



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE PRODUTOS DE PADARIA E CONFEITARIA OFERTADOS NA REGIÃO NOROESTE DO RIO GRANDE DO SUL

Autores: Francine Daiana Seibt, Gisele Natalí Hanauer,
Paula Michele Abentroth Klaic

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE PRODUTOS DE PADARIA E CONFEITARIA OFERTADOS NA REGIÃO NOROESTE DO RIO GRANDE DO SUL

*Francine Daiana Seibt¹,
Gisele Natalí Hanauer²,
Paula Michele Abentroth Klaic³.*

RESUMO

A qualidade de um alimento é um conjunto de características que influenciam na aceitabilidade do mesmo pelos consumidores. Assim sendo, o objetivo deste trabalho é demonstrar como o estabelecimento envolvido no estudo garante a qualidade dos produtos ofertados aos consumidores, através de um estudo de caso embasado pela legislação vigente e levantamento de dados mediante aplicação de questionários e avaliações visuais. Também, objetiva-se contribuir para a implementação das Boas Práticas de Fabricação (BPF) em estabelecimentos que não gerenciam a qualidade de seus produtos. Com a aplicação do questionário foi possível visualizar a preocupação do estabelecimento em oferecer alimentos de qualidade aos consumidores e a necessidade da implantação de registros complementares.

Palavras-chave: Alimentos. Segurança. Legislação. BPF.

1 Instituto Federal Farroupilha *Campus* Santa Rosa, francid_seibt@hotmail.com

2 Instituto Federal Farroupilha *Campus* Santa Rosa, gisa_hanauer@hotmail.com,

3 Instituto Federal Farroupilha *Campus* Santa Rosa, paula.klaic@iffarroupilha.edu.br

1 INTRODUÇÃO

A alimentação é um ato fundamental ao ser humano para o suprimento de necessidades biológicas e, desde a antiguidade, representa a partilha dos alimentos.

Para Mezomo (2015, p. 07) a evolução das ciências e da tecnologia, ao longo dos anos, torna possível tomar consciência das novas e originais características da alimentação moderna, quer apreciando suas vantagens quer apontando suas inconveniências.

A qualidade higiênico-sanitária de um alimento depende da matéria prima empregada e dos processos produtivos envolvidos. Segundo Trida (2013, p. 31) a eficiência do controle de qualidade está fundamentada na capacidade de controlar os fatores envolvidos e de garantir a qualidade do serviço prestado.

Atualmente muitos serviços de alimentação têm a preocupação e o cuidado em melhorar a qualidade higiênico-sanitária e qualidade comercial dos alimentos ofertados aos consumidores. A preocupação vai além da cor, aparência, textura, aroma e sabor dos alimentos. Em virtude desta preocupação, as BPF são implementadas para a correta manipulação dos alimentos. Bertolino (2010, p. 120) afirma que as BPF abrangem desde as matérias primas até o produto final, de forma a garantir a segurança do que é produzido.

O cumprimento das BPF deve ser obrigação de todos os manipuladores de alimentos. É fundamental que todos os envolvidos, direta e indiretamente, na produção de alimentos sejam treinados periodicamente sobre a correta manipulação dos alimentos (MENDONÇA, 2010, p. 289).

No Brasil, as BPF são normatizadas, através do Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, regido pela Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) nº 216, de 15 de setembro de 2004 da ANVISA, estabelecendo procedimentos de Boas Práticas a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias dos alimentos preparados. Consideram-se alimentos preparados os alimentos manipulados e preparados em serviços de alimentação, expostos à venda embalados ou não, subdividindo-se em três categorias: alimentos cozidos, mantidos quentes e expostos ao consumo; alimentos cozidos, mantidos refrigerados, congelados ou à temperatura ambiente, que necessitam ou não de aquecimento antes do consumo; alimentos crus, mantidos refrigerados ou à temperatura ambiente, expostos ao consumo (BRASIL, 2004).

