação, a qual esteve disponível no site do Restaurante Universitário em dois momentos, foi composta por 25.546 pessoas. Na primeira etapa da pesquisa de satisfação, um total de 919 questionários, foram respondidos. Já na segunda etapa, apenas 274 usuários responderam a pesquisa de satisfação. A amostragem foi por acessibilidade e a validação dos questionários foi realizada por questão respondida.

Com relação à capacitação, do universo de 112 funcionários da empresa terceirizada, 100 participaram da mesma. Enquanto que do total de 49 servidores técnico-administrativos, 16 participaram das capacitações.

A avaliação realizada após cada capacitação foi respondida por 84 participantes.

3.7 Critérios de inclusão e exclusão

Todos os usuários que consentiram sua participação no estudo, através do aceite do questionário disponibilizado no site do Restaurante Universitário e que, responderam ao mesmo, foram incluídos na pesquisa.

Com relação aos colaboradores das três unidades do Restaurante Universitário, foram incluídos na pesquisa aqueles que aceitaram participar voluntariamente da capacitação.

Foram excluídos desta pesquisa os usuários que não responderam ao questionário, os colaboradores que não participaram da capacitação, vigilantes e operadores de caldeira.

3.8 Aspectos éticos

Este trabalho foi submetido ao comitê de ética em pesquisa de seres humanos da UFSM e executado mediante aprovação do mesmo, segundo resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

A investigação com seres humanos aborda questões relativas ao consentimento informado, ou seja, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE G) e ao Termo de Confidencialidade (APÊNDICE H) por meio do qual os sujeitos pesquisados participam do estudo voluntariamente, sendo informados pelo pesquisador dos objetivos e da seguridade do anonimato.

Com o intuito de preservar a comunidade acadêmica e os colaboradores que participaram do estudo, não haverá divulgação de seus nomes. Para os participantes que responderam a pesquisa de satisfação, não foi necessário disponibilizar o TCLE, por entender-se que, ao dar o aceite e responder o questionário, o mesmo concordou em participar da pesquisa.

Já para os participantes da capacitação e que responderam o questionário (APÊNDICE F) referente à avaliação da mesma, foi necessário assinar o TCLE (APÊNDICE G), sendo que uma cópia ficou com o pesquisado e a outra com o pesquisador. Todos os dados ficarão de posse do pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos, arquivados na sala do Setor de Nutrição do Restaurante Universitário Campus I da Universidade Federal de Santa Maria, localizado na Avenida Roraima, nº1000, prédio 31, Cep: 97105-900. Após o período de 5 (cinco) anos, os dados serão destruídos.

4 RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

Este capítulo apresenta um conteúdo, o qual foi disponibilizado pelo setor administrativo do RU e pelo site: <http://www.ufsm.br/ru> e tem como propósito informar a estrutura e funcionamento do RU da UFSM.

O RU Centro foi inaugurado no ano de 1963 na antiga reitoria, onde atualmente funciona parte do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) e parte do Centro de Ciências da Saúde (CCS), sendo que, doze anos depois, o RU Campus I foi inaugurado.

Neste período, os serviços do restaurante eram terceirizados e a produção dos alimentos era feita em cada uma das duas sedes, servindo o desjejum, almoço e jantar. Em fevereiro de 1984, o RU passou a ser administrado pela UFSM, vinculado e coordenado pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PRAE. Com um sistema de compras e administração centralizadas, passou a funcionar como órgão suplementar central da UFSM.

A partir de 1997 a produção passou a concentrar-se no RU Campus I e as refeições começaram a ser transportadas para o RU Centro. Também neste período, implantou-se o Sistema de Informatização de Acesso ao Restaurante – SRU, através de carteiras com códigos de barra. Esse sistema, pioneiro no país, passou a ser utilizado por outras instituições de ensino do Brasil.

No decorrer de 1998, foram implantadas melhorias no RU, proporcionando melhores serviços e diminuindo custos. O RU adotou uma nova metodologia gerencial que incluiu a informatização dos processos administrativos, a aquisição de câmaras frias, o controle de estoque, a reorganização do sistema de compras, a remodelação do espaço físico, a modificação do cardápio, a substituição dos antigos bandejões por pratos de porcelana, a introdução do “Projeto Resto Zero” e a reformulação do sistema de auto serviço, tornando-o mais rápido, higiênico e econômico.

Em 2010, o RU Campus I expandiu-se para mais uma nova sede no campus da UFSM, denominado RU Campus II. Esse espaço fornece somente almoço para os alunos do Colégio Técnico Industrial de Santa Maria – CTISM, Centro de Tecnologia – CT, Centro de Ciências Naturais e Exatas – CCNE e Centro de Educação – CE. Considerado um dos maiores restaurantes do sul do país, o RU vem buscando, a cada dia, o aperfeiçoamento administrativo e a excelência nos serviços prestados, de forma a garantir qualidade e responsabilidade social.

4.1 Unidades

O RU Campus I (Figura 5 e 6) possui um espaço físico que comporta a administração, os setores de produção de alimentos, nutrição e almoxarifado. O restaurante, conta com dois refeitórios: um para os usuários e outro para os funcionários, sendo que, o refeitório destinado aos usuários conta com quatro buffets e 700 lugares. O acesso ao RU deve ser feito mediante a apresentação da carteira da biblioteca e a compra dos créditos é ofertada nos caixas de venda.



Figura 5 – Setor de produção do RU Campus I

Fonte: Imagem fotografada pela autora.



Figura 6 – Refeitório do RU Campus I

Fonte: Imagem fotografada pela autora.

O local serve diariamente, em média, 600 desjejuns, 3500 almoços e 900 jantares.

O horário das refeições do RU Campus I é demonstrado na Tabela 1 e, o funcionamento do restaurante é de segunda-feira a sábado.

Tabela 1 – Horário das refeições de Segunda a Sábado do RU Campus

Refeição	Horário (Segunda a sexta-feira)	Horário (Sábado)
Desjejum	6:50 às 8:40	6:50 às 8:30
Almoço	11:00 às 13:30	11:00 às 12:30
Jantar	18:00 às 19:45	18:00 às 19:30
Distribuição	-	16:30 às 17:30

Fonte: <http://www.ufsm.br/ru>.

O RU Campus II (Figura 7 e 8) conta com uma área total de 1.177 metros quadrados e o refeitório apresenta 3 buffets e 400 lugares. A comida é preparada no RU Campus I e transportada até o refeitório que disponibiliza o serviço somente para almoço. O local conta

ainda com copa, cozinha, três caixas de recepção (roleta) e um caixa de venda de créditos. O RU Campus II serve diariamente 2400 almoços e funciona de segunda a sexta-feira, sendo que o horário do almoço é das 11:00 às 13:30.



Figura 7 – Fachada do RU Campus II

Fonte: <http://w3.ufsm.br/50anos/index.php?canal=assistencia>.



Figura 8 – Refeitório do RU Campus II

Fonte: <http://www-usr.inf.ufsm.br/~gmonte/climatizacaoRU/fotos.php>.

Com relação ao RU Centro (Figura 9), as refeições do almoço e jantar são preparadas no RU Campus I e transportadas em containers térmicos, com exceção do desjejum que é preparado no local. Possui um refeitório com um buffet e 120 lugares. Há, ainda, um guichê de recepção (roleta) e um caixa para venda de créditos.

São servidos em média 50 desjejuns, 600 almoços e 150 jantares.

O local funciona nos horários apresentados na Tabela 2 e funciona de segunda-feira a sábado.



Figura 9 – Fachada da Antiga Reitoria – RU Centro

Fonte: <http://coral.ufsm.br/midia/?p=23312>.

Tabela 2 – Horário das refeições de Segunda a Sábado do RU Centro

Refeição	Horário (Segunda a sexta-feira)	Horário (Sábado)
Desjejum	7:00 às 8:40	8:00 às 8:30
Almoço	11:00 às 13:15	11:00 às 12:30
Jantar	18:00 às 20:00	18:00 às 19:30
Distribuição	-	17:00 às 18:00

Fonte: <http://www.ufsm.br/ru>.

O cardápio servido nas três unidades é planejado pelo setor de nutrição, atendendo o aporte calórico indicado para a população universitária e levando em consideração a sazonalidade, já que o RU possui o cardápio de verão e o cardápio de inverno. O cardápio do RU é denominado institucional e se encaixa na categoria básica. Conforme Chemin e Martínez (2014), o cardápio básico apresenta custo mais baixo e forma de preparo menos elaborada. No RU da UFSM, o cardápio servido diariamente é composto por: uma porção de carne, proteína de soja (opção vegetariana), dois tipos de salada, arroz branco, arroz integral, feijão (preto ou de cor) ou lentilha, um tipo de guarnição, uma porção de sobremesa (fruta, creme, pudim ou doce industrializado) e um copo de suco.

O RU da UFSM oferece aos seus colaboradores capacitações, no mínimo anuais, e encontra-se em conformidade com a legislação estadual e federal. Tem implementado também, nas três unidades, os POP's de vários procedimentos realizados nos estabelecimentos, como também o Manual de Boas Práticas, o qual é atualizado periodicamente.

Esses documentos encontram-se disponíveis, no RU, aos órgãos da vigilância sanitária, como também a qualquer visitante que quiser visualizá-los.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesse capítulo, objetivou-se descrever os dados coletados no Restaurante Universitário, obtidos por meio da aplicação de uma pesquisa de satisfação online junto ao usuário, como também os resultados da lista de verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação da portaria nº 78/2009 e do questionário aplicado aos colaboradores, após a capacitação.

Para melhor compreensão dos dados, os mesmos estão subdivididos em: apresentação e análise dos dados da pesquisa de satisfação com o usuário antes e após a capacitação; apresentação e análise dos dados da pesquisa de satisfação realizada com os colaboradores após a capacitação e nível de adequação do Restaurante Universitário às Boas Práticas antes e após a capacitação.

5.1 Apresentação e análise dos dados da pesquisa de satisfação com o usuário antes e após a capacitação

Primeiramente, questionou-se a idade e sexo do indivíduo, obtendo-se, na primeira etapa da pesquisa, como resultado uma média de idade de 23,72 anos e a predominância do sexo feminino, totalizando 64,25%, enquanto 35,75% da amostra foi composta por indivíduos do sexo masculino. Na segunda etapa, a média de idade dos participantes foi de 26,85 anos e mais uma vez, houve predominância do sexo feminino, conforme demonstra a Tabela 3.

Tabela 3 – Comparativo idade e sexo dos participantes da primeira e segunda etapa da pesquisa

	Primeira etapa	Segunda etapa
Média de idade	23,72 anos	26,85 anos
Feminino	64,25%	56,77%
Masculino	35,75%	43,23%

Fonte: Dados da pesquisa.

No que diz respeito ao vínculo dos participantes da pesquisa e ao tempo que mantinham o mesmo com a UFSM, observa-se na primeira etapa da pesquisa (Gráfico 1) que, a maioria dos alunos de graduação, pós-graduação e do Colégio Politécnico mantém um vínculo com a instituição de 1 a 4 anos. Enquanto que; 42,86% dos docentes apresenta um vínculo com a UFSM menor que 1 ano. Já os técnicos administrativos e usuários com outros tipos de vínculo e que, utilizam os serviços de refeições do restaurante, apresentaram resultados semelhantes aos dos discentes. Diferentemente dos resultados da primeira etapa da pesquisa, na segunda etapa da pesquisa (Gráfico 2), 50% dos alunos do Colégio Politécnico mantém vínculo com a UFSM há menos de um ano. Já entre a classe docente, 50% dos mesmos estão na instituição de 5 a 10 anos. E, entre os servidores técnicos administrativos, observa-se que 30,43%; apresentam vínculo de 1 a 4 anos, sendo que, encontrou-se resultado semelhante a esse na primeira fase do estudo.

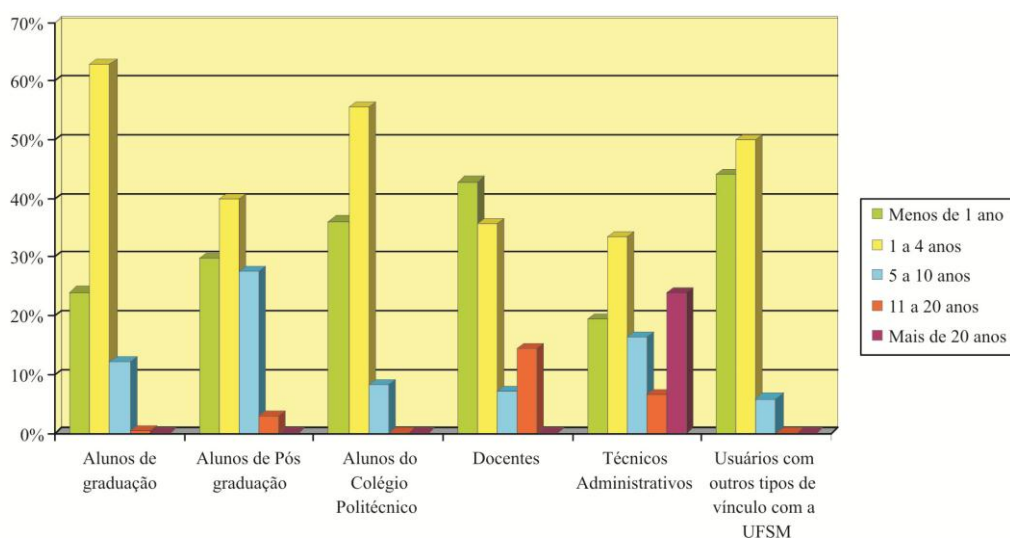


Gráfico 1 – Tempo de vínculo dos alunos de graduação, pós-graduação e do Colégio Politécnico; docentes; técnicos administrativos e usuários com outros tipos de vínculo com a UFSM – primeira etapa da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa.

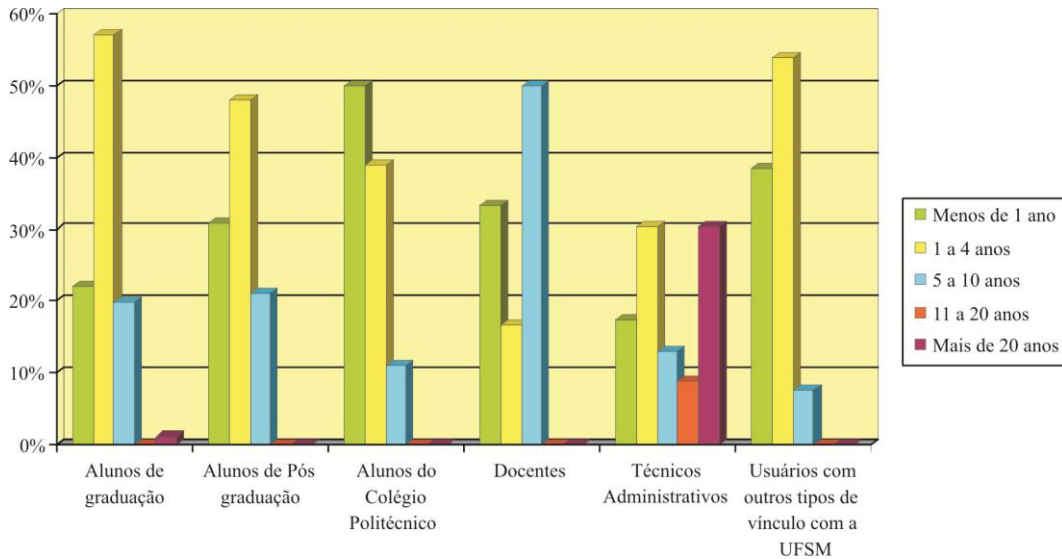


Gráfico 2 – Tempo de vínculo dos alunos de graduação, pós-graduação e do Colégio Politécnico; docentes; técnicos administrativos e usuários com outros tipos de vínculo com a UFSM – segunda etapa da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa.

A Casa do Estudante Universitário – CEU da UFSM é uma unidade que compõe a Política de Assistência Estudantil da UFSM e, destina-se a servir de moradia aos estudantes universitários graduandos e aos estudantes dos cursos técnicos do Colégio Politécnico e Colégio Industrial, de ambos os sexos, com cadastro socioeconômico aprovado pela PRAE e, matriculados regularmente na UFSM (Estatuto da CEU II da UFSM, 2013). Desta maneira, como os moradores da Casa do Estudante da UFSM, podem fazer todas as suas refeições no RU, é pertinente saber se o participante da pesquisa é morador ou não da CEU. A primeira etapa da pesquisa mostra que 87,78% dos participantes não eram moradores da CEU, enquanto apenas 12,22% dos respondentes moravam no local. Percentuais semelhantes foram encontrados na segunda etapa da pesquisa.

Quando questionado há quanto tempo o usuário frequenta o Restaurante Universitário; 53,91% dos participantes fazem suas refeições de 1 a 4 anos (Gráfico 3), enquanto que, na segunda etapa da pesquisa, esse percentual diminuiu para 45,99%, dos participantes que realizam suas refeições nesse espaço de tempo (Gráfico 4).

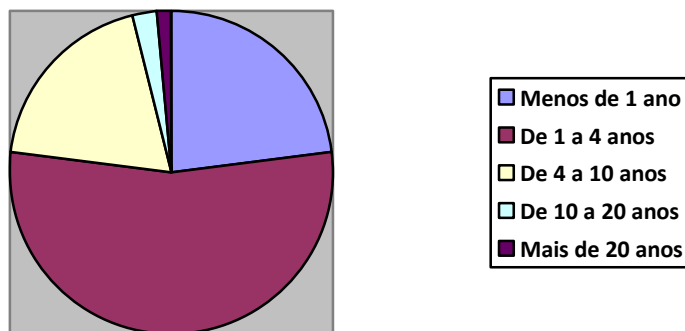


Gráfico 3 – Tempo que frequenta o RU – primeira etapa da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa.

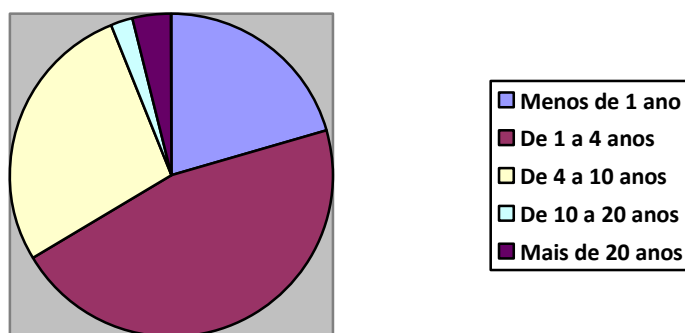


Gráfico 4 – Tempo que frequenta o RU – segunda etapa da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa.

O Restaurante Universitário oferece refeições a alunos, professores e servidores técnico-administrativos da UFSM. Aos usuários com benefício socioeconômico são oferecidas as três principais refeições, em qualquer uma das sedes (no Campus II é oferecido somente o almoço). Já os demais alunos devem optar por uma das sedes e entre almoço e jantar, conforme o turno do seu curso.

O valor pago pelas refeições é de R\$ 0,20 pelo café da manhã e R\$ 0,50 pelo almoço ou jantar para alunos com o benefício socioeconômico; enquanto que aos demais usuários a refeição tem um custo de R\$ 2,50.

No que diz respeito às refeições que o usuário realiza no estabelecimento, verificou-se que houve semelhança nos dados da primeira e da segunda aplicação do questionário, pois

72,28% dos participantes da segunda etapa da pesquisa realiza somente o almoço no RU, sendo que, o percentual de usuários que realiza as três refeições no local foi de 13,48%, percentual que também se assemelha ao encontrado na primeira etapa; 75,77% dos participantes realizam somente o almoço no RU e 9,95% faz as três refeições no local. Outro dado da pesquisa encontrado na primeira etapa e que vale ressaltar é que, a maioria (75,26%) dos participantes faz suas refeições cinco vezes na semana, de segunda a sexta-feira.

Foi acrescentada ao questionário uma pergunta que não constava na primeira etapa do estudo. Questionou-se ao usuário, em qual das unidades do Restaurante Universitário ele frequentava. Constatou-se que; 48,18% dos participantes frequenta somente o RU campus I; 30,29% fazem suas refeições no RU campus II e; apenas 8,39%, no RU centro.

Em relação aos dias da semana em que o usuário frequenta o RU, encontrou-se um resultado similar ao achado na primeira aplicação do questionário; 65,93% dos respondentes fazem suas refeições cinco vezes na semana, de segunda a sexta-feira.

No que tange ao motivo pelo qual o usuário frequenta o restaurante; 66,71% faz suas refeições no local por este oferecer a refeição a um baixo custo, seguido pela proximidade do local onde tem aula ou trabalha (23,85%), qualidade das refeições (7,14%), nenhuma das alternativas (2,07%) e ambiente agradável e limpo (0,23%). Os achados na segunda etapa do estudo se assemelham aos encontrados na primeira fase da pesquisa, uma vez que; 60,58% fazem suas refeições no local pelo baixo custo; 24,45% pela proximidade do local onde tem aula ou trabalha; 12,41% pela qualidade das refeições; 1,46% nenhuma das alternativas e 1,09% por ser um ambiente agradável e limpo.

A pesquisa de satisfação também solicitou ao participante que avaliasse seu grau de satisfação em relação aos seguintes itens: Ambiente externo do RU, Ambiente interno do RU, Alimentação e Atendimento.

Dentro do item ambiente externo do RU, conforme demonstra a tabela 4, houve uma melhora nos percentuais de satisfação, comparando-se com os resultados da primeira pesquisa. No subitem aparência do ambiente externo, por exemplo, após a realização da capacitação com os colaboradores, houve um aumento do percentual de 33,72% para 37,13%. No entanto, o subitem fachada do prédio foi o único que não sofreu incremento positivo em seu percentual de satisfação.

Tabela 4 – Ambiente Externo: vias de acesso, fachada do prédio, aparência do ambiente externo e controle da presença de vetores e animais – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa

	Escala	Vias de Acesso	Fachada do prédio	Aparência do ambiente externo	Controle da presença de vetores e animais
Primeira etapa	*1	6,57%	6,80%	6,35%	13,36%
	*2	17,88%	16,13%	16,05%	18,89%
	*3	22,03%	32,49%	32,68%	18,89%
	*4	39,33%	34,45%	33,72%	33,64%
	*5	14,19%	10,14%	11,20%	15,21%
Segunda etapa	*1	2,96%	6,96%	5,51%	14,71%
	*2	17,78%	20,15%	17,65%	15,44%
	*3	21,11%	29,67%	30,51%	20,59%
	*4	42,59%	32,60%	37,13%	34,56%
	*5	15,56%	10,62%	9,19%	14,71%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados referentes aos subitens localização, acessibilidade, estado de conservação do local e limpeza do local, também se mostraram melhores na segunda fase da pesquisa (Tabela 5) sendo que, o subitem limpeza do local foi o que apresentou maior aumento no seu percentual de satisfação, se comparado com o encontrado na primeira etapa da pesquisa.

Tabela 5 – Ambiente Externo: localização, acessibilidade, estado de conservação do local e limpeza do local – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa

	Escala	Localização	Acessibilidade	Estado de conservação do local	Limpeza do local
Primeira etapa	*1	2,77 %	4,76%	3,91%	3,80%
	*2	5,89%	15,10%	17,03%	17,38%
	*3	13,63%	19,16%	21,98%	16,57%
	*4	46,07%	42,97%	42,23%	47,07%
	*5	31,64%	18,00%	14,84%	15,19%
Segunda etapa	*1	1,11%	4,83%	3,32%	4,44%
	*2	6,30%	12,64%	19,19%	17,78%
	*3	12,22%	17,47%	15,50%	10,37%
	*4	46,30%	45,72%	45,76%	50,00%
	*5	34,07%	19,33%	16,24%	17,41%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à satisfação dos subitens contemplados no item ambiente interno do RU (refeitório), na primeira etapa da pesquisa, observa-se que vários subitens obtiveram uma média similar dentro da escala de avaliação, evidenciando que, o usuário mostra-se indiferente na maioria dos subitens, quando realizada este tipo de análise (Tabela 6).

Contudo, quando analisado o grau de satisfação em percentuais de cada subitem, observa-se que, houve um predomínio do grau quatro, o que representa dentro da escala, o grau de satisfação; exceto nos subitens espaço de circulação (31,67% dos usuários estão pouco satisfeitos), ruídos (29,78% dos usuários estão pouco satisfeitos) e escaninhos para guarda de material de uso pessoal (32,83% dos usuários são indiferentes ao subitem), como é apresentado na Tabela 7.

Tabela 6 – Satisfação média dos pesquisados quanto aos subitens do ambiente interno.

