LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE

JADILSON BERTO LOPES DA SILVA

Qualidade na prestação de serviços: uma análise sob a ótica dos clientes do Restaurante Popular de Santa Cruz RN

NATAL/RN

2012

JADILSON BERTO LOPES DA SILVA

Qualidade na prestação de serviços: uma análise sob a ótica dos clientes do Restaurante Popular de Santa Cruz RN

Monografia apresentada ao curso de Administração do Centro Universitário do Rio Grande do Norte como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Profº. Flávio Emilio Monteiro Cavalcante, M.Sc

NATAL/RN

2012

JADILSON BERTO LOPES DA SILVA

Qualidade na prestação de serviços: uma análise sob a ótica dos clientes do Restaurante Popular de Santa Cruz RN

Monografia apresentada ao curso de Administração do Centro Universitário do Rio Grande do Norte e aprovado em _____de_____de_____ pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Flávio Emilio Monteiro Cavalcante M.Sc
Orientador

Catarina da Silva Souza
Membro examinador

Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara
Membro examinador

AGRADECIMENTOS

Aos, meus pais, Agamenon Lopes e Dulcineia Berto Lopes, meus irmãos, minha esposa Edla Miguel de campos, meus filhos, pela compreensão da minha ausência no convívio diário devido a horas dedicadas a este desafio.

Aos professores que durante, estes quatro anos, transmitiram os seus valiosos conhecimentos, e abriram meus horizontes no oficio de administrar, também a coordenação do curso, pelos incentivos, compreensão e apoio dispensado neste período.

A instituição, pela estrutura, qualidade, organização e empenho na formação de novos professionais e ainda a FGV, (Fundação Getúlio Vargas), que tanto colaborou junto a UNI RN, na minha formação com total qualidade.

"As pessoas não estão sempre iguais, ainda não foram terminadas, na verdade as pessoas nunca serão terminadas, pois estão sempre se modificando".

Guimarães Rosa, 1967.

RESUMO

Esta monografia visa à reestruturação da Empresa Paisagem Comercio e Serviços Ltda. O foco principal, foi entender qual era a percepção quanto à qualidade dos nossos serviços prestados aos clientes no restaurante popular de Santa Cruz RN, Foi feita uma pesquisa de satisfação com os clientes. A população foi de 1000 pessoas e a amostra de 200 pessoas. Observou-se ainda a necessidade de implantação de um manual de boas praticas. Por fim, percebe-se que em todos os aspectos houve a predominância de uma satisfação positiva com relação aos critérios estabelecidos na pesquisa. Depois de todas as mudanças, a organização pode se expandir para outras localidades incluindo outros Estados.

Palavras Chaves: Satisfação, Qualidade, Serviços.

ABSTRACT

This monograph aims to restructure the Company Paisagem Comércio e Serviços Ltda. The main focus was to understand what was the perception about the quality of our services to customers in the restaurant popular Santa Cruz RN, was made a satisfaction survey with customers. The population sample of 1000 people and 200 people. There was also the need to implement a manual of best practices. Finally, it is clear that in all aspects predominated a positive satisfaction with criteria established in the research. After all the changes, the organization can expand to other locations including States.

Key Words: Customer Satisfaction, Quality, Service.

LISTA DE SIGLAS

ABIN – Agencia Brasileira de Inteligência Nacional

ASG – Auxiliar de Serviços Gerais

ASO – Atestado de Saúde Ocupacional

CEFET – Centro Federal de Educação Tecnológica

CEPRO – Fundação do Centro de Pesquisas Econômicas do Piauí

COSERN – Companhia Elétrica do Rio Grande do Norte

CRN – Conselho Regional de Nutrição

EPI – Equipamento de Proteção Individual

FUNART – Fundação Nacional de Artes

IFRN – Instituto Federal do Rio Grande do Norte

INTO – Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia

IPEA – Instituto de Pesquisa Aplicada

MBP – Manual de Boas Práticas

MDS – Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome

NR – Normas Regulamentadoras

NTOF – Não Tem Opinião Formada

POP – Procedimento Operacional Padronizado

PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

PVC - Polyvinyl chloride (Cloreto de Polivinil)

RDC – Resolução de Diretoria Colegiada

RJ – Rio de Janeiro (Unidade Federativa)

RN – Rio Grande do Norte (Unidade Federativa)

SAAE – Serviço de Abastecimento de Águas e Esgotos

SEMOB – Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana

SESAN – Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional

SET – Secretaria de Estado de Tributação do Rio Grande do Norte

SETHAS – Secretaria de Est. de Trab. e Ação Social do Rio Grande do Norte

TI – Tecnologia Informática

UAN – Unidade de Alimentação em Nutrição

UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

VDRL - Venereal Disease Research Laboratory (Pesquisa Laboratorial de Doenças Venéreas)

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN por sexo **23**

Gráfico 2 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN por idade **24**

Gráfico 3 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN por estado civil ...**24**

Gráfico 4 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN por grau de instrução.....**25**

Gráfico 5 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN por faixa de renda**25**

Gráfico 6 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Sobre iniciativa do governo em abrir o restaurante **26**

Gráfico 7 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Aspecto da limpeza **27**

Gráfico 8 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Atendimento dos funcionários **28**

Gráfico 9 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Qualidade das refeições.....**28**

Gráfico 10 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Quantidade da comida servida **29**

Gráfico 11 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Limpeza e forma de preparo da refeições.....**30**

Gráfico 12 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Variedade do cardápio oferecido **30**

Gráfico 13 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Frequencia ao restaurante **31**

Gráfico 14 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Local onde almoçava antes de frequentar o restaurante **32**

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO 12

1.1. Contexto e Formulação do Problema 12

1.2. Caracterização da Organização 14

1.3. Objetivos 18

1.3.1. Objetivo Geral 18

1.3.2. Objetivos Específicos 18

1.4. Justificativa 19

2. REVISÃO DA LITERATURA 20

2.1. Qualidade em serviços 20

2.2. Dimensões da qualidade em serviços (ou características da qualidade em serviços) 20

2.3. A qualidade em restaurantes 20

2.4. Qualidade percebida pelo cliente 20

2.5. Conceito de serviços 20

2.6. Características dos serviços 21

2.7. Momento da verdade e ciclo de serviços 21

2.8. Qualidade de serviços percebida 21

2.9. Atributos de um serviço de qualidade 22

3. METODOLOGIA 23

3.1. Tipo de pesquisa 23

3.2. População e amostra 24

3.3. Instrumento de coleta de dados 24

3.4. Tratamento dos dados 24

4. RESULTADOS 25

4.1. Características Demográficas e Socioeconômicas 25

4.2. Uso e Aceitação do Restaurante Popular 28

4.2.1. Iniciativa do governo em abrir o Restaurante Popular 28

4.2.2. Limpeza do Restaurante Popular 29

4.2.3. Atendimento dos funcionários 30

4.2.4. Qualidade das refeições fornecidas 30

4.2.5. Quantidade de comida servida 31

4.2.6. Refeições higiênicas 32

4.2.7. Variedade do cardápio oferecido.....32
4.2.8. Frequência ao Restaurante Popular.....33
4.2.9. Onde almoçava antes de frequentar o Restaurante Popular 34
5. Além dos itens já avaliados, verificou-se que: 35
6. CONCLUSÃO 36
REFERENCIAS
ANEXOS
APÊNDICE

1. INTRODUÇÃO

1.1. Contexto e Formulação do Problema

A fome no Brasil ainda atinge muita gente, onde há pobreza e falta de acesso a direitos sociais básicos, mesmo com a mobilização da sociedade civil e parcialmente do Governo Federal pela causa e a implementação de políticas públicas de segurança alimentar, ainda existem em todo país pessoas que não têm acesso a uma alimentação com qualidade.

O Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, por meio da Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SESAN, na perspectiva de promover e consolidar a Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, implementa e apoia ações em articulação com as três esferas de governo e a sociedade civil, respeitadas as especificidades regionais, culturais e a autonomia do ser humano e estimulando a participação democrática (EDITAL MDS/SESAN Nº 03/2011).

Em virtude disso a MDS apoia a instalação de Restaurantes Populares através de financiamento de construção, reforma e adaptação de instalações prediais, aquisição de equipamentos permanentes, móveis e utensílios novos e capacitação e formação profissional na área de alimentação e nutrição. Esses Restaurantes são Unidades de Alimentação e Nutrição que tem como princípios fundamentais a produção e a distribuição de refeições saudáveis, com alto valor nutricional, a preços acessíveis, para as pessoas que estão em situação de insegurança alimentar e que devem localizar-se preferencialmente em grandes centros urbanos de cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes (MDS, 2012).