A Resolução RDC nº 216/2004 ANVISA 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, con-

feitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, delicatêssens, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisseries e congêneres (BRASIL, 2004).

De acordo com relatos de Mezomo (2015, p. 08) a transformação das técnicas de produção e dos costumes alimentares pode ter as mais graves consequências para a saúde, se determinados erros não forem evitados a tempo.

Mediante as considerações citadas, objetivou-se analisar os requisitos de BPF implementados em um estabelecimento produtor e comercializador de produtos de padaria e confeitaria da região noroeste do Rio Grande do Sul, bem como contribuir para a implementação das BPF em estabelecimentos que não gerenciam a qualidade de seus produtos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Atualmente, existe uma diversidade de estabelecimentos com o objetivo de produzir e vender alimentos que podem se diferenciar pelo público-alvo atendido, pelas opções de atendimento, pelo preço da refeição servida, pela qualidade das instalações e pelo tipo de serviço. Em contrapartida, apresentam similaridade em relação aos processos de compra, armazenamento, produção, gestão, distribuição e venda (LOURENÇO; SILVA; BRANCO, 2010, apud LIPPEL, 2002).

Para que a população tenha saúde, uma das necessidades é a produção de alimentos em quantidade e com qualidade adequada. A qualidade está relacionada com a composição nutricional e os aspectos higiênico-sanitários. Assim, além dos aspectos nutricionais e sensoriais, é fundamental que os alimentos não ofereçam riscos a saúde (BRINQUES, 2015, p. 04).

A segurança de um alimento é um conceito indicativo de que o alimento não causará dano ao consumidor quando preparado e/ou consumido de acordo com o seu uso pretendido (ABNT NBR ISO 22000:2006).

A segurança de alimentos está relacionada à presença de perigos veiculados pelos alimentos no momento do consumo (pelo consumidor). Como a introdução de perigos pode ocorrer em qualquer estágio da cadeia produtiva de alimentos, é essencial o controle adequado através desta cadeia. Assim a segurança dos alimentos é garantida com esforços combinados de todas as partes participantes da cadeia produtiva de alimentos (ABNT NBR ISO 22000:2006).

Em qualquer indústria alimentícia, limpeza e desinfecção devem ser prioridades, para que se possa economizar em intercorrências provenientes de dano à qualidade por produtos contaminados, rejeições e devoluções (BERTOLINO, 2010, p. 155). Dessa forma, a segurança dos alimentos tem se tornado uma preocupação cada vez maior nos serviços de alimentação e nas indústrias de alimentos (BRINQUES,

2015, p. 04).

As Boas Práticas são regras ou procedimentos que devem ser utilizados na produção de alimentos destinados a prevenir os perigos. Os programas básicos (Boas Práticas) para garantir a produção higiênica de alimentos são pré-requisitos fundamentais de gerenciamento da segurança de alimentos (GAVA, 2008, p. 146). Além de proteger a saúde dos consumidores, auxiliam na organização do ambiente de produção, tornando-os mais agradáveis, eficientes e com menor risco de acidentes de trabalho (BRINQUES, 2015, p. 08).

A aplicação de todos os controles envolvidos na Garantia da Qualidade na produção e oferta de alimentos, como controle de processos de higienização e controle de temperatura, são de extrema importância porque podem remediar falhas indesejadas.

Como aplicação prática, o campo da satisfação também está ganhando importância. As empresas hoje sabem o quanto a satisfação é importante para a lucratividade em longo prazo e para a fidelidade de seus clientes, o que também aumenta a lucratividade. Além disso, o movimento de Qualidade Total, presente de forma intensa no mundo inteiro, visa, em última instância, a satisfação do consumidor. O tema da satisfação e insatisfação também é de fundamental importância na atual realidade brasileira. Para as empresas, trata-se de uma consequência dos processos de qualidade, um pressuposto inquestionável para o sucesso no capitalismo do alvorecer do século XXI. Para os cidadãos, como já atesta o sucesso do Código de Defesa do Consumidor, o tema faz parte do aprendizado para que se tornem melhores consumidores, tornando-se um mercado mais qualificado e mais exigente (MARCHETTI; PRADO, 2001).