Variável	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Dimensão	3,15	1,21	1,00	5,00
Disposição das mesas	3,17	1,20	1,00	5,00
Fluxo de entrada	3,00	1,21	1,00	5,00
Fluxo de saída	3,57	1,09	1,00	5,00
Limpeza do ambiente em geral	3,63	1,02	1,00	5,00
Estado de conservação do ambiente em geral	3,68	0,97	1,00	5,00
Ventilação	3,26	1,18	1,00	5,00
Conforto	3,22	1,06	1,00	5,00
Limpeza do mobiliário	3,48	1,07	1,00	5,00
Estado de conservação do mobiliário	3,74	0,93	1,00	5,00
Higiene dos utensílios	3,03	1,24	1,00	5,00
Estado de conservação dos utensílios	3,41	1,08	1,00	5,00
Limpeza das lixeiras	3,66	0,93	1,00	5,00
Quantidade das lixeiras	3,56	1,02	1,00	5,00
Área para higiene das mãos	3,36	1,11	1,00	5,00
Abastecimento de material para higiene de mãos	3,32	1,10	1,00	5,00
Escaninhos para guarda de material de uso pessoal (quantidade e limpeza)	3,04	1,15	1,00	5,00
Controle da entrada de vetores e animais	3,48	1,16	1,00	5,00

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 7 – Percentual do grau de satisfação dos subitens do Ambiente interno – refeitório (primeira etapa da pesquisa).

Variável	*1	*2	*3	*4	*5
Dimensão	9,64%	26,60%	14,63%	37,28%	11,85%
Espaço de circulação	17,05%	31,67%	15,08%	26,22%	9,98%
Disposição das mesas	11,36%	20,49%	18,50%	38,88%	10,77%
Fluxo de entrada	12,21%	27,53%	16,36%	35,02%	8,87%
Fluxo de saída	5,54%	13,97%	14,78%	49,19%	16,51%
Limpeza do ambiente em geral	3,25%	14,29%	14,63%	50,99%	16,84%
Estado de conservação do ambiente em geral	3,49%	10,70%	15,23%	54,53%	16,05%
Iluminação	1,28%	4,52%	12,53%	58,24%	23,43%
Ventilação	7,89%	24,01%	14,97%	40,26%	12,88%
Ruídos	20,74%	29,78%	24,10%	19,70%	5,68%
Odor	13,36%	21,72%	26,02%	30,55%	8,36%
Conforto	6,40%	20,02%	27,01%	37,91%	8,65%
Limpeza do mobiliário	4,86%	16,42%	18,50%	45,90%	14,34%
Estado de conservação do mobiliário	2,77%	8,44%	17,23%	54,45%	17,11%
Higiene dos utensílios	12,65%	26,91%	15,43%	33,87%	11,14%
Estado de conservação dos utensílios	6,01%	16,76%	17,92%	47,98%	11,33%
Limpeza das lixeiras	3,15%	8,75%	21,24%	52,51%	14,35%
Quantidade das lixeiras	4,34%	13,01%	19,11%	49,24%	14,30%
Área para higiene das mãos	6,76%	18,15%	19,34%	43,30%	12,46%
Abastecimento de material para higiene de mãos	6,40%	18,28%	23,98%	38,88%	12,46%
Escaninhos para guarda de material de uso pessoal (quantidade e limpeza)	12,76%	17,05%	32,83%	27,84%	9,51%
Controle da entrada de vetores e animais	8,33%	11,57%	21,76%	39,81%	18,52%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Fonte: Dados da pesquisa.

Na segunda pesquisa de satisfação, embora alguns subitens relacionados ao ambiente interno do refeitório não tenham passado por alguma modificação, pois são subitens relacionados à estrutura física (dimensão, por exemplo), esses obtiveram um incremento positivo com relação ao seu percentual de satisfação, quando comparados com os achados da pesquisa anterior. Observou-se também que, alguns subitens, os quais fizeram parte da programação da capacitação, tais como: limpeza do ambiente em geral, limpeza do mobiliário, higiene dos utensílios, ruído, odor, abastecimento de material para higiene de

mãos, limpeza dos escaninhos para guarda de material de uso pessoal; apresentaram aumento dos seus percentuais de aceitação, após a realização da mesma (Tabela 8). Entretanto, mesmo ocorrendo melhora nos percentuais de satisfação de alguns subitens, ainda há percentuais relevantes de insatisfação e indiferença.

Tabela 8 – Percentual do grau de satisfação dos subitens do Ambiente interno – refeitório – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Dimensão	9,64%	26,60%	14,63%	37,28%	11,85%	11,85%	21,48%	15,56%	38,89%	12,22%
Espaço de circulação	17,05%	31,67%	15,08%	26,22%	9,98%	15,07%	29,78%	15,07%	28,68%	11,40%
Disposição das mesas	11,36%	20,49%	18,50%	38,88%	10,77%	8,89%	18,89%	21,48%	36,30%	14,44%
Fluxo de entrada	12,21%	27,53%	16,36%	35,02%	8,87%	12,18%	22,51%	16,97%	35,06%	13,28%
Fluxo de saída	5,54%	13,97%	14,78%	49,19%	16,51%	6,27%	14,02%	16,61%	43,91%	19,19%
Limpeza do ambiente em geral	3,25%	14,29%	14,63%	50,99%	16,84%	2,60%	11,15%	14,87%	52,04%	19,33%
Estado de conservação do ambiente em geral	3,49%	10,70%	15,23%	54,53%	16,05%	2,23%	9,29%	20,07%	52,42%	15,99%
Iluminação	1,28%	4,52%	12,53%	58,24%	23,43%	1,12%	5,58%	13,75%	56,13%	23,42%
Ventilação	7,89%	24,01%	14,97%	40,26%	12,88%	8,55%	25,28%	11,52%	40,89%	13,75%
Ruídos	20,74%	29,78%	24,10%	19,70%	5,68%	23,42%	27,88%	23,42%	21,19%	4,09%
Odor	13,36%	21,72%	26,02%	30,55%	8,36%	12,78%	18,05%	25,94%	31,58%	11,65%
Conforto	6,40%	20,02%	27,01%	37,91%	8,65%	7,92%	21,13%	25,28%	39,25%	6,42%
Limpeza do mobiliário	4,86%	16,42%	18,50%	45,90%	14,34%	4,85%	13,43%	19,40%	46,27%	16,04%
Estado de conservação do mobiliário	2,77%	8,44%	17,23%	54,45%	17,11%	1,87%	10,07%	17,16%	53,36%	17,54%
Higiene dos utensílios	12,65%	26,91%	15,43%	33,87%	11,14%	10,78%	21,56%	15,99%	40,89%	10,78%
Estado de conservação dos utensílios	6,01%	16,76%	17,92%	47,98%	11,33%	7,84%	13,81%	15,30%	46,64%	16,42%
Limpeza das lixeiras	3,15%	8,75%	21,24%	52,51%	14,35%	2,62%	10,49%	19,48%	51,31%	16,10%
Quantidade das lixeiras	4,34%	13,01%	19,11%	49,24%	14,30%	6,77%	10,90%	19,17%	47,37%	15,79%
Área para higiene das mãos	6,76%	18,15%	19,34%	43,30%	12,46%	3,76%	19,17%	14,29%	46,62%	16,17%
Abastecimento de material para higiene de mãos	6,40%	18,28%	23,98%	38,88%	12,46%	3,40%	14,72%	21,89%	46,79%	13,21%
Escaninhos para guarda de material de uso pessoal (quantidade e limpeza)	12,76%	17,05%	32,83%	27,84%	9,51%	7,52%	15,79%	32,71%	34,21%	9,77%
Controle da entrada de vetores e animais	8,33%	11,57%	21,76%	39,81%	18,52%	8,24%	11,61%	22,47%	38,95%	18,73%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Fonte: Dados da pesquisa.

Quando avaliado os subitens relacionados aos banheiros do ambiente interno do restaurante (Tabela 9), ressalta-se o grau de indiferença com relação aos mesmos, tanto na primeira como na segunda pesquisa de satisfação, sendo que, não houve melhora nos percentuais de satisfação dos mesmos, mesmo tendo sido abordado esse assunto na capacitação junto aos colaboradores do RU's. Sendo assim, com base nos resultados obtidos nas duas pesquisas, observa-se que, principalmente os subitens disponibilidade de produtos destinados à higiene pessoal, higiene dos banheiros e estado de conservação podem ser abordados de outra maneira com os colaboradores, seja em capacitações ou em reuniões com a equipe. Além disso, pode-se trabalhar também com o usuário, por meio de cartazes ou campanhas, para que este evite o desperdício de produtos e colabore com a higiene do ambiente.

Tabela 9 – Ambiente interno – banheiros: Estrutura dos banheiros, disponibilidade de produtos destinados à higiene pessoal, higiene dos banheiros e estado de conservação – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa

	Escala	Estrutura dos banheiros	Disponibilidade de produtos destinados à higiene pessoal	Higiene dos banheiros	Estado de conservação
Primeira etapa	*1	18,02 %	31,37%	19,67%	14,27%
	*2	24,50%	26,06%	27,21%	22,64%
	*3	30,51%	24,88%	30,39%	33,49%
	*4	21,20%	13,56%	17,90%	24,29%
	*5	5,77%	4,13%	4,83%	5,31%
Segunda etapa	*1	19,01%	34,35%	17,94%	16,79%
	*2	26,24%	19,47%	29,39%	23,28%
	*3	33,08%	32,44%	30,53%	34,73%
	*4	17,87%	11,83%	17,94%	20,61%
	*5	3,80%	1,91%	4,20%	4,58%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Fonte: Dados da pesquisa.

Na avaliação dos subitens do quesito alimentação, percebe-se que, houve a queda nos percentuais de satisfação (grau 4) de alguns itens, quando comparado com os achados da primeira etapa. Em contrapartida, os percentuais no grau 5, os quais correspondem a muito satisfeito, obtiveram melhora notável, sendo que, nos subitens sabor, odor, textura e quantidade de sal; nas duas pesquisas de satisfação mais de 50% dos usuários estão satisfeitos, conforme ilustra a tabela 10. É importante ressaltar, que os subitens referentes à

alimentação, estão relacionados diretamente ao trabalho do colaborador. Sendo assim, é fundamental abordar também nas capacitações, conteúdos relacionados às técnicas de preparo do alimento.

Na Tabela 11, o subitem diversificação de itens do cardápio obteve um incremento positivo nos seus percentuais tanto no grau 4, como no grau 5, sendo que, em relação a quantidade das porções, houve somente um aumento do percentual correspondente ao grau 5.

Da mesma forma que na primeira aplicação do questionário, houve preponderância do grau quatro em todos os subitens, sendo que, em alguns deles, observa-se percentuais relevantes de insatisfação, pouco satisfeitos ou indiferentes.

Tabela 10 – Percentual do grau de satisfação dos subitens relacionados à Alimentação – buffet – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Organização do buffet	1,86%	9,06%	12,89%	58,07%	18,12%	2,28%	10,27%	11,41%	54,37%	21,67%
Tempo de reposição das preparações no buffet	7,45%	22,58%	15,83%	42,84%	11,29%	7,58%	21,97%	10,23%	43,18%	17,05%
Preparações	8,23%	19,39%	18,92%	41,48%	11,99%	7,17%	15,47%	14,34%	46,42%	16,60%
Qualidade geral	8,49%	18,60%	16,63%	42,21%	14,07%	7,58%	14,77%	14,02%	43,56%	20,08%
Aparência	7,57%	19,21%	16,53%	44,70%	11,99%	5,30%	15,15%	18,18%	43,94%	17,42%
Sabor	14,62%	25,52%	12,53%	36,08%	11,25%	11,70%	23,02%	11,32%	36,98%	16,98%
Odor	10,59%	18,04%	21,30%	38,07%	11,99%	7,55%	19,62%	21,89%	34,72%	16,23%
Textura	9,90%	19,91%	20,61%	37,95%	11,64%	7,55%	19,62%	17,36%	36,98%	18,49%
Temperatura	6,18%	10,84%	14,80%	51,17%	17,02%	5,70%	9,13%	13,31%	50,57%	21,29%
Quantidade de sal	20,91%	21,95%	10,57%	30,20%	16,38%	14,77%	17,42%	11,36%	35,23%	21,21%
Quantidade de gordura	13,23%	14,50%	17,52%	37,70%	17,05%	9,47%	20,45%	13,26%	37,88%	18,94%
Quantidade de temperos	24,51%	24,51%	13,36%	26,60%	11,03%	20,00%	24,53%	12,08%	28,68%	14,72%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 11 – Percentual do grau de satisfação dos subitens relacionados à Alimentação – cardápio – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Diversificação de itens do cardápio	26,23%	12,32%	9,84%	24,36%	7,26%	23,77%	24,15%	13,58%	28,68%	9,81%
Quantidade das porções	14,20%	6,20%	11,74%	42,25%	15,61%	16,29%	14,39%	10,98%	39,39%	18,94%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com os dados expostos na Tabela 12, quando avaliado os subitens do item atendimento – funcionários, tanto na primeira etapa quanto na segunda fase da pesquisa, houve a dominância do grau quatro de satisfação em todos os subitens, ocorrendo inclusive, melhora desses percentuais de uma pesquisa para outra. Observa-se também, em todos os subitens, percentuais relevantes no grau cinco (muito satisfeito).

Tabela 12 – Percentual do grau de satisfação dos subitens relacionados ao Atendimento – funcionários – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Apresentação pessoal	3,14%	6,62%	15,21%	51,10%	23,93%	3,40%	6,42%	15,09%	53,58%	21,51%
Uniforme	2,33%	7,45%	14,90%	50,64%	24,68%	2,27%	5,30%	15,91%	54,17%	22,35%
Atos que possam contaminar o alimento durante o desempenho das atividades	5,85%	11,46%	19,18%	44,33%	19,18%	5,28%	12,45%	14,72%	47,92%	19,62%
Saúde do funcionário	0,94%	3,04%	20,84%	49,30%	25,88%	1,14%	3,79%	20,83%	50,38%	23,86%
Cortesia com o usuário por parte do funcionário	7,12%	12,25%	17,62%	41,31%	21,70%	7,58%	7,58%	19,70%	42,05%	23,11%
Agilidade dos funcionários	4,90%	12,02%	16,10%	46,32%	20,65%	6,42%	12,83%	16,98%	41,13%	22,64%
Atenção do funcionário com o usuário	7,59%	13,79%	17,52%	40,07%	21,03%	9,09%	8,71%	19,32%	42,80%	20,08%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda referente ao atendimento, questionou-se o participante quanto ao preço das refeições e ao tempo de permanência na fila. Com relação ao valor das refeições; percebe-se que houve um aumento nos percentuais, tanto no grau 4 como no grau 5. Contudo, no subitem tempo de permanência na fila, apesar do aumento do percentual no grau 4, os percentuais de insatisfação e indiferença permanecem relevantes (Tabela 13).

Tabela 13 – Percentual do grau de satisfação dos subitens relacionados ao Atendimento – outros – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Preço das refeições	2,89%	6,83%	5,90%	29,51%	54,86%	2,26%	4,15%	3,40%	35,09%	55,09%
Tempo de permanência na fila	28,79%	27,98%	15,84%	22,20%	5,20%	25,09%	23,22%	16,10%	29,59%	5,99%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Fonte: Dados da pesquisa.

5.2 Apresentação e análise dos dados da pesquisa de satisfação realizada com os colaboradores após a capacitação

Participaram das capacitações 116 colaboradores, sendo que desses, 100 são funcionários da empresa terceirizada e 16, do quadro técnico da universidade. Desses participantes, 84 responderam ao questionário aplicado após o término de cada capacitação.

Na Figura 10 e 11, pode-se visualizar as capacitações, no registro fotográfico feito durante a sua realização.



Figura 10 – Capacitação realizada com os colaboradores do RU – Campus I

Fonte: Imagem fotografada pela autora.



Figura 11 – Pesquisadora e colaboradores do RU – Campus I em uma das capacitações

Fonte: Imagem fotografada pela autora.

Conforme os resultados da aplicação da ficha avaliativa (Tabela 14), referente à capacitação ministrada aos colaboradores dos Restaurantes Universitários da UFSM, mais de 90% dos colaboradores avaliaram todos os itens do formulário como sendo bom e ótimo.

Além do excelente resultado encontrado na aplicação da ficha avaliativa, pôde-se observar que, durante as capacitações, houve boa participação dos colaboradores, sendo que, a mesma permitiu a todos participantes a exposição de ideias, críticas e sugestões para o melhor desempenho de suas tarefas, visando uma melhor prestação dos serviços do restaurante.

Tabela 14 – Resultados da avaliação dos colaboradores com relação à capacitação

Variável	N/A	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Didática da atividade	0,00%	0,00%	0,00%	41,67%	58,33%
Pontualidade	0,00%	0,00%	3,57%	34,52%	61,90%
Relevância do conteúdo	0,00%	0,00%	0,00%	32,14%	67,86%
Comunicação do palestrante	0,00%	0,00%	1,19%	15,48%	83,33%
Organização do curso	0,00%	0,00%	1,19%	35,71%	63,10%
Local	0,00%	2,41%	4,82%	31,33%	61,45%

Fonte: Dados da pesquisa.

5.3 Nível de adequação do restaurante universitário às boas práticas antes e após a capacitação

Com a aplicação da Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação da Portaria nº78/2009, foi possível verificar o nível de adequação do estabelecimento pesquisado.

A LVBPSA (ANEXO A) contempla os seguintes itens: Edificação, instalações, equipamentos, móveis e utensílios; higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios; controle integrado de vetores e pragas urbanas; abastecimento de água; manejo de resíduos; manipuladores; matérias primas, ingredientes e embalagens; preparação do alimento; armazenamento e transporte do alimento preparado; exposição ao consumo do alimento preparado; documentos e registros; responsabilidade. Sendo que, fazem parte desses itens, 153 subitens. No entanto, nessa pesquisa, foram avaliados 150, já que três itens não se aplicam ao local. Na primeira aplicação da LVBPSA, dos 150 itens, 133 estavam adequados.

Dessa forma, o percentual de adequação nessa primeira etapa foi de 88,7%, ou seja, segundo os critérios utilizados por Avegliano et al. (2010), o local se encaixa no grupo 1.

Na segunda aplicação da LVBPSA, a qual foi realizada após a capacitação dos colaboradores, os mesmos itens foram analisados e, verificou-se que 136 dos itens estavam adequados. Conforme a tabela 15, após a utilização da ferramenta, observou-se um incremento das adequações pelo estabelecimento nos itens edificação, instalações, equipamentos, móveis e utensílios; higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios e; manipuladores. No entanto, no item manejo de resíduos, além de não apresentar melhora de uma pesquisa para outra, obteve um percentual de adequação abaixo de 70%. Portanto, sugere-se que, nas próximas capacitações esse item seja abordado junto aos colaboradores.

Outro aspecto que vale salientar é sobre o item controle integrado de vetores e pragas urbanas, o qual apresentou 100% de adequação nas duas aplicações da lista de verificação e, nas duas pesquisas de satisfação com o usuário, o mesmo item apresentou um percentual baixo de satisfação. Talvez isso se explique, pela presença de animais (cachorros e gatos) no hall de entrada do RU.

Tabela 15 – Adequação dos itens da LVBPSA - Comparativo entre a primeira e a segunda aplicação

Itens da Lista de Avaliação	1ª aplicação Itens adequados	2ª aplicação Itens adequados
1. Edificação, instalações, equipamentos, móveis e utensílios	70,58%	73,53%
2. Higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios	93,75%	100,00%
3. Controle Integrado de vetores e pragas urbanas	100,00%	100,00%
4. Abastecimento de água	100,00%	100,00%
5. Manejo dos resíduos	66,66%	66,66%
6. Manipuladores	86,66%	93,33%
7. Matérias-primas, ingredientes e embalagens	90,90%	90,90%
8. Preparação do alimento	96,00%	96,00%
9. Armazenamento e transporte do alimento preparado	100,00%	100,00%
10. Exposição ao consumo do alimento preparado	88,88%	88,88%
11. Documentação e registro	100,00%	100,00%
12. Responsabilidade	100,00%	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação ao percentual de adequação, na segunda aplicação da LVBPSA o estabelecimento atingiu 90,6% de adequação, permanecendo no grupo 1, segundo a

classificação de Avegliano et al.(2010). Entretanto, se utilizássemos a classificação de Couto et al. (2005) o RU deixaria de ser um estabelecimento com bom percentual de adequação (76% a 89,9%) e se classificaria em um estabelecimento com ótimo percentual de adequação (90% a 100%).

Observa-se que, em outras pesquisas, foram utilizados outros critérios para os percentuais de adequação. Yamamoto et al. (2004), utilizaram a seguinte classificação: deficiente até 60%, regular de 61% a 80%, bom de 81% a 90%, excelente de 91% a 100%. Em pesquisa realizada por Couto et al. (2005) usaram a classificação: ótimo, de 90% a 100%; bom, de 76% a 89,9%; regular, de 40 a 75,9% e deficiente de 0 a 39,9%.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal intuito desse estudo foi o de demonstrar a importância da capacitação dentro de um Serviço de Alimentação e o quanto ela pode impactar na qualidade do serviço prestado. Além disso, a realização da pesquisa de satisfação serviu como importante ferramenta no diagnóstico das fragilidades e potencialidades do Restaurante Universitário da UFSM.

O estudo também evidencia que, para o cumprimento da legislação e adequação das Boas Práticas do local, a capacitação pode ainda ser um espaço de discussão e transmissão de conhecimento técnico, visando o aprimoramento dos saberes teórico- prático de cada colaborador, o qual é coparticipante dos resultados positivos e negativos do estabelecimento.

Portanto, esse estudo almejou contribuir com a melhora da qualidade no serviço prestado pelo local, por meio de atividades práticas desenvolvidas nessa pesquisa, como também, propor algumas sugestões relevantes, que poderão auxiliar nas várias etapas que envolvem o processo de produção das refeições.

De acordo com os dados obtidos, percebe-se que a capacitação pode ter influenciado nos resultados da segunda aplicação do questionário de satisfação, pois houve o aumento do percentual de satisfação de vários itens do formulário, conforme demonstra a Tabela 16.

Tabela 16 – Subitens do questionário que fizeram parte da programação da capacitação e que apresentaram aumento notável dos percentuais de satisfação (grau 4 e 5) após a mesma

Item	Subitem	Primeira etapa		Segunda etapa	
		Grau 4	Grau 5	Grau 4	Grau 5
Ambiente Externo	Aparência do ambiente externo	33,72%	11,20%	37,13%	9,19%
	Estado de conservação	42,23%	14,84%	45,76%	16,24%
	Limpeza do local	47,07%	15,19%	50,00%	17,41%
Ambiente Interno – refeitório	Limpeza do ambiente em geral	50,99%	16,84%	52,04%	19,33%
	Ruídos	19,70%	5,68%	21,19%	4,09%
	Odor	30,55%	8,36%	31,58%	11,65%
	Limpeza do mobiliário	45,90%	14,34%	46,27%	16,04%
	Higiene dos utensílios	33,87%	11,14%	40,89%	10,78%
	Área para higiene de mãos	43,30%	12,46%	46,62%	16,17%
	Abastecimento de material para higiene de mãos	38,88%	12,46%	46,79%	13,21%
Alimentação – buffet	Escaninhos para guarda de material de uso pessoal (quantidade e limpeza)	27,84%	9,51%	34,21%	9,77%
	Tempo de reposição das preparações no buffet	42,84%	11,29%	43,18%	17,05%
	Preparações	41,48%	11,99%	46,42%	16,60%
	Qualidade geral	42,21%	14,07%	43,56%	20,08%
	Aparência	44,70%	11,99%	43,94%	17,42%
	Sabor	36,08%	11,25%	36,98%	16,98%
	Odor	38,07%	11,99%	34,72%	16,23%
	Textura	37,95%	11,64%	36,98%	18,49%
	Temperatura	51,17%	17,02%	50,57%	21,29%
	Quantidade de sal	30,20%	16,38%	35,23%	21,21%
Quantidade de temperos	26,60%	11,03%	28,68%	14,72%	
Alimentação – cardápio	Diversificação de itens do cardápio	24,36%	7,26%	28,68%	9,81%
Atendimento – funcionários	Apresentação pessoal	51,10%	23,93%	53,58%	21,51%
	Uniforme	50,64%	24,68%	54,17%	22,35%
	Atos que possam contaminar o alimento durante o desempenho das atividades	44,33%	19,18%	47,92%	19,62%
	Saúde do funcionário	49,30%	25,88%	50,38%	23,86%
	Cortesia com o usuário por parte do funcionário	41,31%	21,70%	42,05%	23,11%
	Atenção do funcionário com o usuário	40,07%	21,03%	42,80%	20,08%

Fonte: Dados da pesquisa.

Além disso, após a capacitação, houve a melhora no nível de adequação das Boas Práticas perante a legislação. Na primeira etapa da pesquisa o percentual de adequação as Boas Práticas foi de 88,7%; enquanto que, na segunda aplicação do *check-list* houve um aumento desse percentual para 90,6% de adequação. Os seguintes itens da lista de verificação são os que tiveram um aumento no seu percentual de adequação: edificação, instalações, equipamentos, móveis e utensílios; higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios; e manipuladores.