Com objetivo de minimizar este problema foi criado o projeto restaurante popular, o primeiro no Brasil foi inaugurado ainda nos anos 50 em Belo Horizonte por iniciativa do então governador Juscelino Kubitschek. Hoje, estas unidades integram as estratégias de combate à fome. Destinam-se a atender pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional e trabalhadores de baixa renda que fazem sua principal refeição do dia fora de casa. Normalmente são frequentados por

desempregados, estudantes, idosos aposentados e trabalhador rural. Nos restaurantes, este público pode ter acesso a uma alimentação saudável ao preço de R$ 1,00. (Fonte MDS. gov. BR).

No Rio Grande do Norte, o projeto restaurante popular surgiu no ano de 2002, no governo do então governador Fernando Freire, o nome do projeto era barriga cheia, e naquele ano foram inaugurados três restaurantes localizados um no alecrim outro na zona norte e um terceiro em Mossoró, cada um com capacidade para atender mil refeições por dia, a ideia era atender pessoas moradoras de rua, catadores de papel, ou seja, pessoa realmente necessitada logo se percebeu que o perfil frequentador dos restaurantes era diferente, as pessoas que trabalhavam no comércio, pequenos empresários, donas de casa, eram e continuam até hoje frequentando as unidades em funcionamento, o projeto a época era tão importante que o governo seguinte quando assumiu o poder em janeiro de 2003, não só manteve o projeto como ampliou. Hoje a sociedade dispõe de vinte e quatro restaurantes espalhado por todo Rio Grande do Norte. (fonte: Elaboração própria)

Diante do exposto, e levando em consideração a grande parcela de clientes do restaurante popular, o estudo objetiva avaliar o uso e aceitação do restaurante, envolvendo vários aspectos do restaurante popular da cidade de Santa Cruz, localizada no Rio Grande do Norte, cidade turística, onde se encontra a estátua de Santa Rita de Cássia.

O restaurante de Santa Cruz é uma das vinte e quatro unidades em funcionamento, em 2009, quando o governo decidiu ampliar mais uma vez o projeto, a Paisagem estava pronta para assumir os serviços, depois de uma longa batalha na licitação, conseguiu-se ganhar à unidade de Santa Cruz, hoje, vinte e seis meses depois, de acordo com dados de pesquisa realizados pela própria empresa, a sociedade daquele município, mudou radicalmente o seu abito alimentar, passando a ingerir alimentos saudáveis e menos calóricos, graças ao trabalho da equipe da organização e em especial as nutricionistas que cuidam da elaboração dos cardápios, com calorias balanceadas e adequadas aos costumes da região.

Neste sentido, este trabalho tem como proposito responder a seguinte questão: **Qual a percepção dos clientes do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN quanto à qualidade dos serviços prestados?**

1.2. Caracterização da Organização

A Paisagem Comércio e Serviços, com sede a Rua Senador João câmara, 091 centro Santa Cruz RN, CEP 59.200-000 e Escritório central a Rua dos Caicos, 2323 Nossa Senhora do Nazaré, Natal RN, e escritório na cidade do Rio de janeiro à Rua Buenos Ayres, nº 02 sala 503 centro RJ. É uma Empresa de sociedade limitada de capital fechado, atua no ramo de licitações públicas. A Paisagem iniciou suas atividades no ano de 1991, como objetivo principal, poda de árvores, firmando o seu primeiro contrato com a COSERN (Companhia de Eletricidade do Rio Grande do Norte), a partir daí, no ano de 2003, a Srª Dulceneia Berto Lopes, assumiu o controle da mesma, passando a focar o ramo de alimentação preparada e coletiva. Atualmente, a empresa conta com 230 servidores diretos e mais de 200 indiretos, o público alvo são os Governos, Federal, Estaduais e Municipais. A empresa está focada também no setor de serviços, como locação de mão de obra, manutenção de piscinas entre outros, mantém contratos firmados conseguidos através de licitações com ABIN (Agencia Brasileira de Inteligência Nacional), IFRN (Instituto Federal do Rio Grande do Norte), UFRN (Universidade Federal do Rio Grande do Norte), SET (Secretaria de Estado da Tributação do RN), IPEA (Instituto de Pesquisas Aplicadas - RJ), CEFET MARACANÃ - RJ, FUNARTE (Fundação nacional de Artes - RJ), INTO (Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia – RJ), SEMOB (Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana), SETHAS (Secretaria de Estado de Trabalho e Ação Social do RN), este último executado no Município de Santa Cruz/RN, Restaurante Popular. A Mesma já prestou serviços a Policia Federal, Justiça Federal RN, além de outros.

A missão da organização é fornecer refeições preparadas e coletivas, com foco no serviço hospitalar; prestar serviços com qualidade e pontualidade, respeitando as questões sociais e ambientais. Como perspectiva futura, a Organização pretende estender seus contratos para as Empresas privadas pelo Brasil. Por tratar-se de uma Empresa que apesar do grande volume de serviços e faturamento são os proprietários que administram o dia-a-dia, ela não possuía uma estrutura organizacional diretiva e organizada. Com a realização de uma análise das tarefas desenvolvidas pela empresa, foi possível adaptar um organograma cujas tarefas estão divididas de forma equitativa conforme o que se apresenta a seguir.

Antes da estruturação dos setores, todos os processos, eram centralizados na direção geral, os servidores tinham muito pouca autonomia e com isso formava-se um gargalo impedindo o crescimento da Empresa.

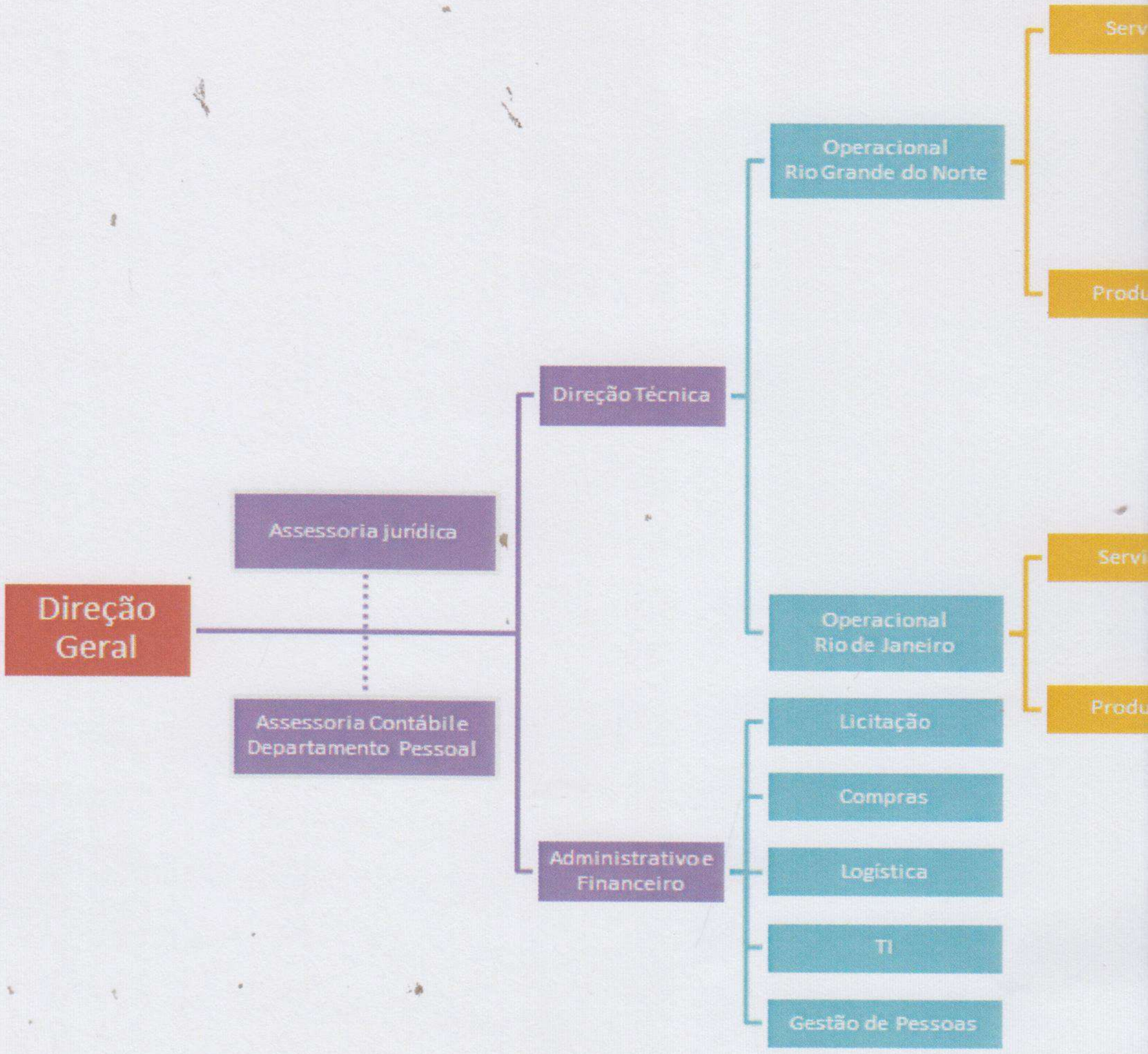


Figura 1: Organograma da Paisagem Comércio e Serviços Ltda.
Fonte: Adaptado pelo autor (novembro de 2012).

