



## **20º Congresso de Iniciação Científica**

# **GESTÃO DE PESSOAS VERSUS SUA IMPORTÂNCIA PARA A SEGURANÇA ALIMENTAR EM RESTAURANTES COMERCIAIS: UM ESTUDO**

### **Autor(es)**

---

MARIANA KRONEMBERGER MANTELLI

### **Orientador(es)**

---

LILIANE CORREA MAISTRO

### **Apoio Financeiro**

---

FAPIC/UNIMEP

### **1. Introdução**

---

Conforme o Ministério da Saúde (2005), a alimentação saudável também é segura e livre de contaminação física química e biológica, desde a produção até o consumo. De acordo com a Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação FAO (2003) e a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2005), o consumidor nunca foi tão exigente e busca produtos que ofereçam maior segurança e mais qualidade. No setor de alimentação, a manipulação de alimentos e a qualidade do serviço estão diretamente relacionadas aos funcionários e aos proprietários, sendo que estes compartilham a responsabilidade pela gestão da qualidade higiênica sanitária e, assim, pela oferta de alimentos seguros ao comensal (BRASIL, 2005; FDA, 2004; ALVAREZ et al, 2008; ENKE et al, 2007). Assim, é essencial que funcionários e gestores estejam cientes de suas responsabilidades, para produzir alimentos de qualidade e seguros para o consumo (VAN TONDER; LUES; THERON, 2007). As decisões sobre gerenciamento de segurança alimentar devem relacionar-se com as autoridades competentes designadas à proteção da saúde pública (SZABO; PARBOR; SAHLIN, 2008). Mas podem ser adicionados mecanismos próprios para controle, adoção e implementação dos sistemas de segurança alimentar (MARTINEZ et al., 2007), de modo a garantir maior qualidade e segurança ao comensal.

### **2. Objetivos**

---

Esse estudo teve por objetivo analisar os procedimentos referentes à gestão de pessoas de restaurantes comerciais no contexto da segurança alimentar.

### **3. Desenvolvimento**

---

A pesquisa teve caráter investigatório quantitativo, realizada nos principais shoppings das cidades de Piracicaba- SP e Rio Claro-SP, shoppings A e B, respectivamente. Foram analisados 6 restaurantes comerciais em cada um, totalizando 12 estabelecimentos, escolhidos aleatoriamente para aplicação dos questionários. Os resultados foram analisados de forma descritiva. Os estabelecimentos foram selecionados por linha de atuação: bufê por peso, culinária italiana e fast-food, esses segmentos foram escolhidos por serem escolhas populares e por estarem em expansão no mercado. Para coleta dos dados foi empregado um questionário com perguntas

abertas e fechadas abrangendo caracterização dos restaurantes, características físicas, ambientais e de equipamentos, caracterização dos colaboradores, formação do profissional responsável pelo restaurante, importância da atividade atribuída no processo de contratação pelo gestor, nível de conhecimento do gerente em relação a cursos que visem à segurança alimentar e sua realização por parte do responsável. A pesquisadora entrou em contato com os gerentes/responsáveis pelos restaurantes e efetuou o agendamento para a devolução do questionário desenvolvido devidamente preenchido por parte do responsável. Os dados da pesquisa foram analisados com base na CVS6/99 aditada pela CVS18/08 e a RDC 216/04, registrados em planilhas que geraram as tabelas presentes nesse estudo; para tanto se utilizou o Software Microsoft Excel 2003.