Dessa maneira, através desse estudo, ressalta-se que a gestão do Restaurante Universitário deve continuar investindo na capacitação de seus colaboradores e que essa deve ser contínua, ou seja, sugere-se que as capacitações sejam realizadas mais de uma vez ao ano.

Além disso, ao contrário das outras capacitações realizadas no Restaurante Universitário, as reuniões foram desenvolvidas setorialmente, com duração de duas horas e trinta, o que permitiu uma grande participação dos colaboradores, sendo que, a informalidade das reuniões pode ter propiciado o diálogo entre palestrante e participantes.

Todas as sugestões e contribuições propostas por essa pesquisa estão elencadas, de forma resumida, no Quadro 1 e tem como propósito auxiliar no processo contínuo de melhoria do Restaurante Universitário da UFSM, tendo consciência de que o elemento humano é essencial e tem relação direta na qualidade dos serviços e segurança da refeição fornecida.

Sugestões e contribuições
13. Capacitar o colaborador quando esse ingressa ao Restaurante Universitário, abordando aspectos do setor de trabalho e Boas Práticas;
14. Realização de duas ou mais capacitações anuais, com redução da carga horária da mesma (reuniões de curta duração);
15. Desenvolvimento de capacitações em pequenos grupos ou setoriais que propiciem um maior diálogo, a troca de experiências e ideias;
16. Realização de mais pesquisas de satisfação junto ao usuário;
17. Discussão dos resultados das pesquisas de satisfação junto ao colaborador;
18. As mudanças e manutenções da estrutura física do local deverão ser contínuas sendo que, a pesquisa de satisfação poderá ser uma ferramenta útil para o diagnóstico das melhorias;
19. Realização de mais estudos no local relacionados à satisfação do usuário

Quadro 1 – Sugestões e contribuições propostas pela pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa.

Apesar do presente estudo, ter contribuído de alguma maneira com o diagnóstico das fragilidades e potencialidades do local, essa pesquisa apresentou algumas limitações. Portanto, para os próximos estudos, sugere-se que, se for realizada novamente uma pesquisa de satisfação com o usuário antes e após a capacitação, que a segunda etapa seja feita com os mesmos usuários que responderam ao primeiro questionário de satisfação. Dessa maneira, poderá ser realizada a correlação dos resultados da primeira e segunda fase da pesquisa.

E, como sugestão para um estudo posterior, propõe-se que se faça algum trabalho relacionado com a satisfação do colaborador interno, com o intuito de desenvolver melhorias relacionadas ao capital humano, uma vez que não se pode considerar o mesmo como um mero recurso, pois os recursos um dia se esgotam e talvez, a ideia é que este capital humano passe a ser visto como capital ativo dentro de uma instituição ou empresa (RAMOS e CASTRO, 2012).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANSARI-LARI, M.; SOODBARKHSH, S.; LAKZADEH, L. Knowledge, attitudes and practices of workers on food hygienic practices in meat processing plants in Fars, Iran. **Food Control**, n. 21, p. 260-263, 2010.

ARBACHE, J.; TELLES, V.; SILVA, N. Gastronomia: cortes e recortes. **Economia e gastronomia**. Brasília: Senac, 2006.

ARRUDA, G. A. Implantando Qualidade nos Restaurantes de Coletividade. **Nutrição em Pauta**. v. 3, n. 35, mar./abr. 1999.

ARRUDA, G. A. **Manual de Boas Práticas – Unidades de Alimentação e Nutrição**. 2. ed. v. 2. p. 177, São Paulo: Ponto Crítico, 2002.

AVEGLIANO, R. P.; FÁVERO, S. M.; SILVA, C. V.; CORSO, S. M. Check-list unificado para classificação higiênico-sanitária de restaurantes. **Higiene Alimentar**. São Paulo. 2010; 24 (183):45-55.

BACHELLI, M. L. B.; LA VILLA, F.; OLIVEIRA, I. B. N.; RODRIGUES, K. R. M.; SALAY, E. Iniciativas de implantação de selos de qualidade em restaurantes no Brasil. **Higiene Alimentar**. v. 18, n. 121, p. 20-25, 2004.

BARBÊDO, S. A. D. D. **Sistema de gestão da qualidade em serviços**: estudo de caso em uma biblioteca universitária. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Itajubá, UNIFEI - Itajubá, 2004.

BARBOSA NETA, R, X.; HOLLAND, N.; DAMASCENO, K. S. F. S.C. Análise dos perigos e pontos críticos de controle durante o preparo da alface servida no restaurante universitário da UFRN. **Revista Higiene Alimentar**. v. 18, n. 126-127, p. 36-42, 2004.

BECK, H.; GIRAUDO, U.; PINOLI, S.; REITANO, M. **Arte e Ciência do Serviço**. São Paulo: Anhembi-Morumbi, 2005.

BERTIN, C. H. F. P.; MORAIS, T. B.; SIGULEM, D. M.; REZENDE, M. A. O trabalho sob a ótica das manipuladoras de alimentos de uma unidade hospitalar. **Ver. Nutrição**, Campinas, v. 5, n. 22, p. 643-652, 2009.

BORGES, C. P.; PÉREZ-NEBRA, A. R.; TORRES, C. V. Satisfação do consumidor: estudos de validação de instrumentos para o turismo nacional. **RPOT**, v. 6, n. 1, p. 166-193. Jan./Jun., 2006.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução – **RDC n°216**. De 15 de set. de 2004.

CAMISÓN, C.; CRUZ, S.; GONZÁLEZ, T. **Gestão da Qualidade**: conceitos, enfoques, modelos e sistemas. Madrid: Pearson Educación, 2007.

CAMPOS, A. K. C.; CARDONHA, A. M. S.; PINHEIRO, L. B. G.; FERREIRA, N. R.; AZEVEDO, P. R. M.; STAMFORD, T. L. M. Assessment of personal hygiene and practices of food handlers in municipal schools of Natal, Brazil. **Food Control**, v. 20, p. 807-810, 2009.

CAMPOS, V. F. **Controle da qualidade total no estilo japonês**. 8. ed. Belo Horizonte: Desenvolvimento Gerencial, 1999.

CAMPOS, V. F. **TQC – Controle da Qualidade Total**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2006.

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003. 731p.

CAVALLI, S. B.; SALAY, E. Gestão de pessoas em Unidades produtoras de refeições comerciais e a segurança alimentar. **Revista de Nutrição**, v. 20, n. 2, Campinas, nov./dez. 2007.

CHEMIN, S. S.; MARTINEZ, S. **Cardápio: Guia prático para a elaboração**. 3. ed. Roca, 2014.

CHESCA, A. C.; MOREIRA, P. A.; ANDRADE, S. C. B. J. Equipamentos e utensílios de unidades de alimentação: um risco constante de contaminação das refeições. **Higiene Alimentar**. São Paulo, v. 17, n. 114/115, p. 20-23, nov./ dez. 2002.

CHIAVENATTO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. p. 579.

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N. **Administração estratégica de serviços: Operações para o cliente**. São Paulo: Atlas, 2006.

COSTA, E. Q.; LIMA, E. S.; RIBEIRO, V. M. B. O treinamento de merendeiras: análise do material instrucional.

COUTO, S. R. M.; LANZILLOTTI, H. S.; CARVALHO, R. A. W. L.; LUGO, D. R. Diagnóstico higiênico-sanitário de uma unidade hoteleira de produção de refeições coletivas. **Higiene Alimentar**, v. 19, n. 131, p. 15-18, 2005.

FEIGENBAUN, A. **Controle da Qualidade Total**. São Paulo: Makron Books, v. 1, 1994.

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário eletrônico Aurélio**, v. 5. 11^a. Curitiba: Positivo, 2004.

FERREIRA, S. M. R. Controle de qualidade em sistema de alimentação coletiva. **Higiene Alimentar**. v. 15, n. 90/91, 2001.

FIGUEIREDO, V. F.; COSTA NETO, P. L. O. Implantação do HACCP na indústria de alimentos. **Gestão e Produção**. v. 8, n. 1, p. 100-110, 2001.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FURTADO, L. **Diagnóstico da qualidade dos serviços oferecidos pelo Restaurante Recanto da Sereia no município de Itapema/ SC**. Monografia (Bacharelado em Administração – Habilitação em Gestão Empreendedora). Universidade do Vale do Itajaí, Centro de Educação Balneário Camboriú, 2008.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2002.

GENTA, T. M. S.; MAURÍCIO, A. A.; MATIOLI, G. Avaliação das Boas Práticas através de *check-list* aplicado em restaurantes *self-service* da região central de Maringá. Estado do Paraná. **Acta. Sci. Health Sci. Maringá**. v. 27, n. 2, p. 151-156, 2005.

GERMANO, M. I. S.; GERMANO, P. M. L.; KAMEI, C. A. K.; ABREU, E. S.; RIBEIRO, E. R.; SILVA, K. C.; LAMARDO, L. C. A.; ROCHA, M. F. G.; VIEIRA, V. K. I.; KAWASAKI, V. M. Manipuladores de alimentos: capacitar? É preciso. Regular? Será preciso? **Higiene Alimentar**. v. 14, n. 78/79, p. 18-22, 2000.

GERMANO, P. M. L.; GERMANO, M. I. S. **Higiene e vigilância sanitária de alimentos**. São Paulo: Varela, 2001. 629 p.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo. Atlas, 2002.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRIFFITH, C. J.; LIVESEY, K. M.; CLAYTON, D. A. Food safety culture: the evolution of an emerging risk factor? **British Food Journal**. 2010; 112 (4):426-438.

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. São Paulo: Thomson, 2003.

INSTITUTO DE CULINÁRIA DAS AMÉRICAS. **A arte de servir**. São Paulo: Roca, 2004.

IRIBARREM, K. H. **Estudo e melhoria dos serviços de alimentação do Hospital Moinhos de Vento**. 2006. 27 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRS, Porto Alegre, 2006.

ISHIKAWA, K. **Controle de qualidade total à maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JACOB, A. V.; MENITA, B. G.; BARCELLOS, E. B.; POSTAI, F. M. P.; GIACOMELLI, J. R.; AQUINO, J. M.; BORBA, M.; SILVEIRA, T. Avaliação da satisfação dos clientes e diagnóstico de filas no Restaurante Universitário Noturno da UFSC. **VI SEPROSUL – Semana de Engenharia de Produção Sul-Americana**. UFSC, Florianópolis – SC, 2006.

JOENCK, W. **Satisfação dos clientes: Restaurante Vida Natural**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração). Universidade do Vale do Itajaí, São José, 2006.

KLASSEN, K.; KUMAR, A.; TRYBUS, E. Planning food services for a campus setting. **International Journal of Hospitality Management**, England, v. 24, n. 4, Dec. 2005. p. 579-609.

KOTLER, P. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAS CASAS, A. L. **Marketing conceitos, exercícios, casos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LIMA, J. X.; OLIVEIRA, L. F. O crescimento do Restaurante *Self-Service*: aspectos positivos e negativos para o consumidor. **Higiene Alimentar**. São Paulo, v. 19, n. 128, p. 45-54, 2005.

LÍRIO, V. S.; DIAS, C. S. C.; MANTESSO, I. S.; CARNEIRO, R. J.; SOUZA, R. C.; FERREIRA, M. A. M.; AZEVEDO, W. J. S. Matérias estranhas macroscópicas e microscópicas em alimentos produzidos artesanalmente. **Higiene Alimentar**, 18 (126/127), 71-74, 2004.

LLANOS, M. F. E. **Instrumentos de marketing para controle de qualidade de alimentos e bebidas no mercado de alimentação fora do lar**. São Paulo, s. n. 2004.

LUCHESE, R. H.; BORGES, J. T. S.; MAIA, L. H.; FREITAS, A. S. Identificação dos pontos críticos de controle na preparação de carne bovina assada, em unidades de alimentação e nutrição. **Higiene Alimentar**. v. 18, n. 119, p. 23-28, 2004.

MACHADO, A. D.; STRAPAZON, M. A.; MASSING, L. T.; MOREIRA, D. G.; POSSAMAI, G. A.; GABRIEL, C. M.; NOVAIS, R. L. B. Condições higiênico-sanitárias nos serviços de alimentação de Organizações Não Governamentais de Toledo/PR. **Nutrire: ver. Soc. Bras. Alim. Nutr.=J. Brazilian Soc. Food Nut.**, São Paulo, SP, v. 34, n. 3, p. 141-151, dez. 2009.

MATOS, C. H.; PROENÇA, R. P. C. Condições de trabalho e estado nutricional de operadores do setor de alimentação coletiva: um estudo de caso. **Revista de Nutrição**, Campinas, v. 4, n. 16, p. 493-502, 2003.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MEDEIROS, L. G. F.; MELLO, L. T. C.; ARAÚJO, I. D. L.; BULHÕES, L. A. A gestão de processos como fonte de melhorias: Aplicação de técnicas de mapeamento de processos em um Restaurante Universitário. **Anais**. IX Congresso Nacional de Excelência Em Gestão. ISSN 1984-9354. Junho de 2013.

NASCIMENTO, H. M. A.; BRASIL, E. C.; MAMEDE, L. C. G. P.; FERRER, A. K. Avaliação da aceitação dos cardápios pelos comensais de um restaurante universitário. **Anais**. IV Congresso de Pesquisa e Inovação da Rede Norte e Nordeste de Educação e Tecnologia. Belém – PA, 2009. Disponível em: <http://connepi2009.ifpa.edu.br/connepi-anais/artigos/49_4120_1731.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2014.

NETO, F. N. **Roteiro para elaboração de Manual de Boas Práticas de Fabricação (BPF) em Restaurantes**. São Paulo: SENAC, 2003.

NICOLI, D. A. **Desenvolvimento de uma proposta de gestão para redução de erros não intencionais em cozinhas profissionais utilizando como base o conceito de ferramenta POKA YOKE.** Centro Universitário. São Paulo: SENAC, 2008.

OLIVEIRA, A. M. et al. Manipuladores de alimentos: um fator de risco. **Higiene Alimentar**, v. 17, n. 114/115, p. 12-19, 2003.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2000.

PAULA, N. M. Introdução ao conceito de hospitalidade em Serviços de Alimentação. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas.** São Paulo: Manole, 2002. P. 69-82.

PERETTI, A. P. R.; SPEZIA, D. S.; ARAÚJO, W. M. C. Certificação de Qualidade no Segmento de *Food Service*. **Higiene Alimentar**. v. 18, n. 121, p. 14-18, 2004.

PFAFFENZELLER, A. A. **Assistência Nutricional Hospitalar: Um estudo da satisfação dos clientes da Santa Casa de Porto Alegre.** Dissertação (Mestrado em engenharia) – Programa de Mestrado Profissionalizante em Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

PRATA, L. F. Higiene de alimentos e as necessidades contemporâneas. **Revista Higiene Alimentar**. São Paulo: GT, 2000. v. 14, n. 74, p. 13-16.

RAMOS, M. V. C.; CASTRO, M. T. M. Qualidade versus capacitação: uma análise da hotelaria familiar na cidade de Águas de Lindóia – SP. **Gestão em foco**. Unisepe mantenedora. Novembro, 2012.

RÊGO, J. C.; STAMFORD, T. L. M.; PIRES, E. F. Proposta de um programa de boas práticas de manipulação e processamento de alimentos para unidades de alimentação e nutrição. **Higiene Alimentar**. São Paulo, v. 15, n. 89, p. 22-27, out. 2001.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual da Saúde. Portaria nº78, de 28 de janeiro de 2009 da Secretaria Estadual da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul. Aprova a Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação, aprova a norma para o curso de capacitação em Boas Práticas para Serviço de Alimentação e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado**. Porto Alegre - RS, 30 de janeiro de 2009.

ROCHA, C. M. N. M.; SCOLASTICI, E.; MIYAZATO, L. T.; MOREIRA, V. **Avaliação das expectativas de clientes em restaurantes de coletividade.** Monografia (Especialização em Padrões Gastronômicos). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2007.

ROSSI, P. E.; BRAGA, S. P. A satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados por um organismo de inspeção veicular. **Revista Administração Online – FECAP**. v. 5, n. 3, p. 11-25 jul./ago./set., 2004.

SALAY, E. Consumo alimentar fora do domicílio: implicações para pesquisas em segurança alimentar e nutricional. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/reportagens/2005/09/14.shtml>>. Acesso em 10 nov. 2014.

SANTOS, V. N. **Satisfação de clientes**. Monografia (Especialização em Gestão de Pessoas). Universidade de Brasília – UNB, Brasília, 2008.

SCHMENNER, R. W. **Service operations management**. New Jersey: Prentice Hall, 1995. 405 p.

SILVA, L. F. **Procedimento Operacional Padronizado de Higienização como requisito para segurança alimentar em unidade de alimentação**. 2006. 70f. Dissertação (Mestrado em Ciência e Tecnologia de Alimentos) – Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria.

TEBOUL, J. **Gerenciando a dinâmica da qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed, 1991.

TONDO, E. C.; BARTZ, B. **Microbiologia e sistemas de gestão da segurança de alimentos**. Porto Alegre: Sulina, 2011. p. 263.

TRIVIÑOS, A. N. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. UFSM – **Histórico e fundador**. Santa Maria 2014. Disponível em: <http://sucuri.ufsm.br/_outros/historico_index.php> acesso em 11 dez. 2014.

_____. **Casa do Estudante Universitário II**. Santa Maria 2014. Disponível em: <http://w3.ufsm.br/ceu2/site/?page_id=38> acesso em 28 nov. 2014.

_____. **Restaurante Universitário**. Santa Maria 2014. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/ru/>> acesso em 02 dez. 2014.

VEIGA, C. F.; DORO, D. L.; OLIVEIRA, K. M. P.; BOMBO, D. L. Estudo das condições sanitárias dos estabelecimentos comerciais de manipulação de alimentos do município de Maringá, PR. **Higiene Alimentar**. v. 20, n. 138, p. 28-36, 2006.

VIDRIK, K. N. **Indicadores de qualidade do Restaurante Universitário da Universidade Sagrado Coração – Bauru – SP: um estudo de caso.** Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade). Universidade Anhembí Morumbi, São Paulo, 2006.

WALKER, E.; PRITCHARD, C.; FORSYTHE, S. Hazard analysis critical control point and prerequisite program implementation in small and medium size food businesses. **Food Control**. v. 14, n. 3, p. 169-174, 2003.

WHITELEY, R. **A empresa totalmente voltada para o cliente.** Editora Campus, Rio de Janeiro, 1990.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Food Safety.** Disponível em: <<http://who.int/foodsafety>>. Acesso em: 10 dez. 2014.

WURLITZER, N. J. **Industrialização de alimentos visando à saúde do consumidor.** Disponível em: <<http://www.firjan.org.br/notas/media/Alimentos.PDF>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

YAMAMOTO, D. C.; MARLET, E. F.; SILVA, F. R.; SANTOS, L. C. C. A. Caracterização das condições higiênico-sanitárias dos restaurantes *fast-food* de dois shopping centers, em diferentes regiões do município de São Paulo. **Higiene Alimentar**. v. 18, n. 122, p. 14-20, 2004.

ZANDONADI, R. P.; BOTELHO, R.; SÁVIO, K. E. O.; AKURSU, R. C.; ARAÚJO, W. M. C. Atitudes de risco do consumidor em restaurantes de autosserviço. **Rev. Nutr.**, Campinas, 20 (1): 19-26, Jan./fev., 2007.

ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. The Behavioral Consequences of Service Quality. **Journal of Marketing**. v. 60, n. 2, p. 31-46, 1996.

ANEXOS

ANEXO A – Portaria N° 78/2009

1ª EDIÇÃO

Porto Alegre, sexta-feira, 30 de janeiro de 2009

DIÁRIO OFICIAL 35

Secretaria da Saúde

Secretário: Osmar Terra

End: Av. Borges de Medeiros, 1501 - 6º andar
Porto Alegre/RS - 90119-900 - Fone: (51) 3288-5800

PORTARIAS

PORTARIA N° 78/2009

Aprova a Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação, aprova Normas para Cursos de Capacitação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação e dá outras providências.

A SECRETÁRIA DA SAÚDE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL ADJUNTA no uso de suas atribuições e,

CONSIDERANDO a Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, que dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação;

CONSIDERANDO a necessidade constante de aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos visando à proteção à saúde da população;

CONSIDERANDO a necessidade de harmonização de ações de inspeção sanitária em estabelecimentos que atuam na área de serviços de alimentação em todo território estadual;

CONSIDERANDO a necessidade de padronização de instrumentos de verificação das Boas Práticas para os Serviços de Alimentação;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os Cursos de Capacitação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os procedimentos inerentes ao responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos para Serviços de Alimentação;

CONSIDERANDO que a Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004 pode ser complementada pelo órgão de vigilância sanitária estadual e municipal visando abranger requisitos inerentes às realidades locais e promover a melhoria das condições higiênicas-sanitárias dos serviços de alimentação.

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar a Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação e outras providências complementares à RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, constante no Anexo I.

Art. 2º - Aprovar a regulamentação dos Cursos de Capacitação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação, constante no Anexo II.

Art. 3º - Aprovar a regulamentação de procedimentos inerentes ao responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos para serviços de Alimentação, constante no Anexo III.

Art. 4º - Determinar à Fiscalização Sanitária Estadual à supervisão do cumprimento da referida norma de forma suplementar e/ou complementar à Fiscalização Municipal, de acordo com as diretrizes do Sistema Único de Saúde e pactuações vigentes.

Art. 5º - A Inobservância ou desobediência ao disposto na presente Portaria 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.

Art. 6º - Fica revogada a Portaria Estadual nº 542/06, publicada no Diário Oficial da União em 19 de outubro de 2006.

Art. 7º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 28 de janeiro de 2009.

ARITA BERGMANN

Secretária de Estado da Saúde Adjunta

ANEXO I – PORTARIA N°78/2009

1. Alcance

1.1 Objetivo

Estabelecer procedimentos de boas práticas para serviços de alimentação, a fim de garantir as condições higiênicas-sanitárias do alimento preparado.

1.2 Âmbito de Aplicação

Essa Portaria aplica-se aos serviços de alimentação de acordo com o item 1.2 da Resolução RDC nº 216/04, além de outros serviços de alimentação, aqui definidos como prestadores de serviços de alimentação para eventos, mini-mercados e supermercados, ambulantes e feirantes que preparam e/ou manipulam alimentos de risco, cozinhas de instituições de longa permanência para idosos, instituições de ensino e demais locais que manipulam alimentos de risco.

2. Definições

Para efeito desta Portaria, consideram-se as definições constantes na Resolução RDC nº 216/04 e as seguintes:

- 2.1 **ADORNOS**: objetos utilizados tais como brinços, alianças, pulseiras, relógios, correntes, anéis, piercing e demais objetos pessoais que possam cair nos alimentos.
- 2.2 **ÁGUA SANITÁRIA**: soluções aquosas a base de hipoclorito de sódio ou cálcio ou lítio, com teor de cloro ativo entre 2,0 a 2,5%, dentro do prazo de validade (máximo de 6 meses). Produto que poderá conter apenas hidróxido de sódio ou cálcio, cloro de sódio ou cálcio e carbonato de sódio ou cálcio como estabilizante.
- 2.3 **AMBULANTE**: serviço que prepara e fornece alimento pronto para o consumo, geralmente em vias públicas.
- 2.4 **CONTAMINAÇÃO**: existência no alimento de perigo químico, físico ou biológico que pode causar alterações no alimento, danos físicos e doenças transmitidas por alimentos.
- 2.5 **COZINHA INDUSTRIAL OU EMPRESARIAL**: cozinha que fornece alimentação pronta para uma comunidade fixa, como uma indústria ou empresa.
- 2.6 **COZINHA INSTITUCIONAL**: cozinha localizada dentro de creches, instituições de longa permanência para idosos, escolas, presídios, quartéis, entre outros, a qual fornece alimentação pronta para o consumo para uma comunidade fechada.
- 2.7 **DOENÇA TRANSMITIDA POR ALIMENTOS (DTA)**: doença causada pela ingestão de alimentos contaminados, com perigos biológicos e químicos, em condições de causar doença.
- 2.8 **PANOS DE LIMPEZA**: panos que, quando utilizados em superfícies que entrem em contato com alimentos, devem ser substituídos a cada 2 horas, não excedendo 3 horas, podendo ser utilizados novamente, após higienização.
- 2.9 **PANOS DE LIMPEZA DESCARTÁVEIS**: panos que, quando utilizados em superfícies que entrem em contato com alimentos, devem ser descartados a cada 2 horas, não excedendo 3 horas, sem serem utilizados novamente.
- 2.10 **PPM**: parte por milhão (ex. 1 miligrama em 1 litro).
- 2.11 **RESTAURANTE COMERCIAL**: são serviços de alimentação com localização definida ou local fixo, o qual fornece alimentação pronta para uma comunidade aberta.
- 2.12 **SEGURANÇA DOS ALIMENTOS**: conceito relativo à inocuidade dos alimentos. Pode ser alcançada através de medidas de controle higiênicas-sanitárias na produção de alimentos, como as Boas Práticas (BP) e os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP).
- 2.13 **VISITANTES**: pessoas que não trabalham na preparação de alimentos de um serviço de alimentação e que se encontram temporariamente nestes estabelecimentos. Podem ser considerados visitantes o pessoal de manutenção, profissionais de controle de pragas, clientes, auditores, consultores, fiscais sanitários, entre outros.