Para uma análise de um dos processos de forma mais detalhada, escolheu-se para análise do fluxo de processos o setor de licitação por entender que este é um dos principais no funcionamento da Organização, e que atualmente funciona da seguinte forma: Retirar tempestivamente o edital. Junto ao setor público interessado, o chamado é feito obrigatoriamente pela mídia escrita (diário oficial), no local e hora marcada, o representante da Empresa, deverá apresentar normalmente os 02 envelopes, documentação e proposta de preços, neste caso quando se trata de Concorrência publica internacional, nacional, tomada de preços, carta convite e pregão presencial. Atualmente com ajuda da tecnologia, os Governos Municipais, Estaduais, e Federal, adotaram o pregão eletrônico, neste caso a Organização precisa estar previamente cadastrada nos diversos sistemas de pregão eletrônico. Exemplos: COMPRASNET, LICITAÇÕES-E e outros. O Resultado da licitação, no caso da Organização perder, ali se encerra o processo. No caso de vitória, após a publicação do diário oficial, passa para a fase de contratação. Após contrato firmado, conforme minuta já acordada no edital, a repartição interessada, destina o orçamento e por sua vez o empenho que poderá ser global ou mensal. Em seguida, a Empresa estará acobertada para a execução dos serviços ou fornecimentos de produtos. A Empresa deverá cumprir fielmente o que está descrito no contrato, no caso de falta, receberá uma penalização, que vai desde pagamento em dinheiro à suspensão de licitar por até 05 (cinco) anos.

A análise swot pretende apresentar as oportunidades e ameaças (ambiente externo) e forças e fraquezas (ambiente interno) da Paisagem Comercio e Serviços LTDA. Quanto às oportunidades, verifica-se que o Estado do Rio Grande do Norte, irá sediar a copa do mundo em 2014, e para que isso aconteça, terá que preparar toda estrutura, como a Empresa Paisagem atua num mix de atividades, as oportunidades são grandes para o setor. Observa-se ainda um grande crescimento vertical da capital do estado, surgindo assim grande demanda de condomínios necessitando de empresas para cuidar de suas administrações. Mas, contudo é preciso muito cuidado com as ameaças, uma vez que o setor onde atua está cada vez mais concorrido, novas pessoas jurídicas se constituindo, sem qualquer controle por parte do Estado, o próprio setor público cada dia mais estruturado para cobrar os impostos e realizar suas compras, por outro lado, são ainda muito desorganizados para liquidar os seus compromissos com os fornecedores, por isso é necessário que

a empresa licitante conte com suas forças no ambiente interno. Neste caso a empresa tem sede própria, tem posicionamento nos diversos setores que atua, investe em tecnologia da informação para gerenciar seus processos, e não tem dívidas de curto ou longo prazo. No entanto, possui suas fraquezas internas, como falta de pessoal qualificado para o setor administrativo e tecnologia da informação, não existe o setor na gestão de pessoas, tornando a condução dos processos muito difícil.

Por fim, observa-se que, após a reestruturação dos setores, a empresa está conseguindo mais resultados, contratou-se uma administradora e separou-se as atividades conforme organograma proposto ao invés de ser diretivo, adotando o método participativo, no setor Sethas/RN está sendo implantando os benefícios para melhorar a produtividade, no escritório central encontra-se em fase de teste o método empowerment.

1.3. Objetivos

Realizar uma pesquisa de percepção quanto a qualidade dos serviços prestados pelo Restaurante Popular do Município de Santa Cruz/RN.

1.3.1. Objetivo Geral

Analisar a percepção dos clientes em relação ao nível de qualidade dos serviços prestados pelo Restaurante Popular de Santa Cruz/RN.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar o nível de percepção do cliente quanto à qualidade dos serviços na prestação de serviços
- Mapear os fatores positivos e negativos que influenciam os clientes quanto ao nível de satisfação com a prestação de serviços
- Propor melhorias na qualidade dos serviços prestados pelo restaurante.

1.4. Justificativa

Em virtude a grande clientela atendida no Restaurante Popular, bem como por se tratar de uma Unidade de Alimentação e Nutrição que atende uma grande variedade de público, torna-se relevante conhecer a satisfação destes, diante do uso e aceitação do restaurante, para que a partir dos resultados obtidos, tenha um conhecimento do que os indivíduos estão visualizando a cerca do serviço oferecido e a partir de então manter o que é positivo e, caso contrário, despertar futuras ações para a melhoria do serviço. Além disso, trabalhos como este pode fomentar a iniciativa de realizar esta pesquisa em outras unidades do Restaurante Popular e, desta forma, tornar um estudo que contemple grande parcela de restaurante, podendo servir como forma para avaliar o Programa Restaurante Popular, o qual é integrado à rede de ações e programas do Fome Zero, que é uma iniciativa do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Enquanto proprietário da Organização é muito importante saber os pontos fracos e pontos fortes do restaurante popular de Santa Cruz, pois trata-se de um contrato firmado com o Governo do Rio Grande do Norte e além das metas a cumprir, precisa-se manter o serviço impecável, com assiduidade, pontualidade e principalmente qualidade e para atender tais exigências, os funcionários precisam estar motivados, capacitados. A matéria prima comprada deve ser sempre de primeira qualidade, e as contas precisam estar equilibradas. Ou seja, buscar os maiores lucros com os melhores resultados.

Enquanto estudante é preciso conhecer todo o processo de funcionamento deste projeto, desde a licitação até a hora de servir os pratos para os comensais, pois se trata do processo complexo e de muita responsabilidade, afinal são mil pessoas se alimentando diariamente de segunda e sexta-feira, e não pode haver contaminação alguma, e para qualquer estudante, são grandes as oportunidades deste processo, porque se tem a oportunidade de familiarizar-se com vários setores da administração como, por exemplo, setor comercial, compras, produção, departamento de pessoal, gestão de pessoas, contabilidade, financeiro, administrativo, logística, etc. Por fim trata-se de um processo completo, entrada-processamento-saída.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Qualidade em serviços

> Mesmo que as percepções de um serviço dependam de um certo grau de julgamento pessoal, cabe aos gerentes de serviços tentar conhecer as expectativas de seus clientes para então buscar melhorias de desempenho que favoreçam uma perspectiva positiva. (GRUPO DE ENGENHARIA E ANÁLISE DO VALOR)

2.2. Dimensões da qualidade em serviços (ou características da qualidade em serviços)

> A qualidade deve ser definida em termos de atendimento às expectativas dos clientes como sendo seus padrões de desempenho. Pois somente a qualidade baseada na satisfação dos clientes produz recompensas reais para a companhia em termos de lealdade dos clientes e na imagem positiva da empresa no mercado. (DENTON, 1990).

2.3. A qualidade em restaurantes

> A questão do que é a qualidade em restaurantes [...] enfatizar a complexidade da análise do comportamento humano no âmbito comercial, na medida em que devem ser levadas em conta as dimensões antropológicas, sociológicas, históricas e psicológicas no entendimento da hospitalidade. [...] Apontar aspectos práticos do planejamento e da gestão da hospitalidade em restaurantes, abrindo de forma inovadora, a discussão do planejamento e da gestão da hospitalidade (DENCKER, 2004).

2.4. Qualidade percebida pelo cliente

> A maioria das definições de qualidade irão recair na abordagem baseada no usuário (ou cliente), afirmando que a qualidade percebida pelo cliente deve corresponder ou superar suas expectativas. (GRUPO DE ENGENHARIA E ANÁLISE DO VALOR).