3 METODOLOGIA

A pesquisa apresenta um estudo de caso, com descrição dos requisitos avaliados e pesquisa bibliográfica científica para suporte ao caso avaliado.

Os requisitos foram embasados pela legislação vigente Resolução RDC nº 216/2004 (ANVISA), de 15 de setembro de 2004, e o levantamento de dados foi realizado mediante aplicação de questionário e avaliações visuais.

Foi realizada uma análise direta dos requisitos descritos através de visita ao estabelecimento envolvido no estudo. Observaram-se as condições do ambiente, dos colaboradores e os registros existentes.

O questionário foi composto por 25 perguntas de acordo com as exigências da Resolução RDC nº 216/2004 (ANVISA).

Para o preenchimento do questionário, foram validadas três possíveis respostas:

“SIM”, “NÃO” e “NÃO SE APLICA”, sendo a opção não se aplica aceita quando o órgão fiscalizador local não exige o cumprimento do questionamento.

A coleta dos dados foi realizada em um dia útil do mês de julho de 2018, no período da tarde.

Quadro 1 – Requisitos avaliados conforme Resolução RCD nº 216/2004 ANVISA.

Requisitos	Sim	Não	Não se Aplica
1. O fluxo de produção é ordenado, sem cruzamentos entre processos?			
2. Pisos, paredes, teto são lisos, laváveis e impermeáveis?			
3. As portas e janelas possuem telas ou outro tipo de proteção contra pragas e vetores?			
4. As luminárias estão adequadamente protegidas?			
5. Na área de preparo existe sistema de climatização? A manutenção e limpeza são realizadas periodicamente e comprovadas mediante laudo?			
6. Os sanitários são separados da área de processamento? Possuem pia, sabonete, sanitizante e papel não reciclado?			
7. Na área de processamento existe lavatório específico para lavagem e higienização das mãos?			
8. Todos os materiais, utensílios, equipamentos e móveis são constituídos de materiais adequados para o processamento de alimentos?			
9. São realizados procedimentos de limpeza e sanitização após as atividades de processamento e sempre que necessário?			
10. Os produtos utilizados na limpeza e sanitização são regularizados pelo Ministério da Saúde?			
11. Existe controle de pragas e vetores?			
12. Existe controle da água de abastecimento e da limpeza e sanitização do reservatório?			
13. O lixo é retirado diariamente? Existem coletores apropriados?			
14. Os manipuladores recebem treinamento periódico sobre higiene pessoal e conduta durante o processamento?			
15. Existe controle em relação às matérias primas, ingredientes e embalagens?			

Requisitos	Sim	Não	Não se Aplica
16. Evita-se o contato direto ou indireto entre alimentos crus, semi-preparados e prontos para o consumo?			
17. Existe controle de temperatura durante o processamento?			
18. Existe algum tipo de controle sobre os óleos e gorduras utilizados na fritura de alimentos? (temperatura, controle de trocas, alterações de características físico-químicas, entre outros)			
19. O descongelamento de matérias primas congeladas é realizado sob refrigeração ou utiliza-se cocção imediata?			
20. Os equipamentos de conservação e exposição dos alimentos são controlados quanto à temperatura?			
21. Os alimentos prontos que necessitam de temperatura no momento da exposição são controlados em relação à temperatura e tempo de exposição?			
22. Os utensílios utilizados na consumação do alimento, tais como pratos, copos, talheres são devidamente higienizados?			
23. Manual de BPF.			
24. Procedimentos Operacionais Padrão (POP): Higienização de instalações, equipamentos e móveis; Controle integrado de vetores e pragas urbanas; Higienização do reservatório; Higiene e saúde dos manipuladores.			
25. O responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos é comprovadamente submetido a curso de capacitação?			