LISTA DE VERIFICAÇÃO EM BOAS PRÁTICAS PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Número:	Ano:		
1. Identificação da Empresa			
1.1. Razão Social:			
1.2. Nome Fantasia:			
1.3. Alvará/Licença Sanitária:	1.4. Inscrição Estadual/Municipal:		
1.5. CNPJ/CPF:	1.6. Fone:	1.7. Fax:	
1.8. E-mail:			
1.9. Endereço (Rua/Avenida):	1.10- Número:	1.11- Complemento:	
1.12. Bairro:	1.13. Município:	1.14. UF:	1.15- Cep:
1.16. Ramo de Atividade:			
1.17. Número de Funcionários:			
1.18. Número de Manipuladores de Alimentos:			
1.19. Responsável Técnico:	1.20. Formação:		
1.21. Responsável Legal/Proprietário do Estabelecimento:			
1.22. Motivo da Inspeção:			
<input type="checkbox"/> Solicitação de Alvará Sanitário/Licença Sanitária <input type="checkbox"/> Programas específicos de Vigilância Sanitária <input type="checkbox"/> Verificação ou apuração de Denúncia <input type="checkbox"/> Renovação de Alvará Sanitário/Licença Sanitária			
Outros:.....			

Avaliação	Sim	Não	NA(*)
2. Edificação, Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios			
2.1. Edificação e instalações projetadas de forma a possibilitar o fluxo ordenado e sem cruzamentos em todas as etapas de preparação de alimentos.			
2.2. Acesso às instalações independente, não comum a outros usos.			
2.3. Dimensionamento da edificação e das instalações compatíveis com todas as operações.			
2.4. Existência de separações entre as diferentes atividades por meios físicos ou por outros meios eficazes de forma a evitar a contaminação cruzada.			
2.5. Piso de material de fácil higienização (liso, impermeável e lavável) e em adequado estado de conservação.			
2.6. Paredes com revestimentos lisos, impermeáveis, de cores claras, de fácil higienização, sem cortinas e adequado estado de conservação.			
2.7. Teto de acabamento liso, impermeável, de cor clara, de fácil higienização e adequado estado de conservação.			
2.8. Portas da área de preparação e armazenamento dotadas de fechamento automático e barreiras adequadas para impedir a entrada de vetores e outros animais.			
2.9. Janelas de superfície lisa, de fácil higienização, ajustadas aos batentes com telas milimetradas removíveis para limpeza e adequado estado de conservação.			
2.10. Instalações dotadas de abastecimento de água potável corrente, possuindo conexões com rede de esgoto e/ou fossa séptica.			
2.11. Caixas de gordura e de esgoto compatíveis ao volume de resíduos e localizadas fora da área de preparação e armazenamento de alimentos.			
2.12. Ralos, quando presentes, sifonados e grelhas com dispositivo que permitam o fechamento.			
2.13. Área interna do estabelecimento livre de objetos em desuso e da presença de animais.			
2.14. Área externa do estabelecimento livre de objetos em desuso e da presença de animais.			
2.15. Iluminação da área de preparação dos alimentos proporciona a visualização adequada de forma que as atividades sejam realizadas sem comprometer a higiene e as características sensoriais dos alimentos.			
2.16. Luminárias localizadas na área de preparação, armazenamento e dentro dos equipamentos que possam contaminar os alimentos, apropriadas e protegidas contra explosão e quedas acidentais.			
2.17. Instalações elétricas embutidas ou protegidas em tubulações externas e íntegras de tal forma a permitir a higienização dos ambientes.			
2.18. Ventilação e circulação de ar capazes de garantir o ambiente livre de fungos, fumaça, dentre outros, que possam comprometer a qualidade dos alimentos.			
2.19. Equipamentos e filtros para climatização em bom estado de conservação.			
2.20. Limpeza dos componentes do sistema de climatização, troca de filtros, manutenção programada e periódica destes equipamentos registrados, verificados, datados e rubricados.			
2.21. A área de preparação do alimento dotada de coifa com sistema de exaustão interna com elementos filtrantes ou sistema de coifa eletrostática.			
2.22. Existência de manutenção programada e periódica do sistema de exaustão e elementos filtrantes registrados, verificados, datados e rubricados.			
2.23. Instalações sanitárias e os vestiários sem comunicação direta com a área de preparação, armazenamento de alimentos ou refeitório.			
2.24. Instalações sanitárias e os vestiários mantidos organizados em adequado estado de conservação e portas externas dotadas de fechamento automático.			
2.25. Instalações sanitárias dotadas de lavatórios e supridas de produtos destinados à higiene pessoal, como: papel higiênico, sabonete líquido inodoro anti-séptico ou sabonete líquido inodoro e produto anti-séptico, papel toalha não reciclado, ou outro sistema higiênico e seguro de secagem de mãos.			
2.26. Coletores de lixo, nas instalações sanitárias, dotados de tampa acionada sem contato manual e higienizados sempre que necessário e no mínimo diariamente.			
2.27. Lavatórios dotados preferencialmente de torneira com fechamento automático, exclusivos para higiene das mãos, nas áreas de manipulação em posições estratégicas em relação ao fluxo de preparo dos alimentos e em número suficiente, com 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, higienizados sempre que necessário e no mínimo diariamente.			
2.28. Equipamentos, móveis e utensílios que entram em contato com alimentos preparados com desenhos que permitam a higienização, em estado de conservação adequados, elaborados com materiais que não transmitam substâncias tóxicas, odores e sabores aos alimentos.			
2.29. Superfícies em contato com alimentos, lisas, íntegras, impermeáveis, resistentes à corrosão, de fácil higienização e de material não contaminante.			
2.30. Existência de manutenção programada e periódica dos equipamentos e utensílios.			
2.31. Existência de registro da manutenção programada e periódica dos equipamentos e utensílios.			
2.32. Existência de instrumentos ou equipamentos de medição críticos para a segurança dos alimentos, tais como termômetros, relógios, entre outros.			
2.33. Registros da calibração dos instrumentos ou equipamentos de medição críticos para a segurança dos alimentos verificados, datados e rubricados, quando aplicável.			
2.34. Registros da manutenção programada e periódica dos equipamentos e utensílios críticos para a segurança dos alimentos, tais como, pelo menos, refrigeradores, congeladores e equipamentos de conservação e distribuição a quente e a frio.			
3. Higienização de Instalações, Equipamentos, Móveis e Utensílios			
3.1. Existência de responsável pela operação de higienização comprovadamente capacitado.			
3.2. Operações de higienização das instalações realizadas com frequência que garanta a manutenção das condições higiênico-sanitárias.			
3.3. Existência de registros das operações de limpeza e/ou de desinfecção das instalações e equipamentos, quando não realizadas rotineiramente.			

3.4. Registro das operações de limpeza e/ou de desinfecção das instalações e equipamentos, quando não realizados rotineiramente verificados, datados e rubricados.			
3.5. Caixas de gordura periodicamente limpas.			
3.6. Área de preparação do alimento higienizada quantas vezes forem necessárias e imediatamente após o término do trabalho.			
3.7. Ausência de substâncias odorizantes ou desodorantes ou quaisquer das suas formas utilizadas, nas áreas de preparação e armazenamento de alimentos.			
3.8. Utilização de produtos saneantes regularizados pelo Ministério da Saúde.			
3.9. Diluição, tempo de contato e modo de uso/aplicação dos produtos saneantes, obedecem instruções recomendadas pelos fabricantes.			
3.10. Produtos saneantes identificados e guardados em local reservado para essa finalidade, sem contato com os alimentos.			
3.11. Utensílios, equipamentos e materiais utilizados na higienização, próprios para a atividade, conservados limpos, em número suficiente e guardados em local reservado para essa atividade.			
3.12. Panos de limpeza descartáveis, quando utilizados em superfícies que entram em contato com alimentos, descartados a cada 2 horas, não excedendo 3 horas, não sendo utilizados novamente.			
3.13. Panos de limpeza não descartáveis, quando utilizados em superfícies que entram em contato com alimentos, trocados a cada 2 horas, não excedendo 3 horas.			
3.14. Panos de limpeza não descartáveis limpos através de esfregação com solução de detergente neutro, desinfetados através de fervura em água por 15 minutos ou solução clorada a 200ppm, por 15 minutos, enxaguados com água potável e corrente.			
3.15. Higienização de panos de limpeza utilizados em superfícies que entram em contato com alimentos realizada em local próprio para esse fim, em recipientes exclusivos para essa atividade, separados de outros panos utilizados para outras finalidades. Secagem dos panos em local adequado.			
3.16. Funcionários responsáveis pela atividade de higienização das instalações sanitárias e higienização de panos com uniformes apropriados e diferenciados daqueles utilizados na manipulação de alimentos.			
3.17. Esponjas de limpeza, quando utilizadas em superfícies que entram em contato com alimentos, desinfetadas diariamente, por fervura em água, por no mínimo 5 minutos ou outro método adequado.			
4. Controle Integrado de Pragas			
4.1. Edificação, as instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios livres de vetores e pragas urbanas.			
4.2. Existência de ações eficazes e contínuas de prevenção 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. Controle químico, quando aplicável, realizado por empresa especializada, conforme legislação específica.			
4.4. Quando da aplicação do controle químico, empresa estabelece procedimentos de pré e pós-tratamento, a fim de evitar a contaminação dos alimentos, equipamentos e utensílios.			
4.5. Existência de registros que comprovam o controle de vetores e pragas urbanas, tais como relatório de avaliação das medidas de controle realizado pela empresa especializada.			
4.6. Existência de registros do controle de vetores e pragas urbanas que comprovam a regularização dos produtos químicos nos órgãos competentes.			
4.7. Registros do controle de vetores e pragas urbanas verificados, datados e rubricados.			
5. Abastecimento de Água			
5.1. Utilização de água potável para manipulação de alimentos.			
5.2. Quando utilizada fonte alternativa, a potabilidade atestada semestralmente mediante laudos laboratoriais.			
5.3. Gelo para utilização em alimentos fabricado a partir de água potável e mantido em condição higiênico-sanitária que evite sua contaminação.			
5.4. Vapor, quando utilizado em contato direto com alimentos ou superfícies que entram em contato com alimentos, produzido a partir de água potável.			
5.5. Reservatório de água edificado e/ou revestido de material que não comprometa a qualidade da água, conforme legislação específica.			
5.6. Reservatório de água livre de rachaduras, vazamentos, infiltrações, descascamentos, em adequado estado de higiene e conservação e devidamente tampado.			
5.7. Reservatório de água higienizado em intervalo máximo de seis meses, por empresa especializada e pessoal capacitado.			
5.8. Existência de registro que comprovam a higienização do reservatório de água.			
5.9. Registros da higienização do reservatório de água verificados, datados e rubricados.			
6. Manejo de Resíduos			
6.1. Coletores de resíduos do estabelecimento de fácil higienização e transporte, devidamente identificados, íntegros, dotados de tampas, sacos plásticos e em número suficiente.			
6.2. Coletores de resíduos das áreas de preparação e armazenamento de alimentos dotados de tampas acionadas sem contato manual, devidamente identificados, íntegros, sacos plásticos e em número suficiente.			
6.3. Resíduos coletados na área de produção e armazenamento de alimentos retirados frequentemente e estocados em local fechado e isolado.			
7. Manipuladores			
7.1. Controle de saúde dos manipuladores realizado de acordo com legislação específica, sendo mantidos registros.			
7.2. Manipuladores realizam exames admissionais e periódicos de acordo com a legislação específica.			
7.3. Saúde dos manipuladores supervisionada diariamente.			
7.4. Manipuladores afastados quando apresentam doenças de pele, tais como micoses de unhas e mãos, lesões e ou sintomas que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos.			
7.5. Uniforme dos manipuladores de cor clara, limpo, em adequado estado de conservação, completo (proteção para cabelos cobrindo completamente os fios, uniforme com mangas curtas ou compridas cobrindo a totalidade da roupa pessoal e sem bolsos acima da linha da cintura, sem botões ou com botões protegidos, calças compridas, calçados fechados), exclusivo à área de preparação de alimentos e trocados, no mínimo, diariamente.			
7.6. Manipuladores dotados de boa apresentação, asseio corporal, mãos higienizadas, unhas curtas, sem esmalte, sem adornos, sem barba ou bigode e cabelos protegidos.			
7.7. Manipuladores adotam o hábito de não fumar, falar, assoviar, espirrar, tossir, comer, manipular dinheiro ou praticar outros atos que possam contaminar o alimento.			
7.8. Manipuladores higienizam cuidadosamente as mãos antes da manipulação de alimentos, principalmente após qualquer interrupção, troca de atividade e depois do uso de sanitários.			
7.9. Existência de cartazes de orientação aos manipuladores sobre a correta higienização das mãos e demais hábitos de higiene, afixados em locais apropriados.			

7.10. Roupas e objetos pessoais guardados em armários reservados para esse fim, fora da área de produção.			
7.11. Manipuladores supervisionados e capacitados periodicamente (com frequência mínima anual) em higiene pessoal, manipulação de alimentos e em doenças transmitidas por alimentos.			
7.12. Capacitações comprovadas mediante documentação.			
7.13. Manipuladores capacitados na admissão, abordando no mínimo os seguintes temas: contaminação de alimentos, doenças transmitidas por alimentos, manipulação higiênica dos alimentos e Boas Práticas em serviços de alimentação.			
7.14. Manipuladores de serviços de alimentação para eventos, mini-mercados e supermercados, ambulantes e feirantes que preparam e/ou manipulam alimentos de risco, cozinhas de instituições de longa permanência para idosos, instituições de ensino e demais locais que manipulam alimentos de risco comprovadamente capacitados em Boas Práticas.			
7.15. Visitantes cumprem os requisitos de higiene e saúde estabelecidos para manipuladores.			
8. Matérias-Primas, Ingredientes e Embalagens			
8.1. Recebimento das matérias-primas, ingredientes e embalagens realizadas em áreas protegidas e limpas.			
8.2. Matérias-primas, ingredientes e embalagens inspecionadas no recebimento, seguindo critérios pré-estabelecidos para cada produto. Rotulagem dos produtos de acordo com a legislação específica.			
8.3. Controle da temperatura no recebimento de matérias-primas e ingredientes, de acordo com os seguintes critérios: I. Alimentos congelados: - 12°C ou inferior ou com forme rotulagem; II. Alimentos refrigerados: 7°C ou inferior ou com forme rotulagem; III. Existência de registros comprovando o controle de temperaturas no recebimento, verificados, datados e rubricados.			
8.4. Temperatura das matérias-primas, ingredientes e produtos industrializados armazenados conforme indicações do fabricante ou de acordo com os seguintes critérios: I. Alimentos congelados: - 18°C ou inferior; II. Alimentos refrigerados: inferior a 5°C; III. Existência de registros comprovando o controle de temperaturas no armazenamento, verificados, datados e rubricados.			
8.5. Alimentos congelados armazenados exclusivamente sob congelamento, alimentos refrigerados armazenados exclusivamente sob refrigeração, ou conforme rotulagem.			
8.6. Equipamentos de refrigeração e congelamento em número suficiente com as necessidades e tipos de alimentos a serem armazenados.			
8.7. Quando houver necessidade de armazenar diferentes gêneros alimentícios em um mesmo equipamento: I. Alimentos prontos colocados nas prateleiras superiores; II. Alimentos semi-prontos e/ou pré-preparados nas prateleiras centrais; III. Produtos crus nas prateleiras inferiores, separados entre si e dos demais produtos; IV. Todos os alimentos armazenados embalados ou protegidos em recipientes fechados e em temperaturas definidas neste regulamento.			
8.8. Equipamento regulado para o alimento que necessita temperatura mais baixa.			
8.9. Durante a limpeza ou descongelamento de equipamentos de frio, alimentos mantidos com temperatura inferior a 5°C, no caso de alimentos refrigerados, ou ≤ a - 18°C, no caso de alimentos congelados.			
8.10. Lotes das matérias-primas, ingredientes e embalagens reprovadas ou com prazos de validade vencidos, imediatamente devolvidos ao fornecedor ou identificados e armazenados separadamente até o destino final.			
8.11. Matérias-primas, ingredientes e embalagens armazenadas em local limpo e organizadas de forma a garantir proteção contra contaminantes.			
8.12. Matérias-primas, ingredientes e embalagens armazenadas sobre paletes, estrados e/ou prateleiras, respeitando os espaços mínimos para adequada ventilação e higienização.			
9. Preparação do Alimento			
9.1. Matérias-primas, ingredientes e embalagens utilizadas para preparação do alimento em condições higiênico-sanitárias, adequados e em conformidade com a legislação específica.			
9.2. Existência de adoção de medidas a fim de minimizar o risco de contaminação cruzada.			
9.3. Produtos perecíveis expostos à temperatura ambiente pelo tempo mínimo necessário para a preparação do alimento (máximo 30 minutos).			
9.4. Alimentos não utilizados na totalidade acondicionados e identificados de acordo com a rotulagem.			
9.5. Tratamento térmico garante a temperatura de no mínimo 70°C em todas as partes do alimento.			
9.6. Quando da utilização de temperaturas inferiores a 70°C o tratamento térmico é garantido através das combinações de tempo e temperatura que asseguram a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos.			
9.7. Óleos e gorduras utilizados aquecidos à temperatura não superior a 180°C.			
9.8. Óleos e gorduras substituídos quando houver alteração evidente das características físico-químicas ou sensoriais (fumaça, espuma, aroma e sabor).			
9.9. Monitoramento da qualidade de óleos e gorduras para frituras com registros desse controle.			
9.10. Descongelamento conduzido sob refrigeração à temperatura inferior a 5°C.			
9.11. Quando utilizado o forno de microondas para descongelamento, alimento submetido à cocção imediata.			
9.12. Alimentos submetidos ao descongelamento, mantidos sob refrigeração quando não utilizados imediatamente.			
9.13. Temperatura do alimento preparado e conservado a quente superior a 60°C, por no máximo 6 horas.			
9.14. Existência de monitoramento, registro e ação corretiva, da temperatura de conservação a quente.			
9.15. Registro da temperatura de conservação a quente verificado, datado e rubricado.			
9.16. Temperatura do alimento preparado no processo de resfriamento reduzida de 60°C a 10°C em, no máximo, 2 horas.			
9.17. Produtos preparados conservados em temperaturas de 4°C ou menos, conservados por 5 dias, ou em temperaturas superiores a 4°C e inferiores a 5°C, conservados por menos de cinco dias.			
9.18. Produtos preparados congelados em temperaturas iguais ou inferiores a -18°C.			
9.19. Alimentos preparados embalados e identificados quando armazenados sob refrigeração ou congelamento.			
9.20. Existência de registro das temperaturas de refrigeração e congelamento.			

9.21. Registros das temperaturas de refrigeração e congelamento verificados, datados e rubricados.			
9.22. Os procedimentos de higienização dos alimentos hortifrutigranjeiros seguem os seguintes critérios: I. Seleção dos alimentos, retirando partes ou produtos deteriorados e sem condições adequadas; II. Lavagem criteriosa dos alimentos um a um, com água potável; III. Desinfecção: imersão em solução clorada com 100 a 250ppm de cloro livre, por 15 minutos, ou demais produtos adequados, registrados no Ministério da Saúde, liberados para esse fim e de acordo com as indicações do fabricante; IV. Enxágüe com água potável.			
9.23. Adoção de medidas de controle para os alimentos hortifrutigranjeiros que garantam que a limpeza e, quando necessário, a desinfecção não constituam fontes de contaminação do alimento.			
9.24. Vegetais folhosos crus, corretamente higienizados e não adicionados de molho, maionese, iogurte, creme de leite ou demais ligas, preparados e prontos para o consumo, mantidos em temperatura ambiente por no máximo 1 hora ou conservados sob refrigeração por períodos maiores.			
9.25. Ovos utilizados obedecendo aos seguintes critérios: I. Utilização de ovos limpos, íntegros e com registro no órgão competente; II. Dentro do prazo de validade, com conservação e armazenamento que não propicie contaminação cruzada e seguindo as indicações da rotulagem; III. Ovos lavados com água potável corrente, imediatamente antes do uso, quando apresentam sujidades visíveis; IV. Não são preparados e expostos ao consumo alimentos com ovos crus, como maionese caseira, mousse, merengue, entre outros; V. Alimentos preparados somente com ovos pasteurizados, desidratados ou tratados termicamente, assegurando sua inocuidade; VI. Ovos submetidos à cocção ou fritura apresentam toda a gema dura; VII. Não são reutilizadas embalagens dos ovos para outros fins.			
9.26. Guarda de amostras (100g/100mL) de todos os alimentos preparados, incluindo bebidas (100mL), em embalagens apropriadas para alimentos, de primeiro uso, identificadas com no mínimo a denominação e data da preparação, armazenadas por 72 horas sob refrigeração, em temperatura inferior a 5° C, em cozinhas industriais, hotéis, escolas, instituições de longa permanência para idosos e estabelecimentos de educação infantil e demais estabelecimentos à critério da autoridade sanitária.			
10. Armazenamento e Transporte do Alimento Preparado			
10.1. Alimentos preparados mantidos na área de armazenamento ou aguardando o transporte protegidos contra contaminantes.			
10.2. Alimentos preparados aguardando o transporte identificados, com pelo menos, a designação do produto, data de preparo e prazo de validade.			
10.3. Armazenamento e transporte do alimento preparado, da distribuição até o consumo, ocorrem em condições de tempo e temperatura que não comprometam a qualidade higiênico-sanitária.			
10.4. Controle de temperatura do alimento no transporte, com registro, verificação, data e rubrica.			
10.5. Meios de transporte do alimento preparado higienizados e dotados de medidas que garantam a ausência de vetores e pragas urbanas.			
10.6. Veículos utilizados para o transporte do alimento preparado, refrigerados ou congelados, providos de meios que garantam essas condições durante todo o tempo de duração do trajeto e utilizados somente para esse fim.			
11. Exposição ao Consumo do Alimento Preparado			
11.1. Área de exposição, consumação ou refatório mantido organizado e em adequadas condições higiênico-sanitárias.			
11.2. Manipuladores adotam procedimentos que minimizem o risco de contaminação dos alimentos preparados por meio da anti-sepsia das mãos ou pelo uso de luvas descartáveis.			
11.3. Equipamentos de calor e frio necessários à exposição ou distribuição de alimentos preparados sob temperaturas controladas devidamente dimensionados e em adequado estado de higiene, conservação e funcionamento.			
11.4. Existência de registro da temperatura do equipamento de exposição ou distribuição de alimentos preparados.			
11.5. Registro da temperatura do equipamento de exposição ou distribuição de alimentos preparados verificado, datado e rubricado.			
11.6. Equipamento de exposição do alimento preparado na área de consumação dotado de barreiras de proteção que previnam a contaminação do mesmo em decorrência da proximidade ou da ação do consumidor.			
11.7. Utensílios utilizados na consumação do alimento, tais como pratos, copos, talheres devidamente higienizados e armazenados em local protegido.			
11.8. Ausência de ornamentos e plantas na área de produção e, quando presentes na área de consumo, não constituem fontes de contaminação para os alimentos preparados.			
11.9. Funcionários responsáveis pela atividade de recebimento de dinheiro, cartões, não manipulam alimentos.			
12. Documentação e Registro			
12.1. Serviços de Alimentação dispõe de Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) disponíveis aos funcionários envolvidos e à autoridade sanitária.			
12.2. Os POP contêm instruções sequenciais das operações, a frequência de execução e as ações corretivas, especificando o cargo e ou a função dos responsáveis pelas atividades e aprovados, datados e rubricados pelo responsável do estabelecimento.			
12.3. Registros mantidos por período mínimo de 30 dias contados a partir da data de preparação dos alimentos.			
12.4. Serviços de Alimentação têm implementado Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) de:			
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.			
13. Responsabilidade			
13.1. Responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos comprovadamente submetido a Curso de Capacitação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação, abordando no mínimo: contaminação de alimentos, doenças transmitidas por alimentos, manipulação higiênica dos alimentos e Boas Práticas.			
13.2. Estabelecimento dispõe do documento comprobatório do Curso de Capacitação do responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos devidamente datado, contendo a carga horária e conteúdo programático.			
13.3. Responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos atualiza-se, através de cursos, palestras, simpósios e demais atividades que se fizerem necessárias, pelo menos anualmente, em temas como: higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e doenças transmitidas por alimentos.			
13.4. Existência de documentos que comprovam as atualizações do responsável pela manipulação dos alimentos.			
13.5. Responsável pelas atividades de manipulação promove treinamentos, no mínimo, anuais em: higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e doenças transmitidas por alimentos para a equipe de manipuladores de alimentos sob sua responsabilidade.			
13.6. Existência de documentos que comprovam a promoção de treinamentos para a equipe de manipuladores de alimentos do estabelecimento.			
13.7. Responsável pela manipulação dos alimentos em caso de surtos de doença transmitida por alimentos realiza notificação compulsória aos Órgãos Oficiais de Vigilância Sanitária.			