2.5. Conceito de serviços

[Serviço é] "uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível (...) que é fornecida como solução aos(s) problema(s) do(s) cliente(s)" (GRÖNROOS, 1993).

2.6. Características dos serviços

Intangibilidade: diferentemente dos produtos, os serviços são intangíveis, pois não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados; Inseparabilidade: como os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente, são inseparáveis; Variabilidade: os serviços são altamente variáveis, pois dependem de quem os executa e de onde são prestados; Perecibilidade: esta característica diz respeito à impossibilidade dos serviços serem estocados. (Kotler, 1998)

2.7. Momento da verdade e ciclo de serviços

"Os momentos de contato entre cliente e empresa ao longo do processo de produção do serviço são chamados de momentos da verdade" (GIANESI; CORREIA, 1994).

> "Momentos de verdade podem ser considerados verdadeiros 'momentos de oportunidade', pois representam oportunidade para o prestador de serviço demonstrar ao cliente a qualidade de seus serviços. É quando o cliente 'sente' o serviço acontecendo" (GRÖNROOS, 1995).

[Ciclo de serviço é] "uma cadeia contínua de eventos pela qual o cliente passa à medida em que experimenta o serviço" (ALBRECHT, 1992).

2.8. Qualidade de serviços percebida

> A qualidade de serviços percebida, contudo, é dependente diretamente da comparação entre o serviço esperado e o serviço percebido. A posição da percepção do cliente sobre a qualidade de serviço da empresa depende da natureza da discrepância entre a expectativa de serviço e o serviço percebido. (MOURA et. al. apud I Congresso de administração – UNIFENAS, 2002).

2.9. Atributos de um serviço de qualidade

A qualidade de oportunidade envolve os atributos de um serviço que esta sob controlo do fornecedor. Por outro lado, a qualidade da experiência é definida não só, como sendo os atributos fornecidos pelo fornecedor, mas também pelos visitantes. (BARROS, 2008).

3. METODOLOGIA

O trabalho foi realizado no Restaurante Popular do município de Santa Cruz,/RN, dentro do contexto do Estágio Supervisionado em Alimentação Coletiva da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – Campus de Santa Cruz.

3.1. Tipo de pesquisa

Esta pesquisa tratou-se de uma pesquisa do tipo exploratória descritiva em forma de estudo de caso.

O que é pesquisa exploratória? A pesquisa exploratória foi realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado por sua natureza de sondagem, não comportou hipótese que, todavia, poderiam surgir durante ou ao final da pesquisa. Já a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Pesquisa de opinião insere-se nessa classificação. (VERGARA, 2007, p.47).

Já o autor Antônio Carlos Gil (1996), diz que se pode definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos definiu pesquisa exploratória como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-los mais explícitos ou a construir hipóteses, enquanto que a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou então o estabelecimento de relações entre variáveis.

O autor afirma ainda que estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante os outros delineamentos considerados.

3.2. População e amostra

De acordo com Vergara, (1998), População (Universo) – tratou-se de definir toda a população e a população amostral. Entendeu-se aqui por população não o numero de habitantes de um local, como é largamente conhecido o termo, mas um conjunto de elementos (Empresa, produtos, Pessoas, por exemplo), que possuem as características que foi objeto de estudo. População amostral ou amostra é uma parte do universo (População), escolhida segundo algum critério de representatividade.

3.3. Instrumento de coleta de dados

Formulário adaptado do questionário da Fundação Centro de Pesquisas Econômicas e Sociais do Piauí (CEPRO).

A obtenção dos dados relacionados à informação das Características Demográficas e Socioeconômicas, seguido da aceitabilidade físico-estruturais do Restaurante Popular do município de Santa Cruz/RN pelos usuários do serviço, inclui a aplicação de um questionário de campo de uso e aceitação da Fundação do Centro de Pesquisas Econômicas e Sociais do Piauí (CEPRO), adaptado ao referido estudo. Participaram da coleta de dados 16 alunos do 1° período do curso de nutrição da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – Campus de Santa Cruz, juntamente com as duas estagiárias da referida instituição. A aplicação do questionário ocorreu nos dias 18 e 19 de Junho de 2012.

3.4. Tratamento dos dados

Lançados em planilha de cálculo Excel para processamento dos dados e geração de gráficos.

4. RESULTADOS

Neste capitulo serão apresentados os resultados que atendem aos objetivos deste trabalho, e serão divididos em duas etapas, características demográficas e socioeconômicas e uso e aceitação do restaurante popular.

4.1. Características Demográficas e Socioeconômicas

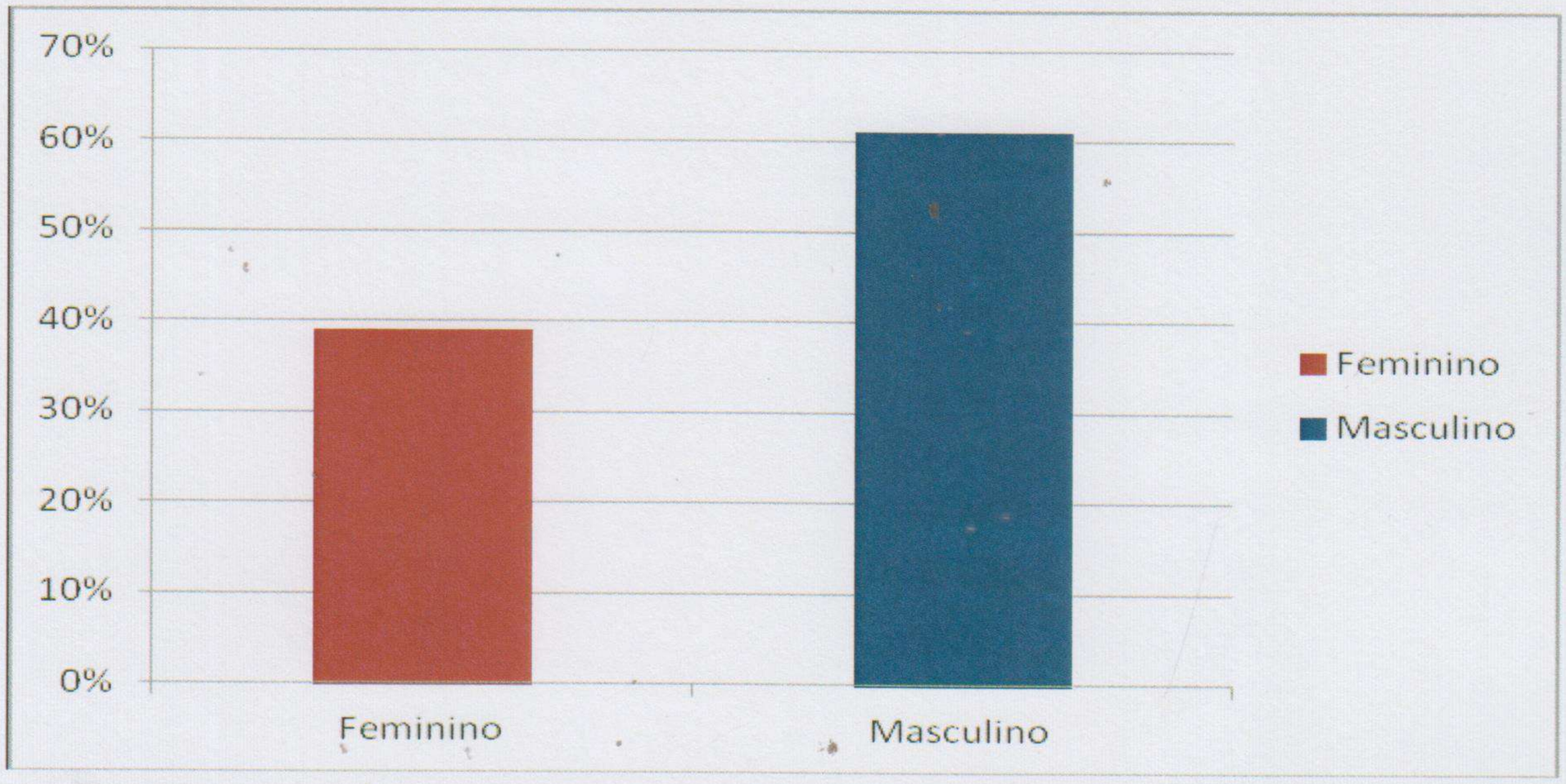


Gráfico 1 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN por sexo.
Fonte: elaboração própria, 2012.

Objetivando melhor entender o perfil do usuário do Restaurante Popular, foi inserida no questionário questões bem específica sobre sexo, faixa de idade, estado civil, escolaridade, ponto da residência e renda mensal.