#### 4. Resultado e Discussão

---

Os restaurantes que determinaram o estudo foram os tipos fast-food, representando 66,7% em ambos os shoppings, em seqüência, os do tipo self-service, com 33,3% da representatividade no shopping A e 16,7% no shopping B, e os do tipo culinária italiana, que no shopping A não obteve representatividade e no B, representam 16,7% da amostra. A culinária típica italiana teve menor representatividade pois apesar da cozinha italiana ter inspirado a criação dos pratos os responsáveis os consideram fast-food por já chegarem ao restaurante pré-prontos. De acordo com Proença (2010), as preparações típicas se readequam para atender ao consumidor global. Através da tabela 1, ao compararem-se os shoppings A e B, 100% dos restaurantes estavam conformes nos itens: iluminação, instalações apropriadas e presença do certificado da Vigilância Sanitária, esse último considerado essencial por participar dos sistemas de controle dos alimentos (EBONE; CAVALLI; LOPES, 2011), a iluminação considerada uniforme no ambiente, o layout da UAN correspondendo ao fluxo lógico para a produção das refeições, evitando contaminações (PINTO & ARAÚJO, 2003). Em se tratando da temperatura, ventilação e controle da qualidade da água, o shopping A mostrou-se 100% adequado, enquanto que o shopping B estava 83,3% conforme em relação à temperatura, a ventilação e controle da qualidade da água estavam adequados em 66,7% dos estabelecimentos. A ventilação deve garantir a renovação do ar(RDC 216/04); a temperatura entre 22° e 26° C, ideal o desenvolvimento das atividades na UAN(PINTO & ARAÚJO, 2003). Quanto à proteção às janelas, fundamental para o controle de entrada de animais e contaminantes, de acordo com a Portaria CVS 06/99 aditada pela Portaria CVS18/08, ambos os shoppings tiveram 83,3% de adequação. Agentes contaminantes tem sua ausência relatada em 100% dos estabelecimentos do shopping B, no shopping A, esse índice cai para 83,3% dos restaurantes. Assim, os estabelecimentos do shopping A obtiveram 95,82% de conformidade geral, já o shopping B obteve 87,5%, visto que por suas menores proporções, sua fiscalização pode ser menor, portanto deficiências seriam mais dificilmente detectadas. A tabela 2 mostra as respostas às questões relacionadas às diferentes etapas de recrutamento e seleção de manipuladores, considerando que foi utilizado mais de um meio por restaurante. O recrutamento de colaboradores é realizado através de indicação em 33,3% dos estabelecimentos do shopping A e em 83,3% do shopping B, demonstrando que o fator capacidade é muitas vezes negligenciado, não favorecendo uma boa administração e, de acordo com Almeida (2010), não traz motivação dos colaboradores; de forma inversa, Cavalli e Salay (2007) notaram que, em pesquisa realizada nos Estados Unidos, o método considerado mais efetivo era indicação, em função da adaptação do contratado à equipe, fidelizando o funcionário e prevenindo problemas os que o recomendaram. O curriculum dos candidatos é utilizado no processo de recrutamento em 100% dos restaurantes no shopping A, demonstrando atenção aos conhecimentos e experiências do candidato, enquanto que este item só é utilizado em 50% dos estabelecimentos do shopping B. Meios de comunicação e parcerias com empresas especializadas em recursos humanos são utilizados para essa etapa em 16,7% dos restaurantes do shopping A, apresentando 0% de parcerias com cursos profissionalizantes, enquanto que no shopping B, anúncios nos meios de comunicação são usados em 33,3% dos estabelecimentos; parcerias com cursos profissionalizantes e com empresas de recursos humanos são utilizadas em 16,7% dos restaurantes do shopping B. O processo de seleção dos candidatos varia de modo que no shopping A em 83,3% dos estabelecimentos são utilizadas as entrevistas, 50% usam os exames médicos e 33,3% realizam testes práticos; já no shopping B 100% dos restaurantes utilizam entrevistas com candidatos, 83,3% deles realizam exames médicos, 50% deles usam testes práticos e 16,7% realizam testes teóricos para avaliar os conhecimentos dos candidatos. Esses resultados apontam para direção similar ao estudo de Cavalli & Salay (2004), em que foram considerados importantes para contratação: a apresentação pessoal em entrevista, experiências anteriores e referências, entre outros. O número de manipuladores presentes no shopping A é maior que no shopping B, tanto de modo geral quanto por turno, conforme também visto nesse estudo Castro (2007) refere que a diferença no número de colaboradores é determinada pela demanda de refeições e atendimento. Quanto à presença de um responsável técnico, Cavalli e Salay (2007) referem que é essencial para gestão dos colaboradores. No presente estudo, são encontrados em todos os estabelecimentos analisados, com nível superior em 75% dos restaurantes, 16,7% concluíram o ensino médio, 8,3% têm diploma de ensino técnico especializado em alimentos, 8,3% têm especialização em gestão de pessoas e 8,3% tem graduação em nutrição, assim, 25% dos estabelecimentos possuem responsáveis com formação na área em que atuam. Quanto ao cargo dos responsáveis técnicos, 16,7% dos estabelecimentos escolheram não especificar os cargos, em 58,3% dos restaurantes o cargo ocupado pelo responsável é o de gerente; em 25% dos restaurantes existe um diferente cargo para o responsável: o técnico em manutenção e nutricionista no shopping A, e o de proprietária no shopping B. Em 16,7% dos restaurantes foi relatada a presença de cozinheiros treinadores, serviço fornecido pelas franquias para a capacitação dos colaboradores. Na tabela 3, observam-se os conhecimentos nas áreas de higiene, Boas Práticas de Fabricação, da legislação relacionada à área (Portaria CVS06/99 aditada pela CVS18/08 e RDC 216 de 2002) e técnicas de gestão de pessoas, essenciais para otimizar o serviço e gerenciamento de colaboradores. A Filosofia dos 5Ss, que melhora o ambiente e aperfeiçoa o trabalho em equipe, foi dita conhecida em 100% dos restaurantes de ambos os shoppings, assim como as boas práticas de