Observações:

Responsável pela Inspeção:	Responsável pelo Estabelecimento:
Assinatura:	Assinatura:
Local:	Data:

ANEXO II - PORTARIA Nº78/2009

Regulamentação do Curso de Capacitação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação:

- O Curso de Capacitação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação deve ser submetido à apreciação do Setor de Alimentos da Divisão de Vigilância Sanitária do Centro Estadual de Vigilância em Saúde, através da apresentação da solicitação de um projeto, contendo os seguintes itens:
 - Nome da instituição de Ensino;
 - Carga horária;
 - Público-alvo;
 - Conteúdo Programático;
 - Material didático na íntegra;
 - Ministrantes e suas qualificações.
- O Curso de Capacitação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação deve ter carga horária de no mínimo 16 (dezesseis) horas e ministrado por instituição de ensino de graduação ou nível técnico registrados no órgão competente. O documento comprobatório de participação no Curso de Capacitação em Boas Práticas deve ter validade máxima de 3 anos, devendo ser renovado após esse período, através de curso complementar descrito no Item 4 do anexo II deste regulamento.
- A homologação dar-se-á mediante documento emitido pelo Setor de Alimentos da Divisão de Vigilância Sanitária do Centro Estadual de Vigilância em Saúde à instituição de ensino de graduação ou nível técnico, devendo estar de acordo com todos os itens desta Portaria.
- A instituição de ensino de graduação ou nível técnico deverá solicitar anualmente a renovação da homologação do Curso de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. A Instituição de Ensino de graduação ou de nível técnico somente poderá ministrar os Cursos de Capacitação através dos ministrantes aprovados pelo Setor de Alimentos da Divisão de Vigilância Sanitária do Centro Estadual de Vigilância em Saúde. A instituição de ensino de graduação ou nível técnico deverá oferecer aos responsáveis pela manipulação de alimentos cursos complementares ao primeiro módulo, de no mínimo 8 horas.
- Os Cursos de Capacitação homologados poderão ser acompanhados pelo Setor de Alimentos da Divisão de Vigilância Sanitária do Centro Estadual de Vigilância em Saúde ou por fiscais sanitários designados por este Setor, durante a sua execução.
- O(s) ministrante(s) deve(m) ter curso superior completo e comprovar especialidade na área de alimentos ou experiência teórico-prática.
- Entende-se por experiência teórico-prática atividades desenvolvidas como consultoria, auditoria, vínculo empregatício, visitas técnicas periódicas relacionadas à área de qualidade e segurança de alimentos.
- A especialidade e a experiência serão consideradas desde que devidamente comprovadas por *Curriculum vitae* documentado.

ANEXO III - PORTARIA Nº78/2009

Regulamentação dos Procedimentos inerentes ao Responsável pelas Atividades de Manipulação dos Alimentos para Serviços de Alimentação:

- Entende-se por Responsável pelas Atividades de Manipulação dos Alimentos o responsável técnico, proprietário ou funcionário designado.
- Nos estabelecimentos que têm obrigatoriedade de possuir Responsável Técnico legalmente habilitado pelo Conselho Profissional, o contrato de prestação de serviços entre a empresa e o responsável técnico deve permanecer à disposição da autoridade sanitária.
- Cada estabelecimento deve ter um Responsável pelas Atividades de Manipulação dos Alimentos, submetido a Curso de Capacitação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação, conforme item 4.12.2 da Resolução - RDC nº 216 de 15 de setembro de 2004.
- Os estabelecimentos devem dispor do documento comprobatório de capacitação do responsável pelas atividades de manipulação, devidamente datado, contendo a carga horária e conteúdo programático.
- O responsável pelas atividades de manipulação deve atualizar-se anualmente em: higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e doenças transmitidas por alimentos, devendo ser comprovado mediante documentação, disponível à autoridade sanitária.
- O responsável pelas atividades de manipulação deve promover treinamentos admissionais e no mínimo anuais em: higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e doenças transmitidas por alimentos para a equipe de manipuladores do serviço de alimentação onde trabalha. Tais treinamentos também podem ser ministrados por instituições competentes e devem ser comprovados mediante documentação, disponível à autoridade sanitária.

Código 471487

RESOLUÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 014/09 - CIB/RS

A Comissão Intergestores Bipartite/RS, ad referendum, no uso de suas atribuições legais, e considerando:

a análise do processo, com base na PT/SAS/MS 48, de 11/02/1999, onde cita: Cabe aos gestores estaduais e municipais de saúde, em condição de Gestão Plena do Sistema Municipal (NOB-96), procederem ao credenciamento das unidades de saúde para a realização dos procedimentos de Cesariana com Laqueadura Tubária em Pacientes com Cesarianas Sucessivas Anteriores / Risco de Vida, Laqueadura Tubária e Vasectomia;

a PT/SAS/MS 629, de 25/08/2006, que descentraliza para os gestores estaduais/municipais de saúde, o registro das habilitações no SCNES.

RESOLVE:

Art. 1º - Habilitar a Irmandade Santa Casa de Caridade de Alegrete, para realização de Laqueadura Tubária e Vasectomia.

Art. 2º - O impacto financeiro será de R\$ 30.726,00 anual, ou seja, R\$ 2.560,50 mensal, referente a cinco Laqueaduras Tubária e cinco Vasectomias mensais.

Art. 3º - Esta Resolução entrará em vigor à partir da data de sua publicação.

Porto Alegre, 28 de janeiro de 2009.

Código 471478

RESOLUÇÃO Nº 016/09 - CIB / RS

A Comissão Intergestores Bipartite/RS, ad referendum, no uso de suas atribuições legais, e considerando:

a análise do processo, com base na PT/SAS/MS 48 de 11/02/1999, onde cita: Cabe aos gestores estaduais e municipais de saúde, em condição de Gestão Plena do Sistema Municipal (NOB-96), procederem ao credenciamento das unidades de saúde para a realização dos procedimentos de Cesariana com Laqueadura Tubária em Pacientes com Cesarianas Sucessivas Anteriores / Risco de Vida, Laqueadura Tubária e Vasectomia;

a PT/SAS/MS 629 de 25/08/2006, que descentraliza para os gestores estaduais/municipais de saúde, o registro das habilitações no SCNES.

RESOLVE:

Art. 1º - Habilitar o Hospital Nossa Senhora dos Navegantes, para realização de Laqueadura Tubária e Vasectomia, no município de Torres.

Art. 2º - O impacto financeiro será de R\$ 61.452,00 anual, ou seja, R\$ 5.121,00 mensal referente a dez Laqueaduras Tubária e dez Vasectomias mensais;

Art. 3º - Esta Resolução entrará em vigor à partir da data de sua publicação.

Porto Alegre, 28 de janeiro de 2009.

Código 471480

RESOLUÇÃO Nº 017/09 - CIB/RS

A Comissão Intergestores Bipartite/RS, ad referendum, no uso de suas atribuições legais, e considerando:

a Lei 12.544/06, que institui o Programa Primeira Infância Melhor e dá outras providências;

a Portaria nº 15/03, da Secretaria de Estado da Saúde, que implementou o "Programa Primeira Infância Melhor" e estabeleceu as responsabilidades do Estado e dos Municípios e os requisitos para a habilitação dos municípios ao recebimento dos recursos e as Portarias SES/RS nº 35/04, 247/05 e 206/08, que dispõem sobre o Incentivo Financeiro do Programa e dão outras providências;

a Resolução nº 042/06 - CIB/RS, que habilita o município ao Incentivo do PIM.

Art. 1º - Alterar o valor mensal referente ao Incentivo Financeiro Estadual do Programa Primeira Infância Melhor do município relacionado abaixo:

MUNICÍPIO	Res CIB/RS	CRS	Nº NOVOS VISITADORES	VALOR NOVOS VISITADORES R\$	TOTAL GERAL DE VISITADORES
Frederico Westphalen	042/06	19ª	20	R\$ 10.000,00	R\$ 14.000,00
TOTAL			20	R\$ 10.000,00	R\$ 14.000,00

Parágrafo Único - O município fará jus ao recebimento dos recursos, em parcelas mensais, a partir de FEVEREIRO de 2009.

Art. 2º - Esta Resolução entrará em vigor à partir da data de sua publicação.

Porto Alegre, 28 de janeiro de 2009.

Código 471481

RESOLUÇÃO Nº 015/09 - CIB / RS

A Comissão Intergestores Bipartite/RS, ad referendum, no uso de suas atribuições legais, e considerando:

a análise do processo, com base na PT/SAS/MS 48 de 11/02/1999, onde cita: Cabe aos gestores estaduais e municipais de saúde, em condição de Gestão Plena do Sistema Municipal (NOB-96), procederem ao credenciamento das unidades de saúde para a realização dos procedimentos de Cesariana com Laqueadura Tubária em Pacientes com Cesarianas Sucessivas Anteriores / Risco de Vida, Laqueadura Tubária e Vasectomia;

a PT/SAS/MS 629 de 25/08/2006, que descentraliza para os gestores estaduais/municipais de saúde, o registro das habilitações no SCNES.

RESOLVE:

Art. 1º - Habilitar o Hospital Municipal Schlatter do município de Feliz, para realização de Laqueadura Tubária e Vasectomia.

Art. 2º - O impacto financeiro será de R\$ 23.689,80 anual, ou seja, R\$ 1.974,15 mensal referente a Três Laqueaduras Tubária e cinco Vasectomias mensais;

Art. 3º - Esta Resolução entrará em vigor à partir da data de sua publicação.

Porto Alegre, 28 de janeiro de 2009.

Código 471479

ANEXO B – Resolução - RDC N° 216, de 15 de setembro de 2004

RESOLUÇÃO - RDC N° 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, delicatessens, 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 pessoal tais 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 anti-sepsia 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 freqüência 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.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Pesquisa de satisfação – RU - UFSM

1. Idade

2. Sexo

Marque apenas uma oval.

Masculino

Feminino

3. Tipo de vínculo com a UFSM e há quanto tempo tem o mesmo.

Marque no espaço correspondente às perguntas

Marque apenas uma oval por linha.

	Menos de 1 ano	1 a 4 anos	5 a 10 anos	11 a 20 anos	Mais de 20 anos
Aluno de graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno de pós-graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno do Colégio Politécnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Técnico administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Se você é estudante, qual o curso que realiza?

5. Se você é técnico administrativo, qual o setor que trabalha?

6. Se você é docente, qual a área que atua?

7. Você é morador da Casa do Estudante?

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

8. Há quanto tempo frequenta o RU:

Marcar apenas uma oval.

Menos de 1 ano.

De 1 a 4 anos.

4 anos a 10 anos.

10 a 20 anos.

Mais de 20 anos.

9. Quais as refeições você realiza no RU?*Marque todas que se aplicam.*

- Desjejum.
 Almoço.
 Jantar.

10. Em qual RU você faz suas refeições?*Marque todas que se aplicam.*

- RU – Campus I.
 RU – Campus II.
 RU – Centro.

11. Quais dias da semana você realiza suas refeições?

Você poderá marcar mais de uma opção.

Marque todas que se aplicam.

- Segunda-feira
 Terça-feira
 Quarta-feira
 Quinta-feira
 Sexta-feira
 Sábado

12. Por qual motivo você frequenta o RU?

Marque apenas um item, o de maior importância.

Marcar apenas uma oval.

- Qualidade das refeições.
 Proximidade do local onde tem aula ou trabalha.
 Ambiente agradável e limpo.
 Baixo custo.
 Nenhuma das alternativas.

13. Na escala de 1 a 5, a seguir, avaliar seu grau de satisfação quanto ao AMBIENTE EXTERNO.

1 – INSATISFEITO/ 2 – POUCO SATISFEITO/ 3 – INDIFERENTE/ 4 – SATISFEITO/ 5 – MUITO SATISFEITO

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Vias de acesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachada do prédio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aparência do ambiente externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Localização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acessibilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estado de conservação do local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Limpeza do local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controle da presença de vetores e animais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Na escala de 1 a 5, a seguir, avaliar seu grau de satisfação quanto ao AMBIENTE INTERNO - REFEITÓRIO.

1 – INSATISFEITO/ 2 – POUCO SATISFEITO/ 3 – INDIFERENTE/ 4 – SATISFEITO/ 5 – MUITO SATISFEITO

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Dimensão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espaço de circulação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disposição das mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fluxo de entrada (recepção, retirada dos utensílios, serviço de buffet, carne, temperos, sobremesa e suco).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fluxo de saída (devolução de pratos, talheres, copos e bandejas).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpeza do ambiente em geral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estado de conservação do ambiente em geral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iluminação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventilação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruídos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conforto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpeza do mobiliário (mesas, cadeiras, buffet, bancadas, escaninhos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estado de conservação do mobiliário (mesas, cadeiras, buffet, bancadas, escaninhos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Higiene dos utensílios (pratos, talheres, copos,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

bandejas)						
Estado de conservação dos utensílios (pratos, talheres, copos, bandejas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpeza das lixeiras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade das lixeiras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Área para higiene de mãos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abastecimento de material para higiene de mãos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escaninhos para guarda de material de uso pessoal (quantidade e limpeza)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controle da entrada de vetores e animais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Na escala de 1 a 5, a seguir, avaliar seu grau de satisfação quanto ao AMBIENTE INTERNO - BANHEIROS.

1 – INSATISFEITO/ 2 – POUCO SATISFEITO/ 3 – INDIFERENTE/ 4 – SATISFEITO/ 5 – MUITO SATISFEITO

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Estrutura dos banheiros (vasos sanitários, lixeiras, pias, torneiras, suportes para papel e sabonete)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade de produtos destinados à higiene pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Higiene dos banheiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estado de conservação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Na escala de 1 a 5, a seguir, avaliar seu grau de satisfação quanto à ALIMENTAÇÃO – BUFFET.

1 – INSATISFEITO/ 2 – POUCO SATISFEITO/ 3 – INDIFERENTE/ 4 – SATISFEITO/ 5 – MUITO SATISFEITO

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Organização do buffet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tempo de reposição das preparações do buffet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preparações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade geral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aparência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sabor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Textura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade de sal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade de gordura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade de temperos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Na escala de 1 a 5, a seguir, avaliar seu grau de satisfação quanto à **ALIMENTAÇÃO – CARDÁPIO**.

1 – INSATISFEITO/ 2 – POUCO SATISFEITO/ 3 – INDIFERENTE/ 4 – SATISFEITO/ 5 – MUITO SATISFEITO

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Diversificação de itens do cardápio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade das porções	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Na escala de 1 a 5, a seguir, avaliar seu grau de satisfação quanto ao **ATENDIMENTO – FUNCIONÁRIOS**.

1 – INSATISFEITO/ 2 – POUCO SATISFEITO/ 3 – INDIFERENTE/ 4 – SATISFEITO/ 5 – MUITO SATISFEITO

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Apresentação pessoal (asseio corporal, higiene pessoal, mãos higienizadas, unhas curtas e sem esmalte, sem adornos, sem barba ou bigode, cabelos protegidos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uniforme (completo, limpo, adequado estado de conservação);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atos que possam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

contaminar o alimento durante o desempenho das atividades (espirrar, falar desnecessariamente, assobiar, tossir, comer)					
Saúde do funcionário (lesões, ferimentos ou sintomas de doenças aparentes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia com o usuário por parte do funcionário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agilidade dos funcionários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atenção do funcionário com o usuário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Na escala de 1 a 5, a seguir, avaliar seu grau de satisfação quanto ao **ATENDIMENTOS – OUTROS**.

1 – INSATISFEITO/ 2 – POUCO SATISFEITO/ 3 – INDIFERENTE/ 4 – SATISFEITO/ 5 – MUITO SATISFEITO

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Preço das refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo de permanência na fila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APÊNDICE B – Projeto de capacitação dos colaboradores

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO**

**CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES
DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS DA UFSM**

PROJETO DE CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES

Área de conhecimento: Saúde e Higiene de Alimentos, satisfação do usuário.

SANTA MARIA, NOVEMBRO DE 2014

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

REITOR

Prof. PAULO AFONSO BURMANN

VICE-REITOR

Prof. PAULO BAYARD DIAS GONÇALVES

PRÓ-REITORIA DE RECURSOS HUMANOS

Profa. NEIVA MARIA CANTARELLI

COORDENADORIA DE INGRESSO E APERFEIÇOAMENTO

Adm. MARIANA DE FREITAS BALDISSERA

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Ass. Adm. PATRÍCIA NUNES PEZZINI

1 IDENTIFICAÇÃO

- **Título:** Capacitação de colaboradores do Restaurante Universitário
- **Clientela:** servidores técnico-administrativos e funcionários (terceirizados) do Restaurante Universitário da UFSM
- **Carga Horária:** 02h
- **Nº de participantes:** aproximadamente 166 colaboradores
- **Instrutores:** Nut. Tiane Tambara Simões
- **Período:** 20/11/14 a 01/12/14
- **Local:** Sala do Satie, no 2º andar do Restaurante Universitário, prédio 31 e Unidades do Restaurante Universitário - Campus II e Centro.
- **Horário:** 14h às 16h (20, 24, 25, 26 e 28 de novembro)
14h às 16h (01/12/14).
- **Coordenação:**
 - Equipe do RU: Gilson Luiz Silveira Bichueti (diretor); Loriane P. Brondani (vice-diretora); Ana Paula Haas Kretzmann; Camila Costa Gressler; Marizete O. de Mesquita; Sonia Elisa Kuhn; Tiane Tambara Simões.

2 JUSTIFICATIVA

Os restaurantes universitários das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), respondem pela garantia do direito de uma alimentação adequada e segura, com vistas à permanência dos estudantes no campus (BRASIL, 2008).

O Restaurante Universitário é classificado como um estabelecimento do segmento institucional ou não comercial, caracterizado como aquele que busca atender seus usuários com refeições que supram suas necessidades fisiológicas, não deixando de prezar pela qualidade do alimento que é servido (VIDRIK, 2006). Devido a esta característica peculiar, muitas vezes, passa a ser estigmatizado como sendo o restaurante do “bandejão”, e desta forma, apresentar problemas de aceitação por parte do cliente.

Segundo Paladini (2000), para que o processo da qualidade seja alcançado é preciso o envolvimento de todos os colaboradores, sendo este, o fator principal para que essa qualidade seja alcançada. Sendo assim, a qualidade na prestação de serviços engloba tanto o cliente externo como o interno, sendo necessário modificar a cultura do relacionamento entre os departamentos, funcionários dos setores e entre setores, trabalhando-se no sentido de oferecer benefícios e satisfazer necessidades.

Para Castelli (2003), o elemento humano é a peça fundamental num empreendimento, pois é dele que depende o processo de acolhida do cliente e, conseqüentemente, a própria rentabilidade do estabelecimento.

A melhoria do capital humano, humanware, pode ser feita através da educação e treinamento, ou seja, através do aporte de conhecimento, desenvolvimento das habilidades, da formação de bons hábitos e da indicação das perspectivas para o crescimento profissional de cada indivíduo (CASTELLI, 2003).

No setor de alimentação, o contato do serviço com o consumidor (cliente) é o momento no qual as maiores interações entre ambos (consumidor versus serviço) podem ser feitas; é onde os desejos e preferências são expostos de maneira mais explícita e reverberados de forma positiva ou negativa, definindo em essência a percepção mais forte do consumidor sobre o serviço realizado e a sua satisfação pessoal. É nesse ponto que o cliente define sua preferência pelos serviços (SCHMENNER, 1995).

Com relação à qualidade sanitária dos produtos oferecidos pelos serviços de alimentação, esta configura importante questão para a saúde do indivíduo e da população. No Brasil, os restaurantes estão em segundo lugar de acordo com o número de ocorrências de surtos de Doenças Transmitidas por Alimentos (DTA) (BRASIL, 2011).

Segundo a Portaria nº 78/2009, publicada pela Secretaria do Estado do Rio Grande do Sul (RIO GRANDE DO SUL, 2009), em complementação a legislação federal para serviços de alimentação (BRASIL, 2004), devem ser promovidos treinamentos anuais em higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e doenças transmitidas pelos alimentos, pelo responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Capacitar os colaboradores do Restaurante Universitário abordando os itens do instrumento utilizado na pesquisa de satisfação com o usuário, como também alguns tópicos da Portaria nº78/2009, publicada pela Secretaria do Estado do Rio Grande do Sul (Rio Grande do Sul, 2009), em complementação a legislação federal para Serviços de Alimentação (BRASIL, 2004).

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover atualização sobre Boas Práticas de Manipulação dos Alimentos com todos os colaboradores do Restaurante Universitário;
- Informar sobre a importância das Boas Práticas na produção e distribuição de refeições seguras;
- Abordar sobre Doenças Transmitidas por Alimentos;
- Motivar para importância e responsabilidades da profissão de manipulador de alimentos;
- Apresentar condutas de atendimento aos usuários;
- Apresentar os objetivos da preparação técnica dos alimentos e dicas para aperfeiçoar o preparo dos alimentos.

4 METODOLOGIA

O Curso terá exposição dialogada com recursos de multimídia (retroprojektor, DVD e data show). Será ministrada uma palestra para abordagem dos seguintes temas:

- Boas Práticas nas rotinas de serviço;
- Doenças Transmitidas por Alimentos;
- Necessidades, habilidades e competências entre os profissionais de Alimentação Coletiva;
- Atendimento ao público;
- Apresentação dos resultados da primeira etapa da pesquisa de satisfação com o usuário dos Restaurantes Universitários da UFSM;
- Princípios para a preparação de hortaliças;
- Princípios para a elaboração de preparações culinárias.

5 PROGRAMA

DIA 20/11

14h às 16h – Palestra sobre Boas Práticas nas rotinas de serviço; Doenças Transmitidas por Alimentos; Necessidades, habilidades e competências entre profissionais de Alimentação Coletiva e Atendimento ao Público para copeiros responsáveis pelo setor da copa, auxiliares de serviços gerais de limpeza e operadoras de máquina de lavar roupa.

DIA 24/11

14h às 16h – Palestra sobre Boas Práticas nas rotinas de serviço; Doenças Transmitidas por Alimentos; Necessidades, habilidades e competências entre profissionais de Alimentação Coletiva e Atendimento ao Público para recepcionistas, copeiros responsáveis pela reposição do buffet, entrega de sobremesa, porcionamento da carne, copeiros do café, copeiros responsáveis pelos talheres e auxiliares de almoxarifado.

DIA 25/11

14h às 16h – Palestra sobre Boas Práticas nas rotinas de serviço; Doenças Transmitidas por Alimentos; Necessidades, habilidades e competências entre profissionais de Alimentação Coletiva e Atendimento ao Público para chefes de cozinha, copeiros e auxiliares de serviços gerais de limpeza do Restaurante Universitário do Centro.

DIA 26/11

14h às 16h – Palestra sobre Boas Práticas nas rotinas de serviço; Doenças Transmitidas por Alimentos; Necessidades, habilidades e competências entre profissionais de Alimentação Coletiva e Atendimento ao Público para chefes de cozinha, copeiros e auxiliares de serviços gerais de limpeza do Restaurante Universitário do Campus II.

DIA 28/11

14h às 16h – Palestra sobre Boas Práticas nas rotinas de serviço; Doenças Transmitidas por Alimentos; Necessidades, habilidades e competências entre profissionais de Alimentação Coletiva; Atendimento ao Público; Princípios para a preparação de hortaliças para copeiros responsáveis pelo setor da pré-lavagem, pré-preparo e preparo da salada.

DIA 01/12

14h às 16h – Palestra sobre Boas Práticas nas rotinas de serviço; Doenças Transmitidas por Alimentos; Necessidades, habilidades e competências entre profissionais de Alimentação Coletiva; Atendimento ao Público; Princípios para a elaboração de preparações culinárias para chefes de cozinha, auxiliares de nutrição, cozinheiros e açougueiros.

6 RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS NO PROJETO E CUSTOS

***Valor da hora/aula: R\$**

NOME	SIAPE	CARGA HORÁRIA	CUSTO TOTAL
Tiane Tambara Simões	1761632	14h	-
Custo total do projeto			-

7 CERTIFICAÇÃO

O certificado será fornecido aos participantes que atingirem frequência mínima de 70%, bem como os objetivos propostos neste projeto, a ser expedido conforme necessidade do colaborador.

8 AVALIAÇÃO

A avaliação do evento será aplicada aos participantes no final de cada capacitação, em formulário próprio.

9 REFERÊNCIAS

Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. *Diário Oficial da União* 2004; 16 set.