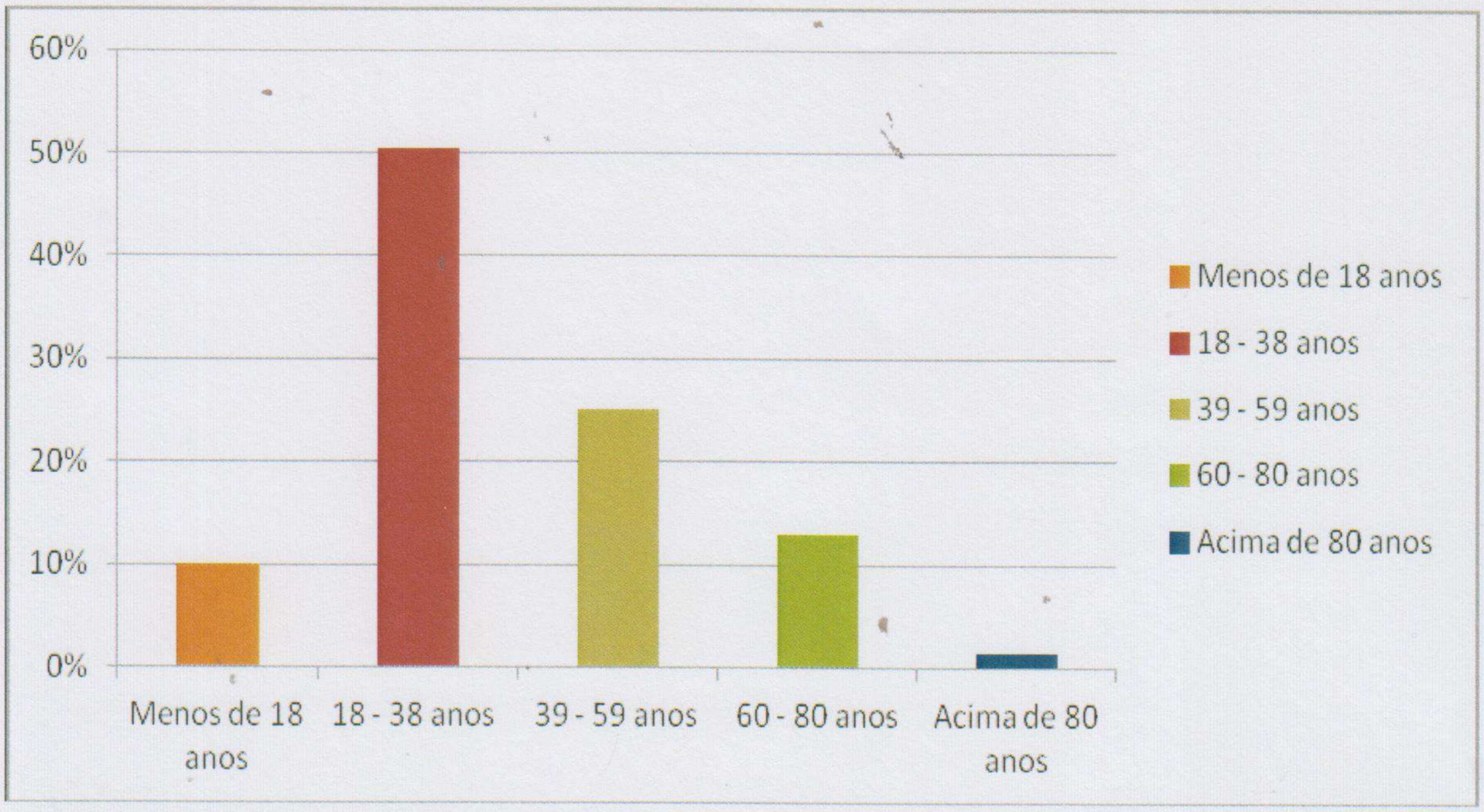


Gráfico 2 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN por idade.
Fonte: elaboração própria, 2012.

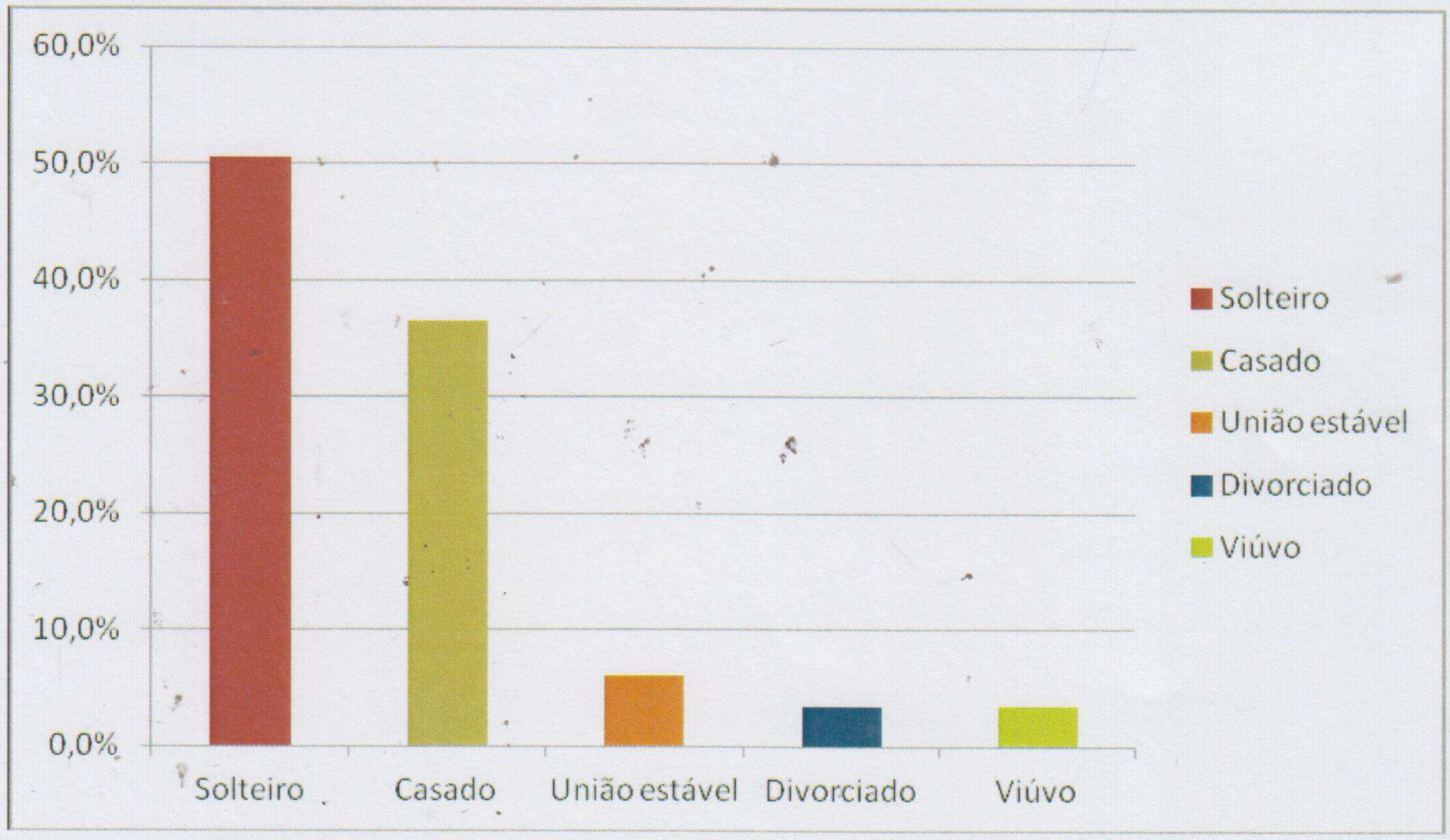


Gráfico 3 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN por estado civil.
Fonte: elaboração própria, 2012.

Diante dos resultados visualizados por meio dos gráficos, os comensais, em sua maioria, representam o sexo masculino (60%), com idade entre 18 e 38 anos. Quanto ao estado civil, cerca de 50% da clientela apresenta estado civil como solteiro.