manipulação de alimentos, fundamental para produção de alimentos seguros. A Portaria CVS06/99 aditada pela CVS18/08, que traz parâmetros para controle higiênico-sanitário, foi considerada conhecida por 66,7% dos responsáveis, assim como a RDC 216 de 2004, que regulamenta as boas práticas para serviços de alimentação, no shopping A; porém, no shopping B, 0% dos responsáveis pelos estabelecimentos relatou conhecer a CVS e somente 33,3% reconheceram a RDC. O sistema APPCC (Sistema de Avaliação dos Perigos em Pontos Críticos de Controle), que protege a saúde do consumidor desde a produção até o consumo de alimentos, foi dito conhecido em 66,7% dos restaurantes analisados no shopping A e em somente 16,7% do shopping B. Observou-se que nem todos os responsáveis que alegaram conhecer o Sistema APPCC disseram conhecer a norma referente às Boas Práticas de Fabricação, conhecimento prévio necessário para aplicação do APPCC, indicando que a resposta não foi verdadeira, já que 16,7% dos estabelecimentos de cada shopping não conheciam as normas referentes às BPF e responderam conhecer o Sistema APPCC. O nível de conhecimento dos responsáveis no shopping A foi maior em relação às normas, boas práticas e técnicas de gestão de pessoas, totalizando 83,3% dos itens indagados, em oposição ao shopping B que obteve 59,5%. Gestores e responsáveis devem possuir conhecimentos para detectar riscos, prevenirem e corrigirem ações em UANs, zelando pela segurança alimentar e transmitindo noções aos colaboradores (ALMEIDA, 2010).

## 5. Considerações Finais

---

A partir desse estudo, considera-se que a eficiente gestão de pessoas em UANs comerciais depende essencialmente da qualificação específica dos gestores e responsáveis técnicos, indo além de seu próprio campo de atuação, conhecendo a área da segurança alimentar, para que possam corrigir falhas e transmitir essas noções aos colaboradores, que, se submetidos a processos de recrutamento e seleção adequados para que os profissionais mais capacitados sejam contratados, realizam eficazmente o controle da qualidade higiênico-sanitária dos alimentos preparados no local, em consonância com ambientes bem planejados e equipamentos adequados para as atividades desenvolvidas na UAN.

## Referências Bibliográficas

---

- ALMEIDA, G. L. de. A questão da gestão da segurança de alimentos em restaurantes comerciais do tipo self-service: o estudo de um caso. *GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas* Ano 5, nº 2, Abr-Jun/2010, p. 11-26.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Guia Alimentar para a população brasileira. Brasília. Ministério da Saúde, 2005.
- CASTRO, F.T. de et al. Restaurantes do tipo self-service: qualidade dos serviços oferecidos nos principais shoppings do Rio de Janeiro (RJ). Baseado na Dissertação de Mestrado Restaurantes do tipo self-service: análise dos aspectos sanitários e dos manipuladores de estabelecimentos localizados nos shoppings centers da cidade do Rio de Janeiro- RJ, mar., 2007.
- CAVALLI, S.B.; SALAY, E. Gestão de pessoas em unidades produtoras de refeições comerciais e a segurança alimentar. *Revista de Nutrição*. Campinas, v.20, n.6, p.657-667, nov/dez., 2007.
- CAVALLI, S.B.; SALAY, E. Segurança do alimento e recursos humanos: estudo exploratório em restaurantes comerciais dos municípios de Campinas, SP e Porto Alegre, RS. *Hig Alimentar*; 18 (126-127): 29-35. 2004
- EBONE, Michele Vieira; CAVALLI, Suzi Barletto; LOPES, Sidinei José . Segurança e qualidade higiênico-sanitária em unidades produtoras de refeições comerciais. *Rev. Nutr.*, Campinas, v. 24, n.5, p.725-734, set./out., 2011.
- ENKE. A.A. et al. Quality Management Procedures Influence the Food Safety Practices at Chilcare Centers. *Early Childhood Education Journal*. v.35, n.1, p.75-81, ago.2007.
- FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS; WORLD HEALTH ORGANIZATION. Assuring food safety and quality: guidelines for strengthenig national food control systems, 73p. Rome, 2003. Disponível em [http://www.who.int/foodsafety/publications/capacity/en/English\\_Guidelines\\_Food\\_control.pdf](http://www.who.int/foodsafety/publications/capacity/en/English_Guidelines_Food_control.pdf). Acessado em 01.10.2009
- FOOD NA DRUG ADMINISTRATION FDA. FDA report on the occurrence of foodborne illness risk factors in selected institutional foodservice, restaurant and retail food store facility types. Food and Drug Administration, 2004. Disponível em: [http://cfsan.fda.gov/\\_acrobat/retrsk2.pdf](http://cfsan.fda.gov/_acrobat/retrsk2.pdf). Acessado em Jun. 2008.
- HENSON. S. et al. Consumer assessment of the safety of restaurant: the role of inspection notices and other information cues. *Journal of Food Safety*.v. 26, n.4. p.275-301, out. 2006.
- IBGE: Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF), 2008-2009. Despesas monetária e não monetária média mensal familiar com alimentação, por Garndes Regiões, segundo os tipos de despesa, com indicação do número e tamanho médio das famílias- período 2008-2009.
- MARTINEZ. M.G. et al. Co regulation as a possible model for food safety governance: Opportunities for public-private partneships. *Food Policy*. v.32, n.3. p.299-314, jun.2007.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria Nacional de Vigilância Sanitária de Alimentos. Portaria nº 6/99 de 10/3/99. Diário Oficial da União, Brasília, DF.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria Nacional de Vigilância Sanitária de Alimentos. CVS 18 de 9.9.2008. Diário Oficial da União, Brasília, DF.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria Nacional de Vigilância Sanitária de Alimentos. RDC 216. Diário Oficial da União, Brasília,