Brasil. Ministério da Educação e Cultura. Secretaria de Educação Superior Diretoria de Desenvolvimento das Instituições Federais de Ensino Superior. Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais. Reuni 2008 – Relatório de Primeiro Ano. Brasília: Ministério da Educação e Cultura; 2008.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria da Vigilância em Saúde (SVS). Dados Epidemiológicos – DTA. Período de 2000 a 2011. Brasília: Ministério da Saúde; 2011. Acesso em 04/05/2013. Disponível em: http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/dados_dta_periodo_2000_2011_site.pdf

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. 9. Ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003. 731p.

Rio Grande do Sul. Secretaria da Saúde do estado. Portaria nº 78 de 28 de janeiro de 2009. Aprova a Lista de Verificação em Boas práticas para Serviços de Alimentação, aprova normas para capacitação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação e dá outras providências. *Diário Oficial* 2009; 30 jan.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

SCHMENNER, R. W. **Service operations management**. New Jersey: Prentice Hall. 1995. 405 p.

VIDRIK, K. N. **Indicadores de qualidade do Restaurante Universitário da Universidade Sagrado Coração – Bauru – SP**: Um estudo de caso. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade). Universidade Anhembí Morumbi, São Paulo, 2006.

APÊNDICE C – Capacitação para manipuladores de alimentos do Restaurante Universitário - Boas Práticas nas rotinas de serviço; Doenças Transmitidas por Alimentos; necessidades, habilidades e competências entre profissionais de alimentação coletiva; atendimento ao público e; apresentação de alguns resultados da primeira etapa da pesquisa de satisfação com os usuários dos RU's da UFSM



Necessidades, Habilidades e Competências entre os profissionais de Alimentação Coletiva

Trabalho em equipe

- A agilidade na captação e no uso das informações, pois não é mais aceitável o longo tempo que as mensagens levam para chegar do topo da organização até o pessoal de base;
- Possibilita a produção de ideias mais ricas, mais elaboradas, porque se baseiam em diferentes visões do fenômeno sob estudo;
- Têm maior tendência de assumir os riscos, porque a responsabilidade pelos resultados fica compartilhada;
- As pessoas sentem-se responsáveis pelo resultado e engajam-se no processo.

- No entanto, as dificuldades de se trabalhar em equipe permeiam a necessidade de lidar com as diferenças;
- Outro ponto importante a ser destacado na área de alimentação coletiva é a consolidação das equipes de trabalho, tendo em vista a presença do absenteísmo e da rotatividade em algumas empresas.

HABILIDADE X COMPETÊNCIA

As habilidades são facilmente relacionadas às carreiras operacionais, pois estão mais sujeitas a rotinas e são menos mutáveis (ex: copeira), ao passo que as competências são mais nítidas para as carreiras técnicas e gerenciais (ex: nutricionistas e chefes de cozinha), pois está relacionada a conhecimentos, habilidades e atitudes das pessoas, bem como a tarefa associada à resultados.

A noção de competência está associada a desempenho profissional, uma vez que implica conhecimentos técnicos, crenças, valores e características de personalidade que suscitem o funcionário "não só saber fazer bem suas atividades, como saber ser um bom profissional".

"As habilidades estão associadas ao saber fazer: ação física ou mental que indica a capacidade adquirida".

Já as competências são um conjunto de habilidades harmonicamente desenvolvidas e que caracterizam por exemplo uma função/ profissão específica: ser arquiteto, médico ou professor de química. As habilidades devem ser desenvolvidas na busca das competências.

Jorge, cozinheiro, procura a nutricionista Lilian, e lhe diz:

- *Dona Lilian, faz anos que trabalho nesta empresa, e o José Antônio, com menos tempo do que eu, é quem recebe promoção?*

- *Jorge, na próxima semana teremos um almoço especial e gostaria de servir um "bacalhau na nata". Por favor, veja se no estoque tem tudo de que precisaremos – pede Lilian.*

Jorge vai ao estoque.

- *Tem bacalhau e os demais ingredientes, sim – confirma Jorge.*

Lilian:

- *Em quantidade suficiente?*

- *Não sei – responde Jorge.*

- *O bacalhau que está no estoque e o crème de leite serão usados para outra preparação esta semana?* – pergunta Lilian.

- *Não sei – Jorge.*

Lilian chama José Antônio na sala.

- *José Antônio...*

- *Pois não, D. Lilian.*

- *José Antônio, na próxima semana teremos um almoço especial e gostaria de servir um "bacalhau na nata". Por favor, veja se no estoque tem tudo de que precisaremos.*

José Antônio vai ao estoque e retorna.

- *D. Lilian, tem bacalhau e crème de leite, sim, mas o bacalhau será usado na salada desta semana, e o crème de leite é para o estrogonofe de sexta.*

- *Sugiro que a senhora compre mais 30 kg de bacalhau e duas bombonas de creme de leite fresco. Também não se esqueça de pedir a batata – 30 kg, e para sobremesa poderíamos fazer de véspera uns quindins que ficariam ótimo. O que a senhora acha?*

- *Obrigada José Antônio. Mas Jorge, você dizia...*



A equipe de Nutrição

• **NUTRICIONISTA:** responsável pelas atividades administrativas, como planejamento, controle, avaliação, elaboração de cardápios, pedidos de compras, controle higiênico sanitário e supervisão dos processos de trabalho; ou atividades administrativas como coleta de dados para elaboração de indicadores, escalas de trabalho e relatórios;

• **CHEFE DE COZINHA:** tem como função coordenar o trabalho de equipe de cozinheiros e ajudantes, participar da elaboração das fichas técnicas das receitas e do controle de qualidade na produção das refeições. Atuam direta e indiretamente na preparação dos alimentos. Planejam as rotinas de trabalho.

• **COZINHEIROS:** responsável pela execução das receitas, de acordo com o cardápio e técnicas recomendadas. Organizam e supervisionam serviços de cozinhas de hotéis, restaurantes, hospitais, residências e outros locais de refeições, elaborando o pré-preparo e a finalização de alimentos, observando métodos de cocção e padrões de qualidade dos alimentos.

• **COPEIROS:** podem atender os clientes, recepcionando-os e servindo refeições; montam e desmontam carrinhos, mesas; organizam, conferem e controlam materiais de trabalho, limpeza e higiene; limpam, higienizam e organizam os utensílios e ambientes internos e externos do restaurante.

· **AÇOUGUEIROS:** é o responsável qualificado para manipular carnes em geral, obedecendo a critérios de padronização e de segurança alimentar.

· **AUXILIAR NOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO (AJUDANTE DE COZINHA, SALADEIRO):** os trabalhadores auxiliares nos serviços de alimentação auxiliam outros profissionais da área no pré-preparo, preparo e processamento de alimentos, na montagem de pratos. verificam a qualidade dos gêneros alimentícios, minimizando riscos de contaminação.

· **AUXILIAR DE LIMPEZA:** limpam, higienizam e organizam os utensílios e ambientes internos e externos do restaurante.

Restaurantes Universitários

Os RU's das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), respondem pela garantia do direito de uma alimentação adequada e segura, com vistas à permanência dos estudantes no campus (Brasil, 2008).

RU → estabelecimento do segmento institucional ou não comercial

Segundo Paladini (2000), para que o processo da qualidade seja alcançado é preciso o envolvimento de todos os colaboradores, sendo este, o fator principal para que essa qualidade seja alcançada.

→ PESQUISA DE SATISFAÇÃO – ferramenta para avaliar a satisfação do nosso cliente.

Pesquisa de Satisfação

· As primeiras perguntas do questionário contemplaram perguntas abertas e fechadas, bem como pessoais e específicas (idade, sexo, tipo de vínculo com a instituição, há quanto tempo tem vínculo com a UFSM, quantas vezes na semana frequenta o RU e por qual motivo frequenta o RU).

Nas questões seguintes, pediu-se para o usuário avaliar seu grau de satisfação quanto ao AMBIENTE EXTERNO, pontuando os seguintes itens:

- Vias de acesso;
- Fachada do prédio;
- Aparência do ambiente externo;
- Localização;
- Acessibilidade;
- Estado de conservação do local;
- Limpeza do local;
- Controle da presença de vetores e animais.

Aplicando Boas Práticas no AMBIENTE EXTERNO do RU

- As áreas externas que fazem parte do estabelecimento devem ser mantidas em condições adequadas de higienização e conservação.
- Não devem ser mantidos nas áreas externas objetos em desuso ou que possam constituir abrigo para pragas ou vetores;
- Não devem ser mantidos animais nas áreas próximas ao restaurante;
- O local deve ser mantido limpo, para não ser um foco de atração de pragas e vetores.

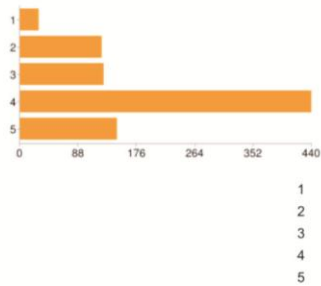
Nas questões seguintes, pediu-se para o usuário avaliar seu grau de satisfação quanto ao AMBIENTE INTERNO - REFEITÓRIO, pontuando os seguintes itens:

- Dimensão;
- Espaço de circulação;
- Disposição das mesas;
- Fluxo de entrada (recepção, retirada dos utensílios, serviço de buffet, carne, temperos, sobremesa e suco);
- Fluxo de saída (devolução de pratos, talheres, copos e bandejas);
- **Limpeza do ambiente em geral;**
- Estado de conservação do ambiente em geral;
- Iluminação;

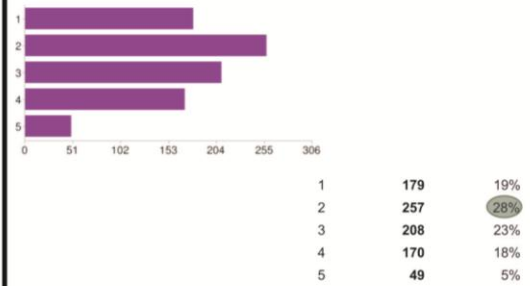
- Ventilação;
- Ruídos;
- Odor;
- Conforto;
- **Limpeza do mobiliário (mesas, cadeiras, buffet, bancadas, escaninhos);**
- Estado de conservação do mobiliário (mesas, cadeiras, buffet, bancadas, escaninhos);
- Higiene dos utensílios (pratos, talheres, copos, bandejas);
- Estado de conservação dos utensílios (pratos, talheres, copos, bandejas);
- Limpeza das lixeiras;
- Quantidade das lixeiras;

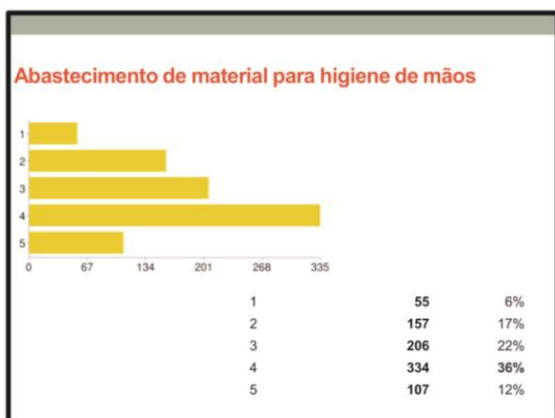
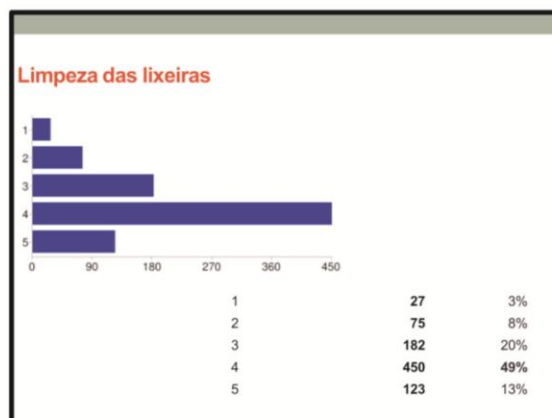
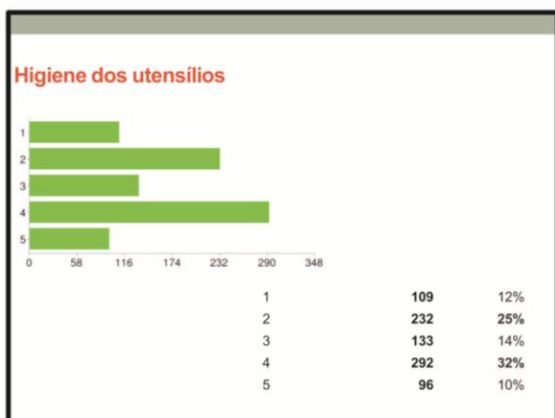
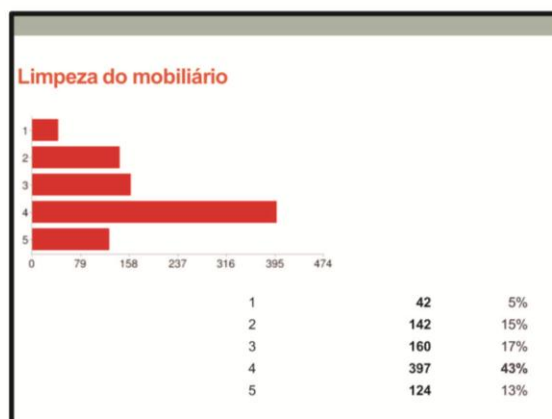
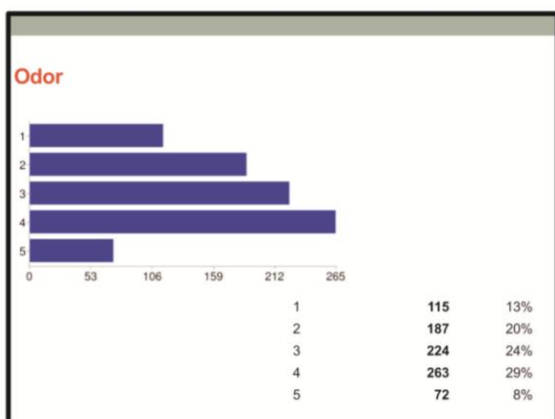
- Área para higiene de mãos;
- **Abastecimento de material para higiene de mãos;**
- **Escaninhos para guarda de material de uso pessoal (quantidade e limpeza);**
- Controle da entrada de vetores e animais.

Limpeza do ambiente em geral



Ruídos





Aplicando Boas Práticas no AMBIENTE INTERNO do RU

- A higienização simultânea de vários itens, dentro de um mesmo setor, deve seguir o sentido da gravidade, ou seja, dos itens localizados no alto até o piso, de modo que este seja o último item a ser higienizado, pois ele recebe os resíduos da higienização dos itens localizados acima.
- PLANO DE HIGIENIZAÇÃO – informações a respeito da higienização de instalações, máquinas, equipamentos, móveis, utensílios e veículos em cada setor.
- POP's.
- Devem ser dispostos no próprio local de trabalho, disponíveis a todos os funcionários do setor.

Etapas dos Procedimentos de higienização

- A higienização das superfícies pode ser dividida em duas etapas distintas e complementares:

- LIMPEZA
- DESINFECÇÃO



- Em todas as áreas de manipulação de alimentos, as instalações devem ser necessariamente **limpas e desinfetadas**. Nas áreas onde não haja a manipulação de alimentos (áreas externas, áreas de trânsito de pessoas, etc.), **deve-se necessariamente limpar** as instalações, sendo a desinfecção uma atividade aplicável de acordo com cada situação.

Lembrando:

- As operações de higienização devem ser realizadas por colaboradores **comprovadamente capacitados** e com frequência que garanta a manutenção dessas condições e minimize o risco de contaminação do alimento.
- Os produtos saneantes utilizados devem estar regularizados pelo MS.
- Os utensílios e equipamentos utilizados na higienização **devem estar próprios para a atividade e estar conservados, limpos e disponíveis em número suficiente e guardados em local reservado** para essa finalidade.

Lembrando:

- 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.
- Panos de limpeza não descartáveis, quando utilizados em superfícies que entram em contato com alimentos, trocados a cada 2 horas, não excedendo 3 horas. Sendo lavados e sanificados.
- Esponjas de limpeza, quando utilizadas em superfícies que entram em contato com alimentos, **desinfetadas diariamente**, por fervura em água, por no mínimo 5 minutos ou outro método adequado.

Lembrando:

- As higienizações realizadas não rotineiramente devem ser registradas **OBRIGATORIAMENTE**, por determinação legal.

Nas questões seguintes, pediu-se para o usuário avaliar seu grau de satisfação quanto ao AMBIENTE INTERNO - BANHEIROS, pontuando os seguintes itens:

- Estrutura dos banheiros (vasos sanitários, lixeiras, pias, torneiras, suportes para papel e sabonete);
- Disponibilidade de produtos destinados a higiene pessoal;
- Higiene dos banheiros;
- Estado de conservação.

Lembrando:

- Os lixos dos sanitários devem ser retirados periodicamente, de acordo com o cronograma de manejo, de modo que nunca seja permitida a permanência de lixeiras cheias em qualquer sanitário do estabelecimento.
- O lixo nunca deve adentrar as áreas de manipulação ou preparo de alimentos.

Nas questões seguintes, pediu-se para o usuário avaliar seu grau de satisfação quanto a ALIMENTAÇÃO - BUFFET, pontuando os seguintes itens:

- Organização do buffet;
- Tempo de reposição das preparações no buffet;
- Preparações;
- Qualidade em geral;
- Aparência;
- Sabor;
- Odor;
- Textura;
- Temperatura;

- Quantidade de sal;
- Quantidade de gordura;
- Quantidade de temperos.

Nas questões seguintes, pediu-se para o usuário avaliar seu grau de satisfação quanto a ALIMENTAÇÃO - CARDÁPIO, pontuando os seguintes itens:

- Diversificação dos itens do cardápio;
- Quantidade das porções.

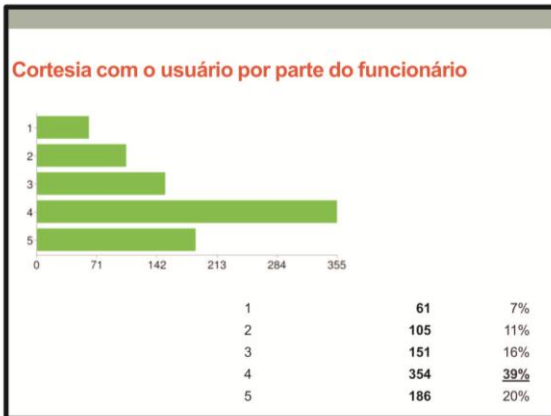
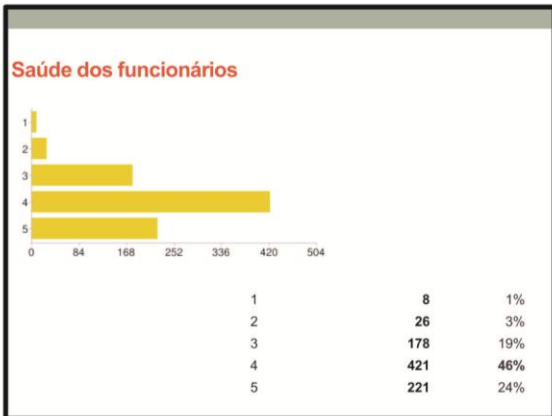
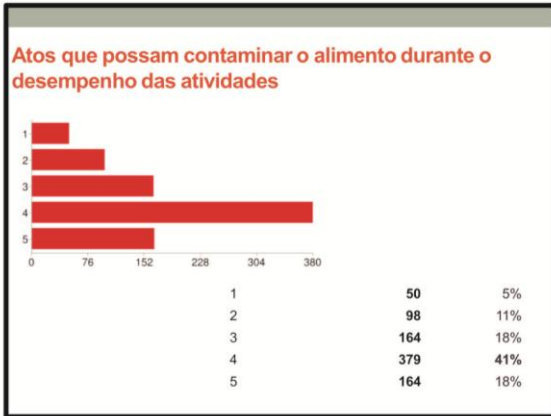
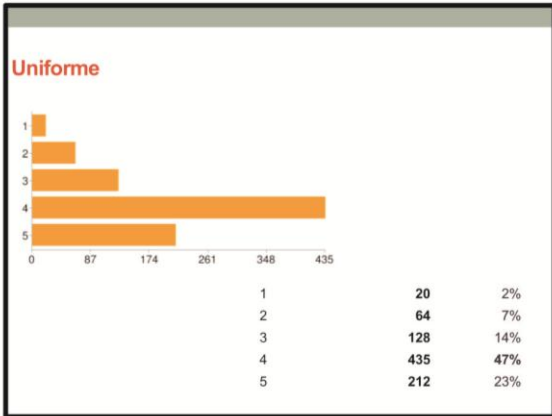
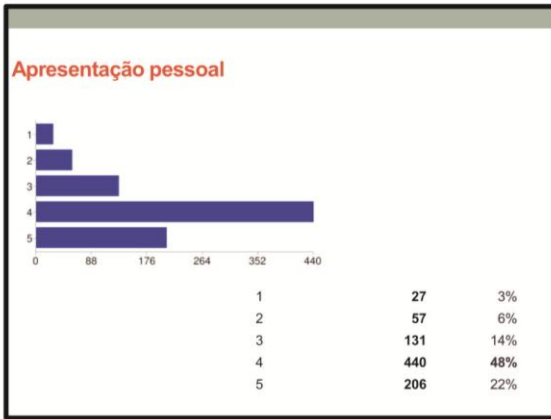
O que podemos melhorar?

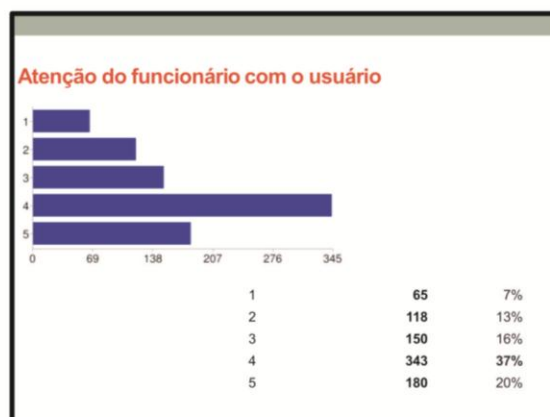
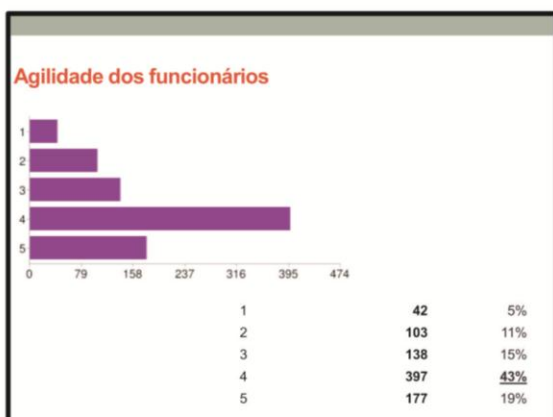
- Ter uma pessoa responsável pela higienização do buffet e piso, durante o período da refeição;
- Próximo ao término da refeição, realizar a mesma com uma jarra (evitar o desperdício).

Nas questões seguintes, pediu-se para o usuário avaliar seu grau de satisfação quanto a ATENDIMENTO - FUNCIONÁRIOS, pontuando os seguintes itens:

- Apresentação pessoal (asseio corporal, higiene pessoal, mãos higienizadas, unhas curtas e sem esmalte, sem adornos, sem barba ou bigode, cabelos protegidos);
- Uniforme (completo, limpo, adequado estado de conservação);
- Atos que possam contaminar o alimento durante o desempenho das atividades (espirrar, falar desnecessariamente, assobiar, tossir, comer);

- Saúde do funcionário (lesões, ferimentos ou sintomas de doenças aparentes);
- Cortesia com o usuário por parte do funcionário;
- Agilidade dos funcionários;
- Atenção do funcionário com o usuário.





O que podemos mudar?

Através do checklist da Portaria n°78, 30 de janeiro de 2009 – foi realizado um diagnóstico em relação à BPSA.

O que podemos mudar no RU?

- Uso de celular dentro da produção;
- Manipuladores de alimentos saem do recinto com o uniforme;
- Colaboradores vão ao banheiro com uniformes da área de produção e sem higienizar as mãos após interrupção em sua atividade;

- Vidros não devidamente higienizados;
- Lâmpadas da produção má higienizadas.

O que devemos lembrar?

- Dar o exemplo;
- Homens – fazer a barba diariamente e não usar bigodes;
- Escovar os dentes após cada refeição;
- Conservar as unhas sempre curtas, limpas e sem esmalte;
- Não aplicar maquiagem e perfume;
- Conservar o uniforme limpo;
- Usar calçados fechados e antiderrapantes;
- Manter a higiene adequada das mãos;

- Não cantar, tossir ou espirrar sobre o alimento;
- Não manusear dinheiro dentro da área de produção;
- Não fumar durante o trabalho;
- Não utilizar utensílios que foram colocados na boca e não provar os alimentos com as mãos;
- Não usar adornos;
- Não mascar chicletes;
- Evitar de passar a mão em qualquer parte do corpo durante o serviço, caso isto ocorra, lavar imediatamente as mãos;
- Manter calçados em boas condições de higiene e conservação;

- ❑ Não secar as mãos no uniforme;
- ❑ Não utilizar o uniforme fora das dependências da empresa;
- ❑ Não carregar no uniforme objetos como canetas, cigarros, celulares, etc.