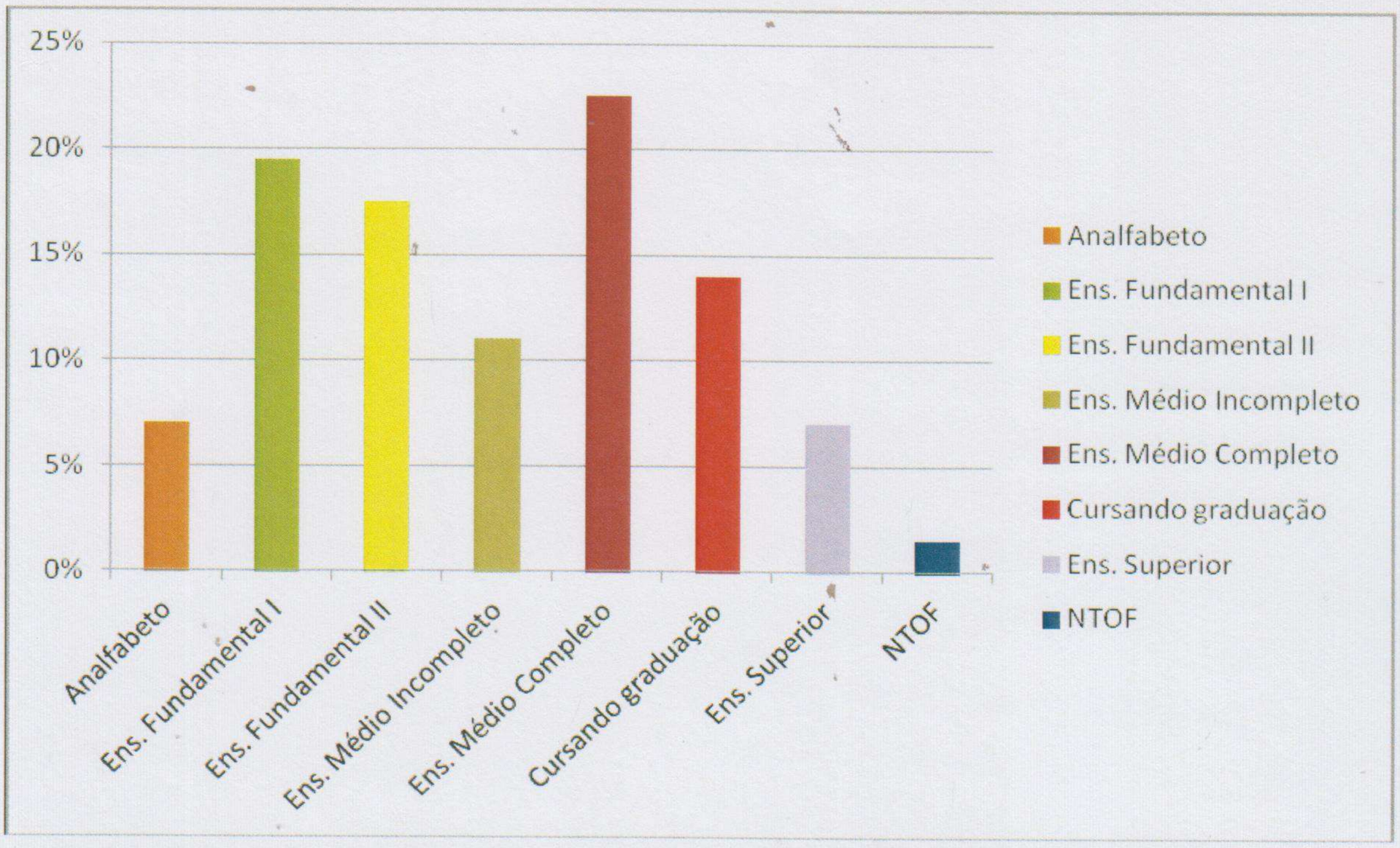


Gráfico 4 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN por grau de instrução.
Fonte: elaboração própria, 2012.

Além disso, grande parte dos comensais concluiu o ensino médio completo (23%), seguido pelo ensino fundamental I (19%). E, finalmente, quanto à renda pessoal mensal, 32% da clientela não possui renda fixa ou não sabe informar.

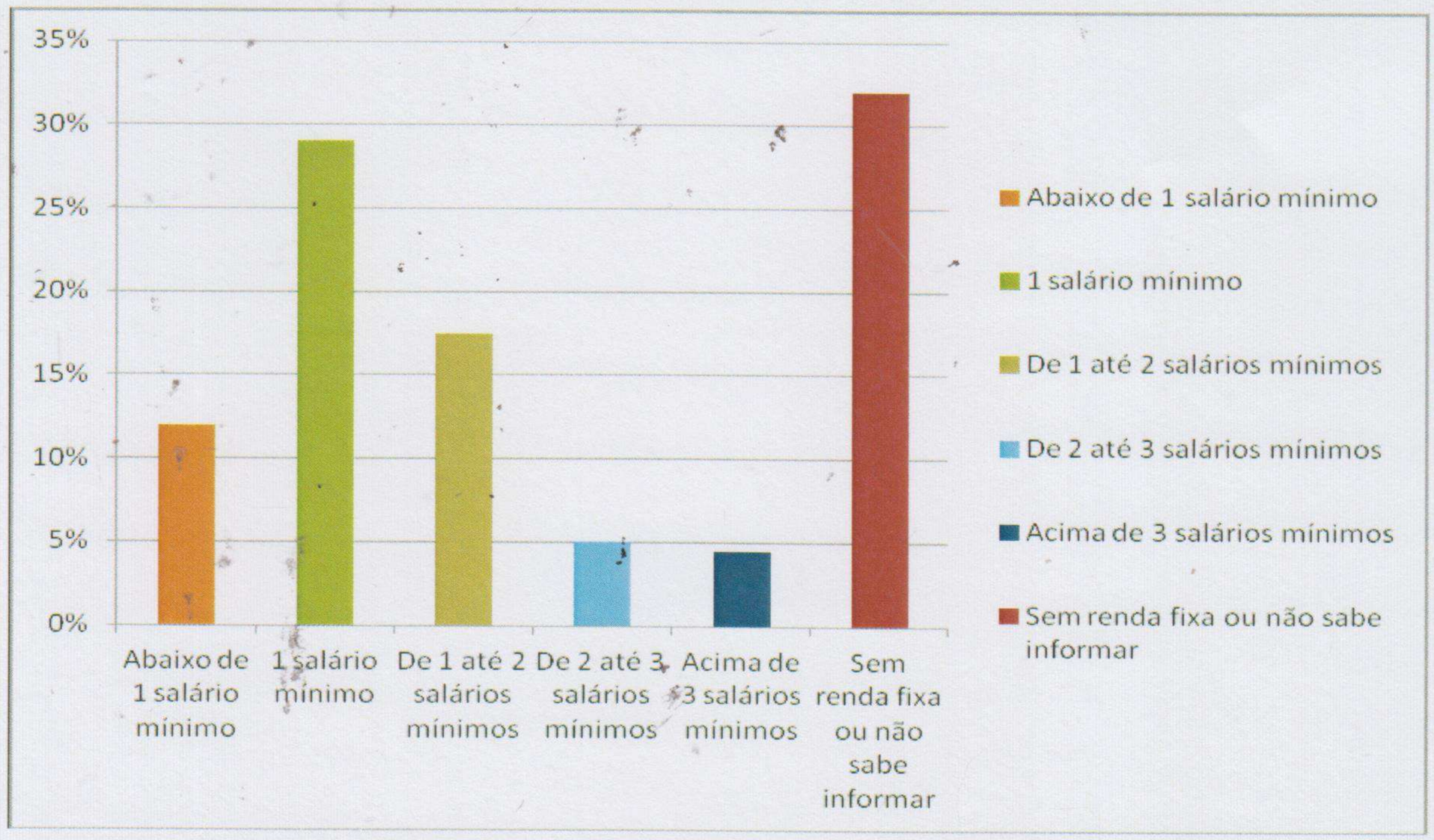


Gráfico 5 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN por faixa de renda.
Fonte: elaboração própria, 2012.

4.2. Uso e Aceitação do Restaurante Popular

4.2.1. Iniciativa do governo em abrir o Restaurante Popular

Um dos questionamentos a que foram submetidos os comensais entrevistados foi em relação à própria iniciativa do Governo em abrir o Restaurante Popular. Em torno desta questão, os posicionamentos indicaram ter sido uma ótima iniciativa (69%) advinda do governo.