Fonte: elaborada pelo próprio autor.

4 RESULTADOS

Através deste estudo analisaram-se os requisitos de BPF implementados em um estabelecimento produtor e comercializador de produtos de padaria e confeitaria da região Noroeste do Rio Grande do Sul. O instrumento utilizado para a análise da garantia da produção de alimentos seguros foi o questionário embasado na Resolução RDC nº 216/2004 ANVISA, que facilita a visualização dos pontos negativos e positivos do estabelecimento envolvido no estudo.

O serviço de alimentação funciona de segunda a sábado das 7:30 horas às 18:30 horas (produz das 7:30 horas às 17 horas e serve das 8:30 horas às 18:30 horas).

O cardápio é diversificado com produtos de confeitaria, padaria, cafeteria, sucos e chás.

A empresa conta com um total de nove colaboradores entre proprietária, manipuladores e atendentes. A estrutura física é composta por dois andares: no térreo localiza-se o local de comercialização dos produtos, o vestiário e banheiro dos funcionários e o banheiro dos clientes; no segundo andar encontram-se o local de preparo dos alimentos, o estoque e o local de lavagem das louças.

O recebimento da matéria prima ocorre pelo mesmo local que saem os produtos prontos e os resíduos, em decorrência da estrutura do estabelecimento. O fluxo é aceito pela vigilância local desde que tais atividades ocorram em horários diferenciados, ou seja, quando se recebe matéria prima não se retira os resíduos e vice-versa. Os resíduos são retirados do estabelecimento diariamente e todos os coletores são de material adequado e com acionamento por pedal.

A estrutura do estabelecimento (pisos, paredes, teto, janelas, portas, luminárias, sanitário, lavatórios) encontra-se adequada à legislação vigente, bem como a climatização das instalações e a manutenção dos equipamentos de climatização.

A limpeza e higienização dos utensílios utilizados no preparo dos alimentos, dos utensílios utilizados na consumação dos alimentos, dos móveis e dos equipamentos são realizadas com detergente neutro, pano descartável e álcool 70%. Os produtos utilizados são aprovados pelo Ministério da Saúde. Os procedimentos de limpeza e higienização não são registrados e os produtos utilizados não possuem documentação técnica.

O controle de pragas e vetores é realizado regularmente por empresa terceirizada e a documentação comprobatória encontra-se em conformidade com as exigências da legislação vigente.

O fornecimento de água provém da CORSAN e mantém-se o reservatório de água em condições ideais, com limpeza e sanitização semestral realizada por empresa terceirizada, bem como documentação dos procedimentos realizados e dos produtos utilizados.

Mensalmente são realizadas reuniões e abordadas as BPF, porém, não há registro destes treinamentos. Por outro lado, a proprietária possui comprovadamente cursos de BPF periódicos e todas as vezes que o curso é ofertado pelo SEBRAE um dos colaboradores participa. Não foi observada conduta pessoal em desacordo com a legislação vigente.

O recebimento de matérias primas, insumos, embalagens e produtos de limpeza é visualmente inspecionado e em caso de não conformidade não é realizado recebimento e os produtos retornam aos fornecedores. Estando os produtos conformes,

o recebimento é efetuado e, imediatamente, armazenam-se os produtos nos locais apropriados (matérias primas e insumos na mesma área física do processamento, porém em móveis e equipamentos adequados e específicos; embalagens e produtos de limpeza em local separado da área de processamento). Não existe registro sobre este controle.

Na área de preparo não existe local para manipulação de produtos in natura e para produtos semi-preparados, de maneira que toda vez que se encerra a manipulação do produto realiza-se a limpeza e higienização do local, dos utensílios e das mãos antes de iniciar a manipulação novamente.