Atendimento ao público

O atendimento ao cliente é o ato de atender alguém, mas abrange muitos aspectos, incluindo a rapidez, a conveniência, o local ou ambiente físico, os produtos de qualidade, os preços vantajosos e vendedores bem treinados, está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. Ele estabelece dessa forma uma relação de dependência entre o atendente, a organização e o cliente (CARVALHO, 1999).

Kotler (2005, p. 49) explica que:
 Um cliente é a pessoa mais importante do mundo neste escritório... Quer ele se comunique pessoalmente ou por carta. Um cliente não depende de nós... Somos nós que dependemos dele.
 Um cliente não interrompe nosso trabalho... Ele é a finalidade dele. Não estamos fazendo um favor ao atendê-lo... Ele é que está nos fazendo um favor dando-nos a oportunidade de fazê-lo.
 Um cliente não é alguém com quem discutir ou debater.
 Ninguém jamais venceu uma discussão com um cliente.
 Um cliente é uma pessoa que nos traz seus desejos. É nossa obrigação lidar com esses desejos de maneira lucrativa para ele e para nós.

Os colaboradores despreparados, sem capacitação profissionalizante, que não foram treinados sobre a forma correta de como abordar um cliente, como deixar o cliente à vontade no ambiente, de como persuadir para que a negociação seja concluída, terão grandes dificuldades em se firmarem na sua posição de trabalho, pois o mercado está mudando.

(SCHIOZAWA apud MARTINS, 2008, p. 23).

Não saber fazer é grave, mas não ter vontade de aprender a fazer é mais grave ainda. É uma necessidade das organizações disporem de colaboradores competentes e que prestem serviços de qualidade para solucionar dúvidas e lidar com os problemas e reclamações que possam ocorrer, agindo de maneira tolerante com a finalidade de preservar o cliente e torná-lo satisfeito, demonstra a ótica de Schiozawa apud Martins, 2008, p. 23).

Sugestões para atendimento com excelência

- Disponibilizar ao cliente, banheiro, bebedouros, proporcionar iluminação e temperatura agradável no ambiente, decoração focada a destacar o ramo do negócio, etc., sempre visando o bem estar das pessoas que ali estiverem independentemente de ser cliente ou colaborador.
- Cada cliente insatisfeito conta para aproximadamente vinte pessoas, enquanto que os satisfeitos contam apenas para cinco.

- Os cursos de capacitação profissional voltados ao atendimento personalizado, às técnicas de vendas, ao telemarketing, ao atendimento telefônico, a recepção, são muito importantes e de grande valor agregado, tanto para a organização quanto para o colaborador que estiver qualificado.
- O treinamento correto ao colaborador o prepara para situações em que o atendimento ao cliente seja de forma **profissional, com clareza nas informações prestadas, cordialidade, serenidade, paciência e equilíbrio.**

Quinze dicas para atender bem, segundo o SEBRAE

1° Seja consciente e cortês

- Atenda bem a qualquer pessoa que se dirigir ao restaurante. Para isso, esqueça seus próprios preconceitos. Pare de formar impressões antecipadas e distorcidas dos clientes. O tratamento "senhor" ou "senhora" deve ser dirigido mesmo a jovens, a não ser que o cliente o autorize a chamá-lo por "você".

2° Dê as boas-vindas

- Cumprimente a todos com um sorriso. Esse é um modo de nos mostrarmos agradáveis e receptivos, o que facilita o contato com o cliente. Sempre que possível, chame-o pelo nome, procurando pronunciá-lo corretamente.

3° Atenda de imediato

- Nunca deixe uma pessoa esperando, principalmente se o serviço que estiver fazendo não tiver relação com o assunto que o cliente irá tratar. Para quem espera, um minuto torna-se uma eternidade. Há pessoas que aguardam por dois minutos, e depois são capazes de dizer que esperaram por mais de dez. No entanto, após ter sido inicialmente atendida, a pessoa aguarda com mais calma.

4° Demonstre boa vontade

- Mesmo for a de seu setor, cumprimente a todos. Não só os colegas de trabalho, mas também os clientes. A gentileza não precisa se restringir ao setor de atuação, mas pode (e deve) se estender a toda a empresa. É sempre gratificante para o consumidor ser reconhecido e cumprimentado.

5° Dispense muita atenção ao cliente

- Faça com que ele se sinta bem-vindo. Trate-o como alguém importante para a empresa. Comentários agradáveis valorizam a relação, mas nunca fale além do necessário, dê tempo para que ele explique o que deseja.

6° Aja com rapidez

- O tempo é um fator importante na hora do atendimento. Geralmente, o cliente quer que sua necessidade seja satisfeita o mais rápido possível. Porém, cuidado para não passar a impressão de que você deseja se ver livre dele rapidamente. Não confunda rapidez com descaso!

7° Preste orientação segura

- Muitas vezes o cliente fica inibido diante do funcionário, por isso, deixe o consumidor à vontade e lhe preste um atendimento eficiente, orientando-o em sua compra de maneira clara e educada. Iniciar o contato com uma expressão do tipo "em que posso servi-lo senhor?", é sempre bem aceita.

8° Evite termos técnicos

- Se você conhece a terminologia técnica dos produtos que lida, deve abster-se de usá-los quando se dirigir aos clientes, sob o pretexto de confundir-los. Isso poderia causar incompreensão e constrangimento ao consumidor. Abreviações e siglas também devem ser evitadas. O ideal é usar expressões simples, pronunciadas em voz moderada e clara. É importante que tenha paciência caso a pessoa queira uma informação. Se isso acontecer, repita-a quantas vezes forem necessárias. As pessoas não são culpadas por deixar de entender determinada expressão.

9° Jamais dê ordens

· Nunca, nunca mesmo, dê uma ordem ao cliente. Ninguém gosta de ouvir algo como "O senhor tem de assinar aqui". Uma expressão cordial tem mais valor: "Por favor, o senhor poderia assinar nesta linha?".

10° Chame o chefe em casos especiais

· Diante de um cliente autoritário, que acha que é dono da verdade, tente usar de sua habilidade para atendê-lo da melhor forma e para contornar qualquer mal entendido. Caso perceba que uma determinada situação pode piorar, procure ajuda de seu supervisor ou gerente.

11° Evite atitudes negativas

· Expressões negativas tendem a criar um clima negativo. O ideal é evitar expressões como: "não pode", "está errado", "não deve".

12° Fale a verdade

· Nas informações prestadas ao cliente, a verdade é extremamente importante. Mesmo sendo desagradável, é preferível assumir uma falha, a passar ao cliente a impressão de que esconde informações ou omite problemas.

13° Dê atenção às reclamações

· Fique atento a qualquer reclamação, queixa ou sugestão vinda do cliente e encaminhe-as ao superior imediato para verificação.

14° Demonstre simpatia, como um bom cartão de visitas

· Lembre-se de que sua imagem corresponde à da empresa. Cuide de sua aparência e vestuário, para que esteja sempre apresentável, mantendo-o limpo e bem cuidado, e do seu material de trabalho, mantendo-o organizado. Use palavras cordiais e dê informações corretas.

15° Garanta qualidade para seu ambiente de trabalho

· Faça a manutenção diária da limpeza e cuide dos móveis e objetos de trabalho. Deixe sempre à mão os objetos de que necessita. Em um ambiente limpo e organizado, todos desempenham melhor suas funções.

Doenças Transmitidas por Alimentos – DTA's

Doenças originadas pela ingestão de alimentos e/ou água contaminada por microrganismos. Por exemplo: salmonelose, giardíase, etc.

Podem ocorrer devido:

- Falta de higiene de utensílios, mãos e equipamentos;
- Cruzamento entre alimentos crus e cozidos;
- Uso de alimentos contaminados;
- Exposição prolongada dos alimentos a temperatura inadequada ou cozimento insuficiente.

Existem pessoas mais susceptíveis a contrair as DTA's, sendo elas:

- Pessoas debilitadas em recuperação ou sob medicação;
- Idosos;
- Crianças;
- Mulheres grávidas.

Os alimentos mais envolvidos em casos de DTA são:

- Pratos muito manipulados (empadão, salpicão);
- Preparações a base de maionese;
- Pratos preparados de véspera mal conservados (feijoada, assados, cozido);
- Doces e salgados recheados.

OS PRINCIPAIS SINTOMAS DE DTA SÃO:

- Diarréia, náusea, vômito;
- Febre;
- Formação de gases;
- Dor de cabeça;
- Dor abdominal.



Como controlar os perigos e evitar as DTA

IMPLEMENTANDO AS BOAS PRÁTICAS (BP)

As BP são regras que devem ser aplicadas nos Serviços de Alimentação, com intuito de auxiliar na produção de ALIMENTOS SEGUROS E COM QUALIDADE.

Existem legislações vigentes que exigem a implementação das Boas Práticas em Serviços de Alimentação, destacando no Rio Grande do Sul:

- Resolução RDC n°. 216/2004 – Brasil;
- Portaria n°. 78/2009 - RS

20/08/2014 18h46 – Atualizado em 20/08/2014 18h48

Polícia Civil investiga caso de intoxicação alimentar em Pilar do Sul.

Problema teria ocorrido em uma pizzaria; 12 pessoas passaram mal. Vigilância Sanitária foi chamada e o local foi interditado por irregularidades.

Publicação: 18/06/2014 06:02

Lauda sobre intoxicação alimentar de voluntários da Copa sai nesta quarta. No sábado, 36 pessoas tiveram diarréia, vômito e dores abdominais após comerem no Ginásio Nilson Nelson.

ASAE apreende 45 quilos de comida estragada em escola

A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) apreendeu 45 quilos de comida estragada num colégio de Mirandela. Na semana passada 20 crianças foram parar às urgências.

06 de Outubro de 2014.

30 a 40 reclusos vítimas de intoxicação alimentar
O alerta foi dado às 17:33 de sábado. No total, foram 30 a 40 reclusos do Estabelecimento Prisional de Coimbra que sofreram uma intoxicação alimentar e estão sob observação. Apenas um foi transportado...
12 de Julho de 2014.

Intoxicação alimentar atinge 50 pessoas

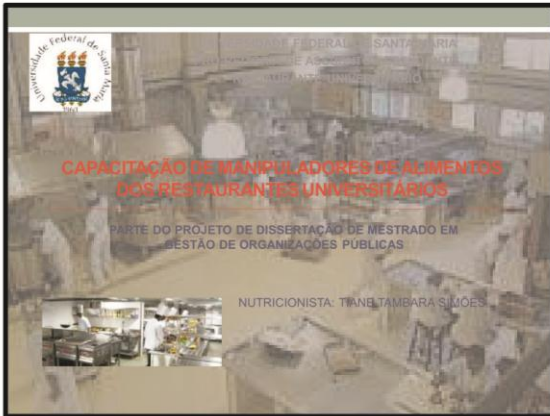
Uma intoxicação alimentar atingiu hoje cerca de 50 pessoas, a maioria crianças, que se encontravam na praia das Rocas, em Castanheira de Pera, distrito de Leiria, disse à agência Lusa o segundo comandante...

11 de Julho de 2014.

**“Os que confiam no Senhor serão como o monte Sião,
que não se abala, mas permanece para sempre”.**

Salmo 125:1

APÊNDICE D – Capacitação para manipuladores de alimentos do Restaurante Universitário - apresentação de alguns resultados da primeira etapa da pesquisa de satisfação com os usuários dos RU's da UFSM e tópico sobre os princípios para a preparação de hortaliças



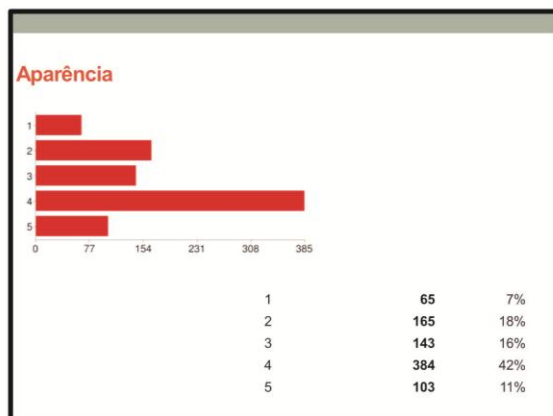
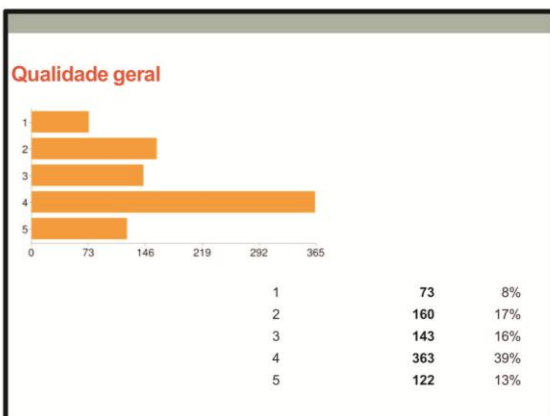
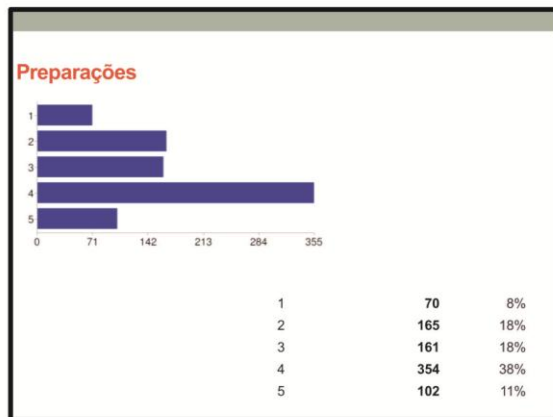
Nas questões seguintes, pediu-se para o usuário avaliar seu grau de satisfação quanto a ALIMENTAÇÃO - BUFFET, pontuando os seguintes itens:

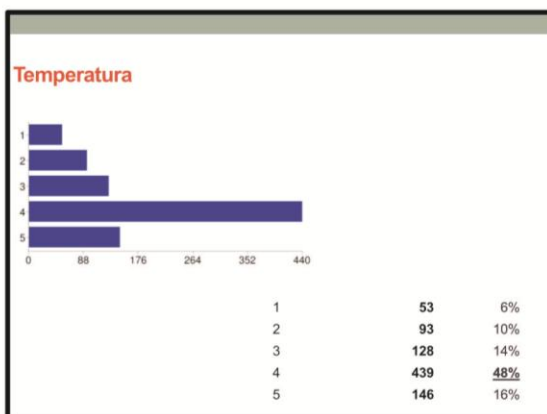
- Organização do buffet;
- Tempo de reposição das preparações no buffet;
- Preparações;**
- Qualidade em geral;**
- Aparência;**
- Sabor;
- Odor;
- Textura;
- Temperatura;**

- Quantidade de sal;
- Quantidade de gordura;
- Quantidade de temperos.

Nas questões seguintes, pediu-se para o usuário avaliar seu grau de satisfação quanto a ALIMENTAÇÃO - CARDÁPIO, pontuando os seguintes itens:

- Diversificação dos itens do cardápio;
- Quantidade das porções.





Objetivos da preparação técnica dos alimentos

- Nutricionais;
- Higiénicos;
- Digestivos;
- **Sensoriais;**
- Económicos.

Cada alimento possui características sensoriais próprias em relação ao aspecto, cor, sabor, aroma, consistência. Quando os alimentos são utilizados ao natural, ficam preservadas suas propriedades, desde que sejam inicialmente boas: frutas maduras, hortaliças em saladas. O sabor dos alimentos é ativado pelo acréscimo de açúcar ou sal. E quando há necessidade de cozinhar os alimentos em meio úmido, eles se expõem a perdas, maiores ou menores, das substâncias que lhes conferem sabor e valor nutritivo, e à modificação dos elementos que mantêm sua forma inicial.

Objetivos do preparo dos alimentos na cozinha

- **Permitir o aproveitamento** de alimentos que não poderiam ser consumidos em seu estado natural – por exemplo, cozinhar o arroz, feijão, aipim e descascar e fatiar o coco inteiro.
- **Tornar os alimentos de mais fácil digestão**, acessíveis também a aparelhos digestivos imaturos como o das crianças, lesados como o de enfermos e desgastados como o de idosos.
- **Melhorar as características sensoriais dos alimentos:** aparência, aroma, sabor e textura.
- **Aumentar a absorção dos nutrientes**, inativando os fatores antinutricionais dos alimentos e melhorando a biodisponibilidade dos nutrientes.

Pré-preparo

Chama-se de pré-preparo as operações preliminares a que se submetem os alimentos antes de sua cocção final ou não, compreendendo:

- Limpar;
- Separar;
- Lavar;
- Descascar;
- Picar;
- Misturar.

Hortaliças

São vegetais, geralmente cultivados na horta, dos quais algumas partes são utilizadas como alimento em forma natural.

De modo genérico, compreendem as partes comestíveis das plantas: raízes (beterraba), tuberosas, tubérculos (aipim), caules (acelga), folhas (alface), flores (alcachofra, brócolis), frutos (abacate, pimentão) e sementes (vagem, ervilha).

São vulgarmente conhecidas por verduras (parte comestível de cor verde); legumes (frutas e sementes das leguminosas); tubérculos e raízes (parte subterrânea das espécies); bulbos e talos.

Recebimento de hortaliças

As hortaliças e as frutas são alimentos muito perecíveis; além da proliferação microbiana, a ação enzimática natural dos alimentos não cessa após a colheita, por isso há amadurecimento dos vegetais depois da pós-colheita (murcham e amarelam).

As hortaliças também são fonte de nutrientes como vitaminas sensíveis aos diversos fatores (calor, oxigênio, luz).

As hortaliças e frutas devem apresentar as seguintes características:

- ☐ frescas, sem defeito, com folhas verdes, sem traço de descoloração;
- ☐ grau de evolução completa de tamanho, aroma e cor própria da espécie e variedade;
- ☐ intactas, firmes e bem desenvolvidas;
- ☐ livres de enfermidades e insetos ou larvas;
- ☐ não danificadas por qualquer lesão de origem física e mecânica que afete sua aparência, sem ressecamentos ou queimaduras e perfuração ou corte;

- ☐ não estar sujas de terra;
- ☐ não conter corpos estranhos aderentes à superfície externa;
- ☐ isentas de umidades externa anormal (gosmenta);
- ☐ isentas de odor pútrido ou fermentado;
- ☐ livres de resíduos de fertilizante;
- ☐ livres da presença de bolor.

Armazenamento de hortaliças

As hortaliças devem ser colocadas sob refrigeração, cuja temperatura varia de acordo com os vegetais – entre 4 e 16°C.

- ☐ folhas verdes, verduras e frutas - 4°C;
- ☐ hortaliças (tomate e pepino) – 8 a 12°C;
- ☐ frutas tropicais – 12 a 16°C.

O controle de umidade relativa também se faz necessário, pois ar muito seco desidrata o alimento e ar úmido estimula a proliferação de bolores.

- ☐ Alimentos minimamente processados – aplicações de antioxidantes.

Preparação preliminar (pré-preparo) de hortaliças

As hortaliças e frutas devem ser lavadas sempre em água potável, escovadas as mais compactas, para uma limpeza inicial.

Aquelas que devem ser consumidas cruas merecem atenção especial, lavando-se parte por parte, folha por folha, em água corrente e imersa em sanitizante.

- ☐ A contaminação durante o processamento pode ocorrer devido a falhas de higiene do pessoal ou por contato do vegetal com equipamentos inadequadamente limpos.

- ☐ Os equipamentos e utensílios utilizados para processamento podem ser potenciais fontes de contaminação, pois, normalmente, possuem partes de difícil higienização, nas quais os microrganismos se alojam.

- ☐ Cloro – compostos à base de cloro são bactericidas que reagem com as proteínas das membranas da célula microbiana, interferindo no transporte de nutrientes, promovendo a morte do m.o.

Utilização de cloro como sanificante em hortaliças e frutas

- cloro na concentração de 300 ppm, por 15 minutos;
- hipoclorito de sódio a 2,5% (água sanitária), 10 ml diluído em 1 litro de água, por 30 minutos.

- A água na qual as hortaliças são colocadas em remolho deve conter 0,7% de cloreto de sódio (sal de cozinha) para diminuir as perdas por dissolução.

Dicas para o preparo de hortaliças

- Acidificar o meio de cocção com adição de suco de limão ou vinagre à preparação de vegetais arroxeados torna-os vermelhos, sem prejudicar o seu valor nutritivo.

- A cocção por calor seco acentua a cor de hortaliças como a cenoura e a batata. O acréscimo de pequena quantidade de açúcar acentua a cor e o dourado, ao caramelizar-se.

- O branqueamento das hortaliças também realça as cores, devido à inativação das enzimas que modificam os pigmentos.

Dicas para o preparo de hortaliças

- As perdas são tanto maiores quanto maior for o volume de água usado para o cozimento de hortaliças.

- Acrescentar o sal depois que as hortaliças estiverem quase cozidas.

- Nunca adicionar bicarbonato de sódio ao meio de cocção.

- Observar o "ponto" de cocção para cada hortaliça, devendo ficar tenra, abrandada, sem desintegrar-se.

Para as **HORTALIÇAS E FRUTAS** não perderem seus nutrientes:

- Use facas afiadas;
- Corte em pedaços grandes para cozinhar e o mais próximo possível da hora de cozinhar;
- Cozinhe com casca;
- Coloque os alimentos na água fervente;
- Cozinhe perto da hora de servir, com o mínimo de água e sem sal;
- Deixe a panela destampada para couve-flor, brócolis e repolho – para valorização dos ácidos aromáticos (cozinhá-las demais produz sabor indesejável e escurece-lhes a cor).