DF.

PROENÇA, R. P. C. Alimentação e globalização: algumas reflexões. *Ciência e Cultura*, v. 62, n. 4, p. 43-47, 2010.

SZABO, E.A.; PORTER, W.R.; SAHLIN, C.L. Outcome based regulations and innovative food processes: An Australian perspective. *Innovative Food Science and Emerging Technologies*. v.9, n.2, p.249-254, apr.2008.

VAN TONDER, I.; LUES, J.F.R.; THERON, M.M. The personal and general hygiene practices of food handlers in delicatessen sections of retail outlets in south Africa. *Journal of Environmental Health*. v.70, n.4, p.33-38, nov.2007.

#### Anexos

Tabela 1. Conformidades relatadas das características físicas, ambientais e de equipamentos nos restaurantes dos shoppings A e B.

Conformidades encontradas nas características físicas, ambientais e de equipamentos	Shopping A		Shopping B		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Certificado da Vigil. Sanitária	6	100	6	100	12	100
Iluminação Suficiente	6	100	6	100	12	100
Temperatura Agradável	6	100	5	83,3	11	91,7
Ventilação Suficiente	6	100	4	66,7	10	83,3
Proteção das Janelas	5	83,3	5	83,3	10	83,3
Ausência de Contaminantes	5	83,3	6	100	11	91,7
Controle da Qualidade da Água	6	100	4	66,7	10	83,3
Instalações Apropriadas	6	100	6	100	12	100
Conformidade Geral		95,82		87,5		

Tabela 3. Nível de conhecimentos específicos dos responsáveis técnicos relacionados à higiene, boas práticas de manipulação, fabricação de alimentos e gestão de pessoas.

Nível de Conhecimento do Responsável em Boas Práticas	Shopping A		Shopping B		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Filosofia dos 5 S's	6	100	6	100	12	100
Boas Práticas de Manipulação de Alimentos	6	100	6	100	12	100
Portaria CVS06/99 aditada pela CVS18/08	4	66,7	0	0	4	33,3
RDC 216 de 2002	4	66,7	2	33,3	6	50
APPCC/HACCP	4	66,7	1	16,7	5	41,7
Técnicas de Gestão de Pessoas	5	83,3	4	66,7	9	75
Controle de Pragas	6	100	6	100	12	100
Nível Geral de Conhecimento		83,3		59,5		

Tabela 2. Etapas de recrutamento e seleção de colaboradores utilizados nos restaurantes

Processos de Recrutamento de Colaboradores	Shopping A		Shopping B		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Indicação	2	33,3	5	83,3	7	58,3
Curriculum	6	100	3	50	9	75
Meios de Comunicação	1	16,7	2	33,3	3	25
Parcerias com Cursos Profissionalizantes	0	0	1	16,7	1	8,3
Parcerias com Empresas de RH	1	16,7	1	16,7	2	16,7

  

Processos de Seleção de Colaboradores	Shopping A		Shopping B		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Entrevistas	5	83,3	6	100	11	91,7
Exames Médicos	3	50	5	83,3	8	66,7
Testes Práticos	2	33,3	3	50	5	41,7
Testes Teóricos	0	0	1	16,7	1	8,3