Os equipamentos de frio, estufa e fritadeira são controlados visualmente diariamente através de indicadores digitais de temperatura nos equipamentos, porém não se realiza o registro.

Matérias primas congeladas são imediatamente processadas quando retiradas do congelamento, de acordo com a legislação vigente.

O estabelecimento possui os Procedimentos Operacionais Padrão de Saúde e Higiene dos Colaboradores, Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas e Higienização do Reservatório implementados. Segue o Manual de BPF do SEBRAE, que é aceito pela vigilância sanitária local.

Da mesma forma que o estabelecimento envolvido no estudo, existem muitos outros estabelecimentos do setor alimentício que não gerenciam a qualidade dos produtos que oferecem aos consumidores. Sendo assim, o estudo pode contribuir para o diagnóstico e correção de não conformidades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho é o resultado de observação direta, entrevista e revisão bibliográfica com a finalidade de abordar e analisar os requisitos de BPF implementados em um estabelecimento produtor e comercializador de produtos de padaria e confeitaria.

De acordo com as observações realizadas é visível a preocupação do estabelecimento em ofertar produtos de qualidade, evitando riscos a saúde dos consumidores.

Portanto, considerando a necessidade da implantação e monitoramento das BPF, o estabelecimento aqui pesquisado necessita registrar seus controles já realizados na Garantia da Qualidade para que se possam corrigir falhas indesejadas, mesmo que estes registros não sejam exigidos pela vigilância sanitária local.

No Brasil, o setor de panificação e padarias é um dos segmentos que mais crescem e mais precisam de mão de obra especializada, assim se faz importante o estudo e os trabalhos realizados nos centros de formação da área.

Finalmente, torna-se importante a elaboração de outras pesquisas a partir desta, para uma melhoria nestas áreas, aperfeiçoando o atendimento e a oferta de alimentos cada vez mais seguros aos consumidores.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS-ABNT. **Sistemas de gestão da segurança de alimentos: requisitos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos.** ABNT, 2006.

BERTOLINO, M. T. **Gerenciamento da qualidade na indústria alimentícia: ênfase na segurança dos alimentos.** Porto Alegre: Artmed, 2010.

BRASIL. Portaria MS Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF. 2004.

BRINQUES, G. B. [organizadora] **Higiene e vigilância sanitária.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

GAVA, A. J. **Tecnologia de alimentos: princípios e aplicações.** São Paulo: Nobel, 2008.

LIPPEL, I. L. **Gestão de Custos em Restaurantes: Utilização do Método ABC.** 2002. 185f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós - graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2002. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/83249>>. Acesso em: 17 ago. 2018.

LOURENÇO, M. S.; SILVA, K. de M. G.; BRANCO, N. C. M. **Gestão da qualidade e segurança dos alimentos: diagnóstico e proposta para um restaurante comercial no município do Rio de Janeiro.** **Revista GEPROS**, n. 1, p. 113-124, 2010.

MARCHETTI, R., PRADO, P. H. M. **Um Tour Pelas Medidas de Satisfação do Consumidor.** **Revista de Administração de Empresas**, Out./Dez. 2001 São Paulo, v. 41, n. 4, p. 56-67. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034->

-75902001000400007&script=sci_arttext>. Acesso em: 17 ago. 2018.

MENDONÇA, R. T. **Nutrição**: um guia completo de alimentação, práticas de higiene, cardápios, doenças, dietas, gestão. Rejane Teixeira Mendonça; apresentação de Roberto Martins Figueiredo. 1. ed. São Paulo: Rideel, 2010.

MEZOMO, I. de B. **Os serviços de alimentação**: planejamento e administração. 6. ed. rev. e atual. São Paulo: Manole, 2015.

TRIDA, V. C. **Gestão da qualidade em serviços de alimentação**: como elaborar um manual de boas práticas / Vanessa Camargo Trida, Fabio Moreira Ferreira. São Paulo: Yendis Editora, 2013.