APÊNDICE E – Capacitação para manipuladores de alimentos do Restaurante Universitário - apresentação de alguns resultados da primeira etapa da pesquisa de satisfação com os usuários dos RU's da UFSM e tópico sobre princípios para a elaboração de preparações culinárias



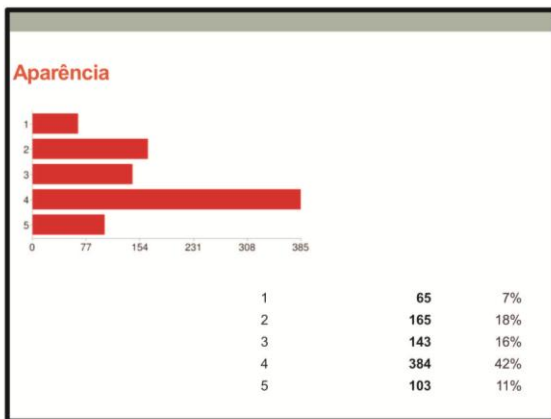
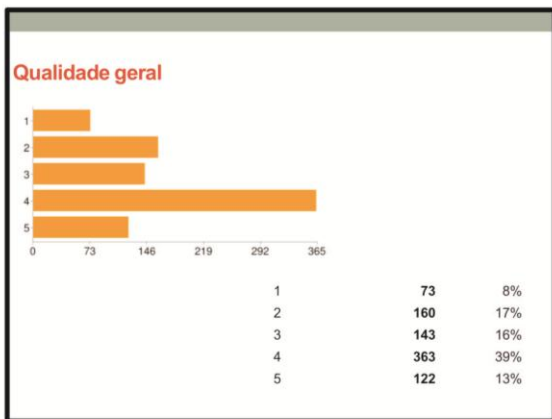
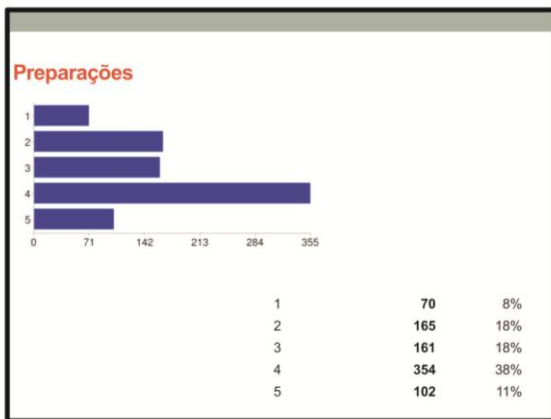
Nas questões seguintes, pediu-se para o usuário avaliar seu grau de satisfação quanto a ALIMENTAÇÃO - BUFFET, pontuando os seguintes itens:

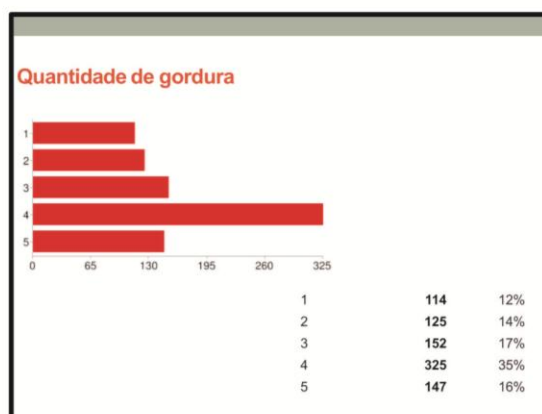
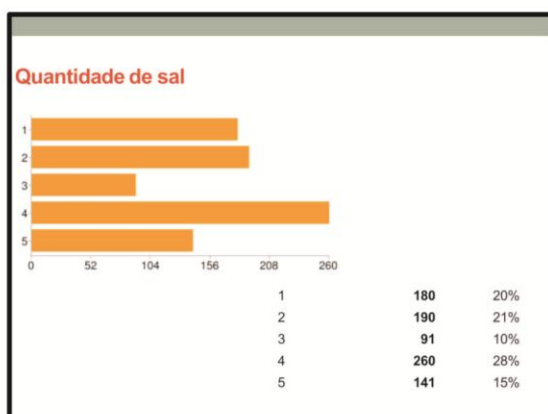
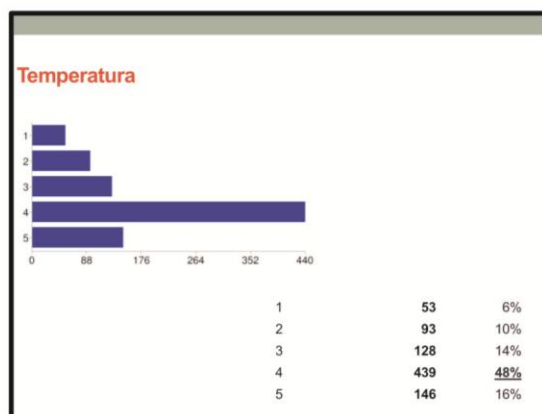
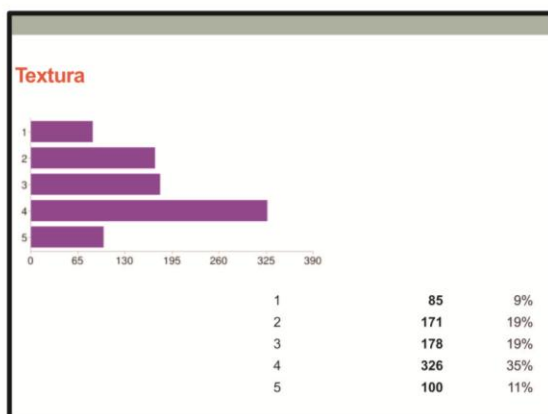
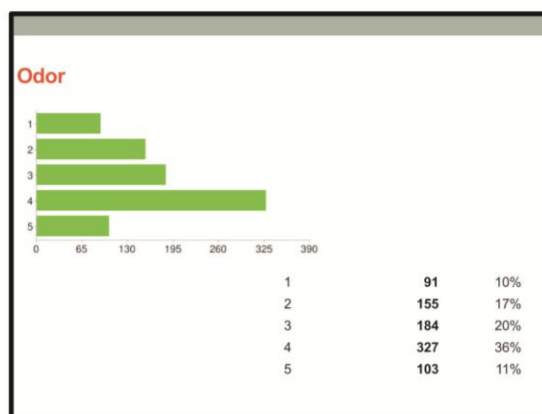
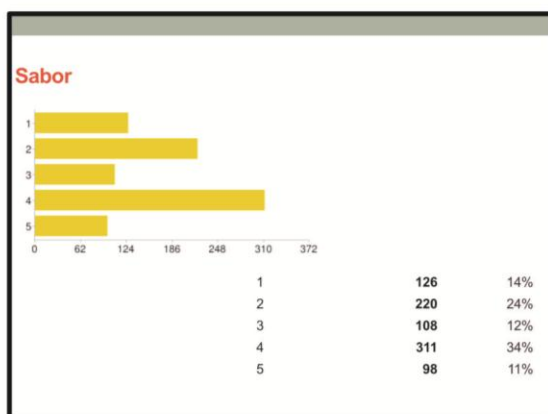
- Organização do buffet;
- Tempo de reposição das preparações no buffet;
- **Preparações;**
- **Qualidade em geral;**
- **Aparência;**
- **Sabor;**
- **Odor;**
- **Textura;**
- **Temperatura;**

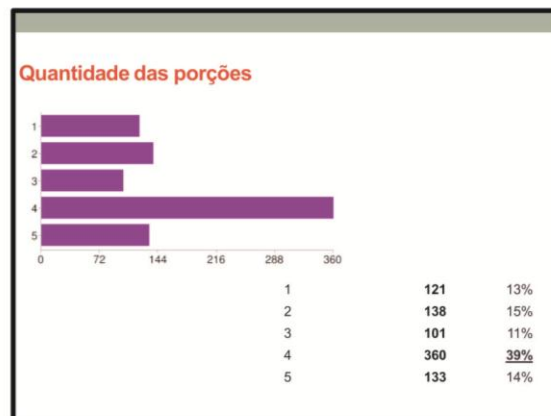
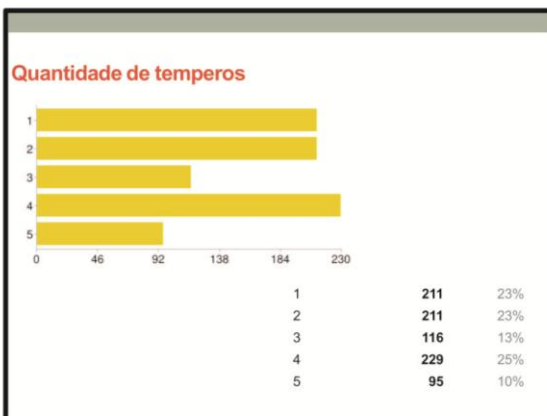
- Quantidade de sal;
- Quantidade de gordura;
- Quantidade de temperos.

Nas questões seguintes, pediu-se para o usuário avaliar seu grau de satisfação quanto a ALIMENTAÇÃO - CARDÁPIO, pontuando os seguintes itens:

- Diversificação dos itens do cardápio;
- **Quantidade das porções.**







Objetivos da preparação técnica dos alimentos

- Nutricionais;
- Higiênicos;
- Digestivos;
- **Sensoriais;**
- Econômicos.

Nutrição é uma ciência e também uma arte. Não basta conhecer a composição química dos alimentos, as modificações que se podem obter pelos processos culinários para facilitar sua digestão, nem é suficiente que se lhes assegurem as condições sanitárias e higiênicas, sendo necessário, em última instância, torná-los apetitosos, ou, pelo menos, ACEITÁVEIS.

Cada alimento possui características sensoriais próprias em relação ao **aspecto, cor, sabor, aroma, consistência**. Quando os alimentos são utilizados ao natural, ficam preservadas suas propriedades, desde que sejam inicialmente boas: frutas maduras, hortaliças em saladas.

O sabor dos alimentos é ativado pelo acréscimo de açúcar ou sal. E quando há necessidade de cozinhar os alimentos em meio úmido, eles se expõem a perdas, maiores ou menores, das substâncias que lhes conferem sabor e valor nutritivo, e à modificação dos elementos que mantêm sua forma inicial.

Objetivos do preparo dos alimentos na cozinha

- **Permitir o aproveitamento** de alimentos que não poderiam ser consumidos em seu estado natural – por exemplo, cozinhar o arroz, feijão, aipim e descascar e fatiar o coco inteiro.
- **Tornar os alimentos de mais fácil digestão**, acessíveis também a aparelhos digestivos imaturos como o das crianças, lesados como o de enfermos e desgastados como o de idosos.
- **Melhorar as características sensoriais dos alimentos:** aparência, aroma, sabor e textura.
- **Aumentar a absorção dos nutrientes**, inativando os fatores antinutricionais dos alimentos e melhorando a biodisponibilidade dos nutrientes.

RU – CARDÁPIO INSTITUCIONAL

- Categoria básica;
- Custo mais baixo;
- Forma de preparo pouco elaborada;
- Além de estar vinculado ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), o qual faz recomendações quanto à composição da refeição do trabalhador.

Baseados também nos princípios da Nutrição estabelecidos por Pedro Escudero:

- Lei da quantidade;
- Lei da qualidade;
- Lei da harmonia;
- Lei da adequação.



Planejamento de cardápios

Características básicas para montar um cardápio

Cor

Diversifique ao máximo a cor dos alimentos oferecidos: quanto mais colorido, mais vitaminas!

Consistência

Combine alimentos mais moles com outros mais duros, secos com úmidos; Varie o corte; Cuide com o tempo de cozimento de cada tipo de alimento;

Sabores

Combine sabores como ácido, doce, salgado, azedo; Cuidado ao utilizar temperos;

Variedade

Utilize alimentos e receitas variadas

Recebimento das matérias-primas, ingredientes e embalagens

- Em áreas protegidas e limpas.
- Durante o recebimento deve-se realizar inspeção dos produtos, seguindo critérios pré-estabelecidos para cada um;
- Deve-se avaliar a rotulagem do produto que deve atender a legislação específica;
- Integridade da embalagem e/ ou recebimento;
- Quando aplicável, realizar a avaliação sensorial;
- Avaliar as condições do transporte e entregador.

Realizar o controle da temperatura:

- Alimentos congelados: -12°C ou inferior ou conforme rotulagem (Peixe - 2°C/ Frango e porco - 4°C);
- Alimentos refrigerados: 7°C ou inferior ou conforme rotulagem.
- Durante o recebimento deve-se realizar registros que comprovem o controle de temperaturas no recebimento, estes devem ser verificados, datados e rubricados.

Armazenamento de matérias-primas, ingredientes e produtos perecíveis

Os equipamentos (refrigeradores, câmaras frias e congeladores) devem ser mantidos **HIGIENIZADOS**;
 As temperaturas de câmaras frias, refrigeradores e congeladores devem ser verificados diariamente;
 As portas dos equipamentos devem ser mantidas fechadas, sendo abertas o mínimo possível.

IMPORTANTE!
 Após o recebimento os produtos perecíveis devem ser armazenados o mais rápido possível.

A temperatura de armazenamento dos alimentos deve ser avaliada e registrada, segundo os seguintes critérios:
 ALIMENTOS CONGELADOS: - 18°C ou inferior ou conforme rotulagem;
 ALIMENTOS REFRIGERADOS: inferior a 5°C ou conforme rotulagem.

Deve-se ter registros comprovando o controle de temperaturas no recebimento, verificados, datados e rubricados.

Produtos preparados conservados em temperaturas de 4°C ou menos, no máximo por 5 dias.

Qualidade da carne

RECEBIMENTO

↓

Cor normal é o vermelho vivo; odor próprio.
 As carnes arroxeadas, acinzentadas e esverdeadas, descongeladas ou não, com odor forte e desagradável, não devem ser usadas na alimentação.

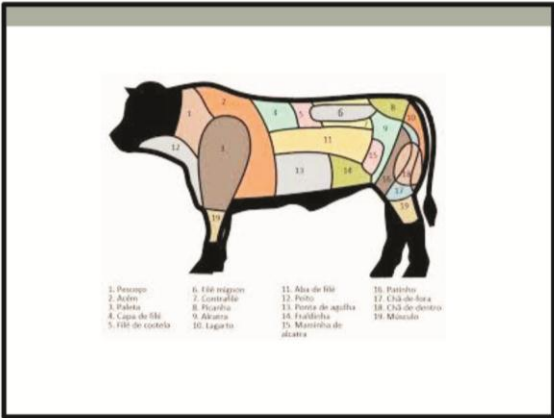


Deve-se escolher o peso ou corte desejado para uma determinada preparação. Toda parte é boa se preparada de maneira adequada. Só as carnes de primeira dão bom bife, mas até a rabada pode resultar em um prato muito delicioso.

A carne descongelada **JAMAIS** deve ser congelada novamente.

Suco de limão, principalmente para peixe, além de conferir sabor, torna-o mais macio.

Meios mecânicos – somente para cortes planos de carne.



Segundo o Serviço de Informação da Carne – SIC e especialistas, a carne deve ser cortada no sentido contrário às fibras.

Basta manter a lâmina da faca em um ângulo de 90 graus (sentido transversal) com as fibras da carne. Com este procedimento, garantimos que a faca faça o trabalho mais difícil (o de cortar as fibras) e o dente o trabalho mais fácil (apenas de separar as fibras).

A título de esclarecimento, aquilo que chamamos de fibra da carne é na verdade um feixe ou fascículo de células musculares.

Vantagens de cortar a carne dessa forma:

Orientamos as fibras para que a carne fique mais macia;
Facilita a entrada do sal e/ ou dos temperos;
Efetuaremos uma única vez o seu selamento, evitando a perda excessiva de seus líquidos;
Diminui o tempo total de assamento;
Padroniza a apresentação.

Tamanho da porção da carne no RU:

Bife de coxão mole, cubos bovinos e tatu: **170g**;

Cubos suíno, de frango: **160g**;

Bife de frango: **200g**.

- Produtos perecíveis expostos à temperatura ambiente pelo **tempo mínimo** necessário (até **30 minutos**, cada lote);

- Alimentos não utilizados totalmente devem ser transferidos de suas embalagens originais para recipientes previamente higienizados e devidamente identificados, por meio de etiquetas (**nome do produto e data de validade**).

Cocção da carne e de outras preparações

O objetivo da cocção da carne e destruir germes patogênicos, coagular as proteínas, abrandar o tecido conjuntivo e desenvolver um sabor agradável.

Cortes de carne de primeira qualidade



Preparações de grelha, mal passados e bifés.

O sabor das preparações cárneas é exaltado pela desidratação de substâncias extrativas que se condensam na superfície da carne.

Pelo calor, retraem-se as fibras musculares, dando saída cada vez maior ao suco da carne. Pelo aumento da temperatura, também a gordura intrafascicular funde-se e passa ao meio de cocção, reduzindo mais o volume da carne.

Por esse motivo, quando se assa qualquer carne, deve-se colocá-la em forno brando, para que a retração das fibras aconteça lentamente, impedindo que se produza o "goteio", que torna a carne seca, além de reduzir muito o volume e dar menos rendimento.

A maneira mais precisa de verificar se o calor penetrou no interior da carne é com o uso do termômetro.

65°C - 70°C – ao ponto;
70°C - 80°C – bem passada;
80°C - 95°C – muito bem passada.

A cocção rápida em temperatura alta determina endurecimento da carne pela retração brusca das fibras musculares e do tecido conjuntivo.

Comparando-se a carne crua com a carne cozida em igual peso, verifica-se que são semelhantes na sua composição química, porque apesar de ter ocorrido perdas por dissolução e evaporação ou "goteio", houve uma retração do volume inicial da carne e diminuição do peso total.

Bifes: cortes indicados são filé mignon, entrecosto e alcatra.

Bifes ensopados e outros: cortes menos macios de carne de primeira ou segunda (acém, patinho). Tais bifes podem ser cortados mais finos e podem ser batidos para ficarem mais macios.

Assado: filé, alcatra.

Carne de forno: carne recheada (lagarto, filé).

Braisé: para as carnes menos macias, aconselha-se o *braisé*, que é uma cocção mista. Coloca-se a carne no forno e vai se regando com molho e água até atingir o grau desejado de cocção.

Cozido ou escaldado: qualquer carne pode ser usada em um cozido ou escaldado. São mais indicadas carnes de segunda.

Ensopados e guisados: são preparações nas quais se emprega carne subdividida em pequenos pedaços, aproveitando-se também cortes menos macios.

Tratamento térmico

A temperatura deve ser de 70°C em todas as partes do alimento.

Os óleos e gorduras não podem ser aquecidos a temperatura superior a 180°C, pois forma químicos, chamados acrilamida.

O descongelamento dos alimentos deve ser realizado sob refrigeração à temperatura inferior à 5°C, sendo que quando o alimento não vai ser utilizado imediatamente, esse deve permanecer sob refrigeração.

Exposição ao consumo do alimento preparado

Antes de realizar a exposição dos alimentos, o responsável deve realizar a higienização das mãos.

Sobras

São alimentos que não foram distribuídos e foram mantidos sob controle de TEMPO e TEMPERATURA e sem ação pelo consumidor.

- As **sobras quentes** que ficam sob requisitos de segurança, devem ser reaquecidas a 74°C e mantidas a 65°C ou mais, para serem servidas, no máximo, em 12 horas.
- As **sobras frias** devem ser refrigeradas de modo que a temperatura interna do alimento atinja 4°C em 4 horas, podendo ser utilizados em, no máximo, 24 horas.

Manutenção a quente:

Durante o período de manutenção à quente, a temperatura do alimento deve ser mantida acima de 60°C por até 6 horas.

Todo alimento preparado que vai ser levado ao resfriamento deve em no máximo 2 horas reduzir a temperatura de 60°C para 10°C.

Manutenção a frio:

Durante a manutenção a frio, a temperatura deve ser mantida <5°C.

Os **alimentos quentes** podem ficar na distribuição ou espera:

- A 65°C ou mais, por no máximo, 12h
ou
- A 60°C por, no máximo, 6h
ou
- Abaixo de 60°C por 3h.

Os alimentos que ultrapassarem os prazos estipulados devem ser desprezados.

Os **alimentos frios** potencialmente perigosos que favorecem uma rápida multiplicação microbiana devem ser distribuídos:

- No máximo, a 10°C, em até 4 horas.
- Quando a temperatura estiver entre 10°C e 21°C, os alimentos só podem permanecer na distribuição por 2 horas.

Alimentos frios que ultrapassarem os critérios de tempo e temperatura estabelecidos devem ser desprezados.

Condimentos nas preparações

Arroz: açafrão, curry, cogumelos, pimentões, colorau e alecrim.

Assado: alho, louro, cebolinha, açafrão, sálvia, manjerona, azeitonas e vinho.

Carne: louro, curry, mostarda, orégano, pimenta, vinho, vinagre, cebola, hortelã e salsa.

Galinha: cebola, manjerona, sálvia, curry, pimentão-doce.

Molho branco: noz-moscada, alcaparras, limão, creme de leite.

Molho de carne: louro, mostarda, pimenta, cebola, salsa.

Peixes: louro, páprica, alho, coentro, cebola, salsa, limão, pimenta-malagueta, manjericão.

Porco: cominho, pimenta do reino, alho, limão, vinagre, cravo.

APÊNDICE F – Avaliação das atividades realizadas durante o recesso do RU

Avaliação das atividades realizadas durante o recesso do RU					
<i>Avalie cada uma das questões de âmbito geral.</i>					
	N/A	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Didática da atividade	()	()	()	()	()
Pontualidade	()	()	()	()	()
Relevância do Conteúdo	()	()	()	()	()
Comunicação do palestrante	()	()	()	()	()
Organização do curso	()	()	()	()	()
Local	()	()	()	()	()
Sugestões de temas e outros:	-----				

APÊNDICE G – Termo de consentimento livre e esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário, em uma pesquisa. Ciente das informações sobre a pesquisa, e aceitando fazer parte do estudo, assine ao final deste documento. Em caso de recusa você não será penalizado (a) de forma alguma. Será garantido o anonimato das informações a todos que participarem da pesquisa, sem qualquer tipo de identificação, e os dados coletados serão utilizados na dissertação de mestrado da pesquisadora Tiane Tambara Simões e em publicações em revistas especializadas da área. Em caso de dúvidas você pode consultar os pesquisadores responsáveis: Prof^o. Dr. Luis Felipe Dias Lopes e a pesquisadora Tiane Tambara Simões.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA

Título do Projeto: Avaliação do impacto da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários da UFSM.

Pesquisadores responsáveis: Tiane Tambara Simões e Prof^o. Dr. Luis Felipe Dias Lopes

Contato: (55) 3220 8897

Email: tianetambara@hotmail.com/ lflopes67@yahoo.com.br

Os **objetivos** da pesquisa são: 1) Avaliar os impactos da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Santa Maria; 2) Identificar a percepção dos usuários quanto à estrutura do local, higiene ambiental, qualidade das refeições, higiene e atitudes do manipulador do Restaurante Universitário da UFSM; 3) Capacitar os colaboradores do Restaurante Universitário abordando os itens do instrumento utilizado na pesquisa de satisfação com o usuário, como também alguns tópicos da resolução n^o 216, de 2004, da Anvisa; 4) Avaliar se a capacitação com os colaboradores do Restaurante Universitário produziu efeito na percepção dos usuários em relação à estrutura do local, higiene ambiental, qualidade das refeições, higiene do manipulador do Restaurante Universitário; 5) Verificar o percentual de adequação do Restaurante Universitário, utilizando a Lista de Verificação em Boas Práticas para Serviços de Alimentação da portaria n^o78/2009, antes e após a capacitação dos colaboradores.

Riscos: A presente pesquisa não apresenta características como danos físicos e morais. No entanto, você poderá sentir-se desconfortável em alguma pergunta do questionário, o qual será aplicado. Caso isso ocorra, você poderá desistir sem nenhum prejuízo.

Benefícios: Os resultados desta pesquisa poderão ser de grande utilidade para a melhora na prestação de serviços dos locais avaliados.

A participação na pesquisa consiste em submeter-se à aplicação de alguns questionários compostos por perguntas abertas e fechadas, bem como pessoais e específicas (idade, sexo, tipo de vínculo com a universidade, área de estudo ou atuação, ano de ingresso na instituição, quantas vezes frequenta o RU e por qual motivo frequenta o local), sendo o mesmo dividido em Item 1 – Satisfação com o ambiente interno, no qual abrange os seguintes aspectos: tamanho do restaurante, refeitório, mobiliário, estrutura dos banheiros, higiene dos banheiros, limpeza do ambiente em geral, limpeza das cadeiras e mesas, higiene dos pratos, higiene dos talheres, higiene dos copos, iluminação, ventilação, barulho do ambiente, cheiro, espaço e conforto; Item 2 – Satisfação com o ambiente externo, contemplando os subitens: fachada, aparência, localização, acessibilidade e limpeza do local; Item 3 – Satisfação com a alimentação, no qual considera os seguintes subitens: organização do buffet, tempo de reposição do buffet, qualidade das preparações, apresentação das preparações, quantidade de sal nas preparações, quantidade de gordura nas preparações, tempero das preparações, temperatura do alimento, diversificação de itens do cardápio, quantidade das porções e preço das refeições; Item 4 – Satisfação do atendimento, no qual contempla os seguintes subitens: apresentação pessoal (higiene pessoal, do uniforme e unhas), postura do funcionário, presteza, cortesia e atenção ao cliente por parte do funcionário, agilidade dos funcionários, preocupação em atender bem o cliente.

Os participantes poderão se retirar do estudo a qualquer momento.

Nome e assinatura do pesquisador: _____

Tiane Tambara Simões

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO COMO SUJEITO

Eu _____,
RG/CPF nº _____, abaixo assinado,
concordo em participar do Estudo intitulado “Avaliação do impacto da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários da UFSM”.

Fui devidamente informado e esclarecido pela pesquisadora Tiane Tambara Simões sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes da minha participação.

Local e data _____

Nome e Assinatura do sujeito _____

CONTATO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA UFSM

**Avenida Roraima, 1000 - Prédio da Reitoria - 2º andar - Sala Comitê de Ética
Cidade Universitária - Bairro Camobi
97105-900 - Santa Maria - RS
Tel.: (55)32209362 - Fax: (55)32208009
e-mail: cep.ufsm@gmail.com**

APÊNDICE H – Termo de confidencialidade**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Título do projeto: Avaliação do impacto da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários da UFSM.

Pesquisador responsável: Tiane Tambara Simões

Instituição/Departamento: UFSM/ Pró – Reitoria de Assuntos Estudantis – Restaurante Universitário

Telefone para contato: (55)3220 8897

Local da coleta de dados: Restaurante Universitário Campus I, II e Centro da UFSM – Santa Maria.

Os pesquisadores do presente projeto se comprometem a preservar a privacidade dos participantes cujos dados serão coletados através da aplicação dos questionários relacionados às variáveis: idade, sexo, tipo de vínculo com a universidade, área de estudo ou atuação, ano de ingresso na instituição, quantas vezes frequenta o RU e por qual motivo frequenta o local, assim como todas as questões referentes aos itens de satisfação com o ambiente interno, ambiente externo, alimentação e atendimento.

Concordam, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima e serão mantidas arquivadas no Setor de Nutrição do Restaurante Universitário Campus I da Universidade Federal de Santa Maria, localizado na Avenida Roraima, nº 1000, prédio 31, Cep: 97015-900, por um período de cinco anos sob a responsabilidade do (a) Sr. (a) Tiane Tambara Simões. Após este período, os dados serão destruídos. Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM em/...../....., com o número do CAAE

Santa Maria, 14 de outubro de 2014

.....
Tiane Tambara Simões
(Pesquisadora responsável)
CI: 7076138846
SIAPE: 1761632