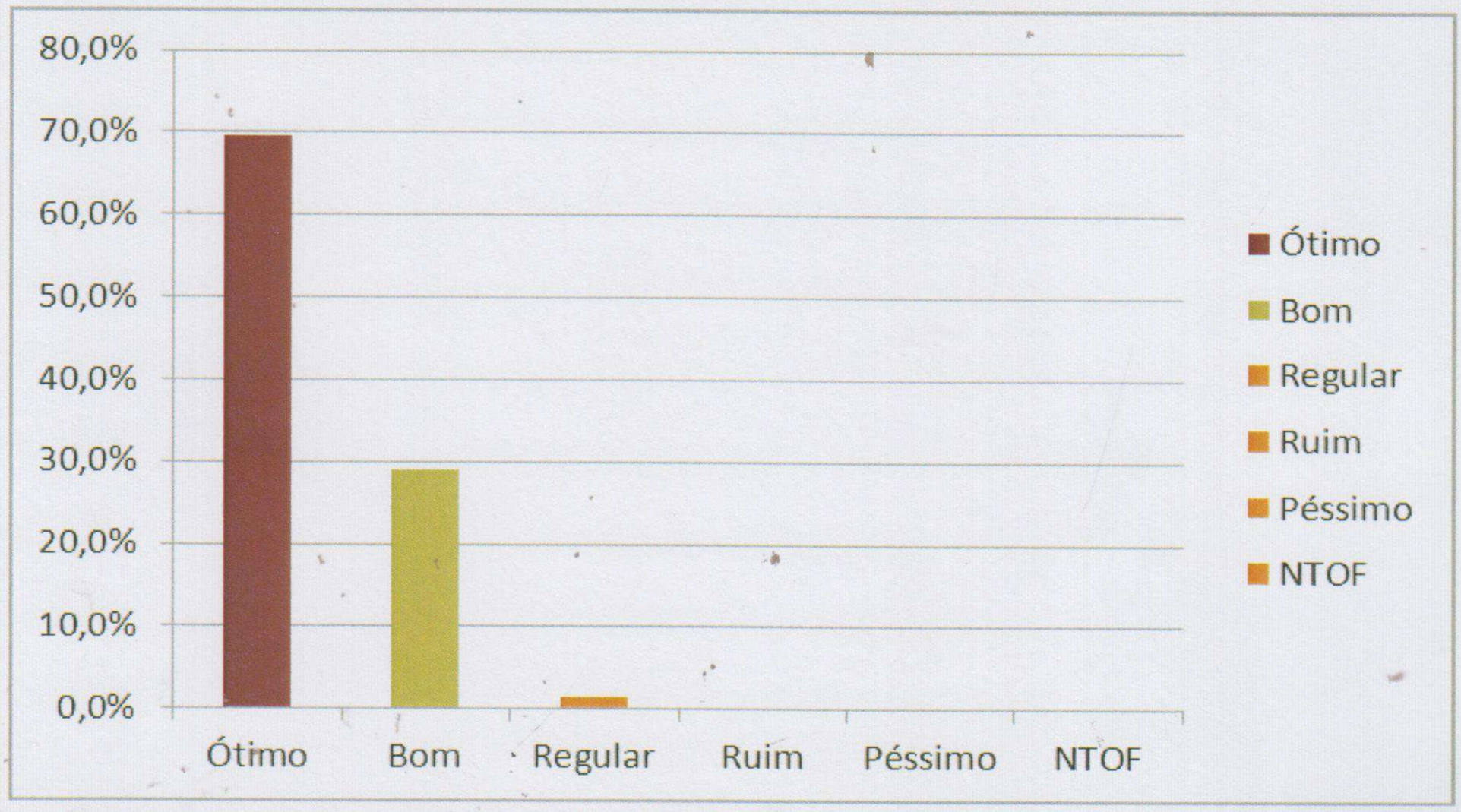


Gráfico 6 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Sobre iniciativa do governo em abrir o restaurante.
Fonte: elaboração própria, 2012.

4.2.2. Limpeza do Restaurante Popular

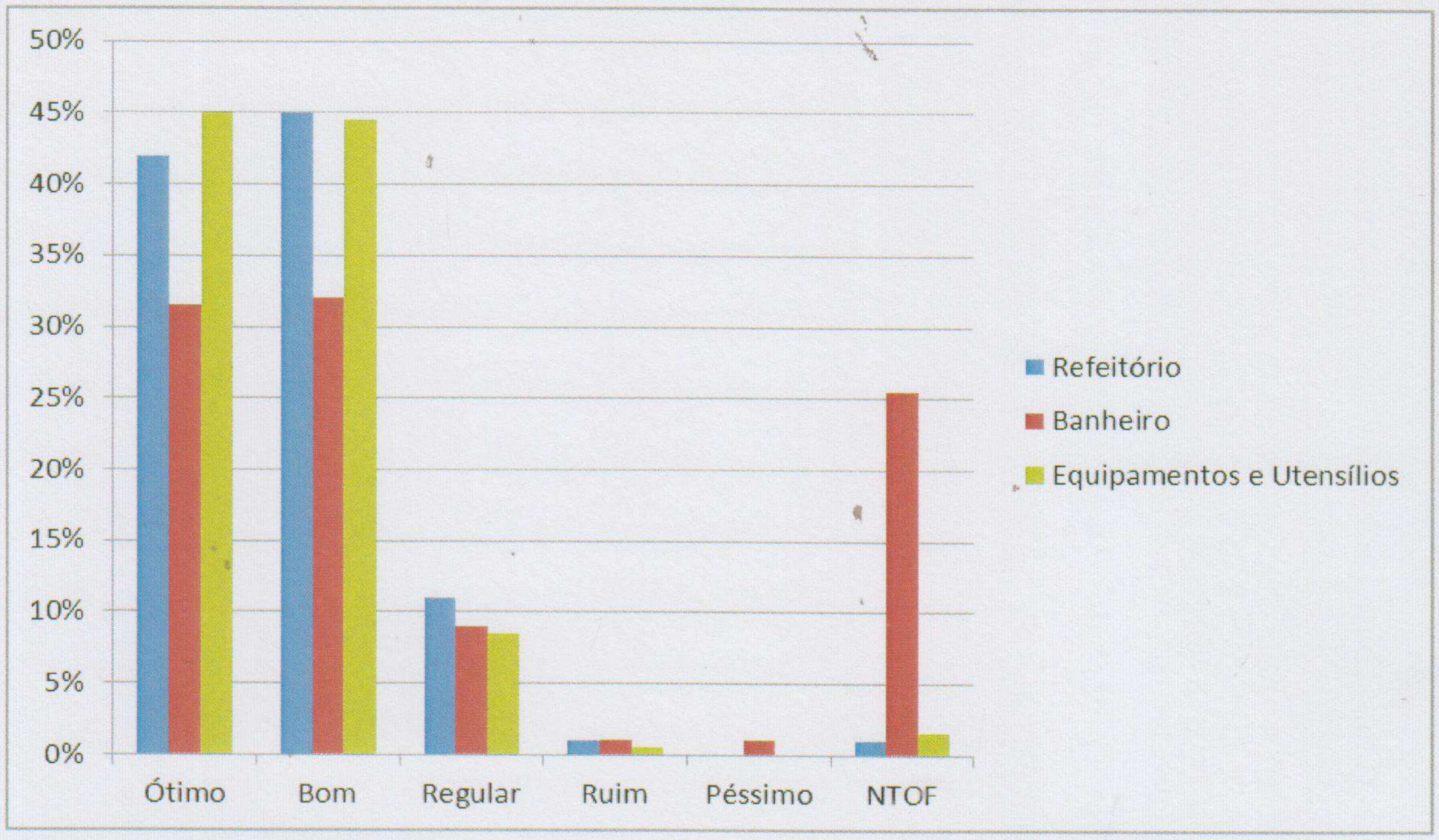


Gráfico 7 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Aspecto da limpeza.
Fonte: elaboração própria, 2012.

Outro questionamento foi dirigido para o aspecto da limpeza do espaço físico, item sobre o qual a administração tem se esmerado para torná-lo modelo a ser seguido por outros estabelecimentos voltados para a manipulação de alimentos. O posicionamento dos entrevistados a este respeito se observa como ótima e boa tanto para o refeitório, quanto para os banheiros, equipamentos e utensílios.

4.2.3. Atendimento dos funcionários

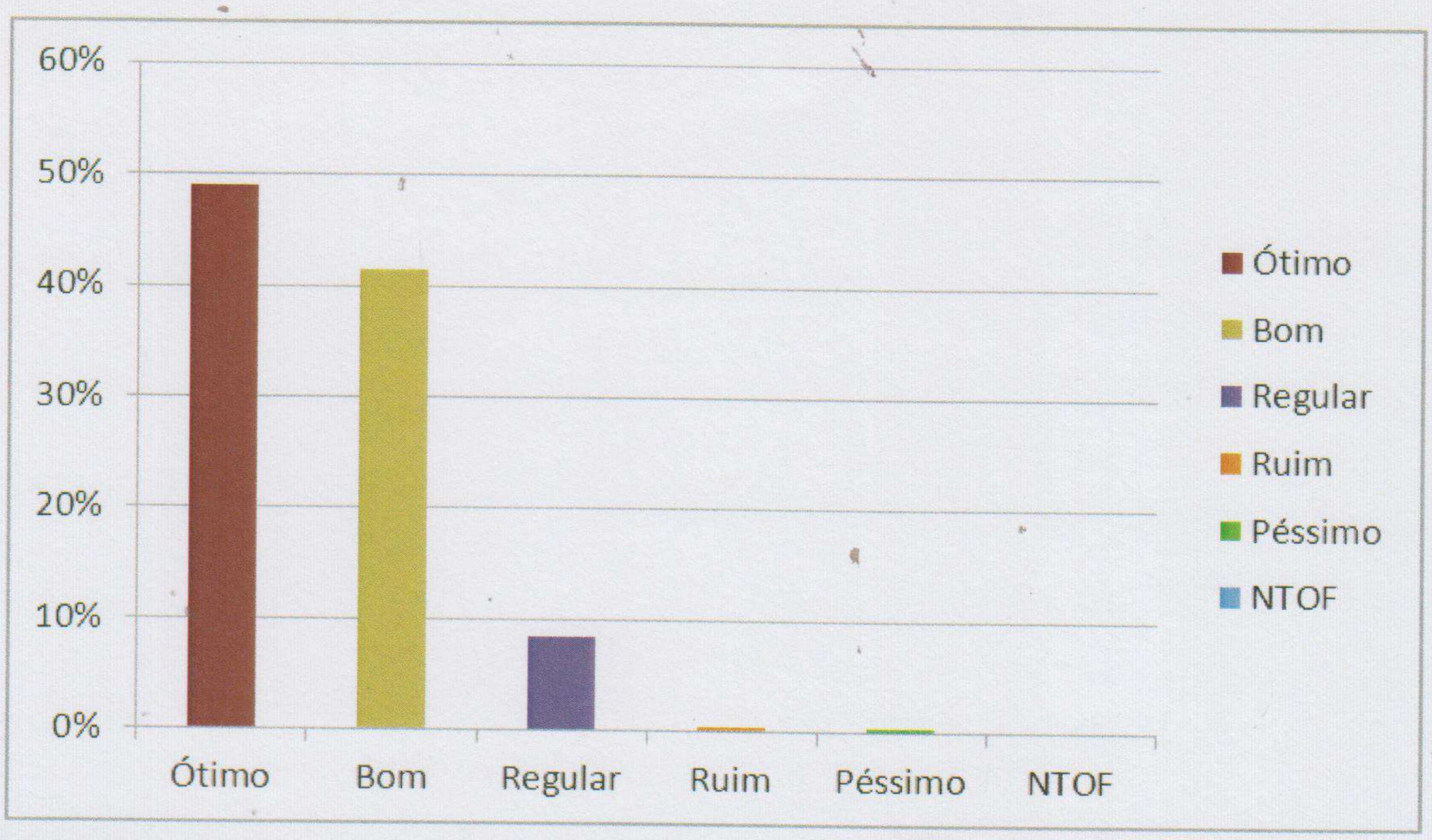


Gráfico 8 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Atendimento dos funcionários.
Fonte: elaboração própria, 2012.

Neste quesito, a grande maioria dos comensais relatou ser um atendimento ótimo (49%) e bom (42%) dado pelos funcionários do Restaurante Popular de Santa Cruz, seguido por um regular atendimento, representando apenas 9%.

4.2.4. Qualidade das refeições fornecidas

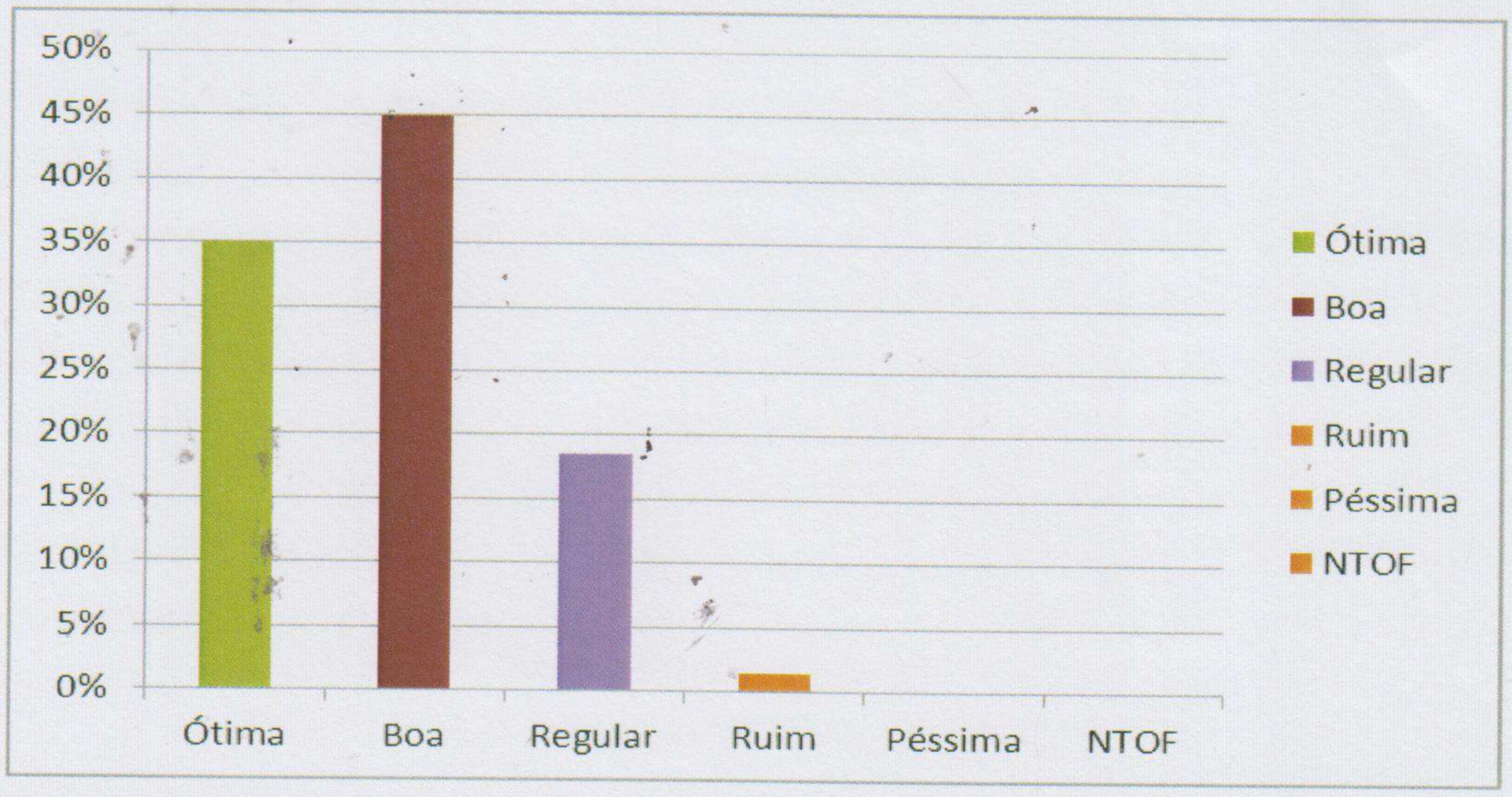


Gráfico 9 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Qualidade das refeições.
Fonte: elaboração própria, 2012.

Entre os objetivos fundamentais do restaurante, a qualidade e o valor nutricional da refeição é um dos elementos centrais, no sentido em que esta iniciativa poderá não só garantir uma dieta balanceada e equilibrada, mas acima de tudo, constituir-se num indicativo educacional para a população, em face de o modelo apresentado ser orientado por profissional especializado.

Nesse contexto, cerca de 45% dos comensais avaliaram como boa a refeição oferecida pelo Restaurante, seguido pela avaliação ótima (35%).

4.2.5. Quantidade de comida servida

Em relação à quantidade de comida servida no Restaurante Popular, apesar da aprovação de 80% dos entrevistados, é importante avaliar a opinião dos 12% que consideram regular, vez que entre eles figuram pessoas de diferentes necessidades nutricionais.

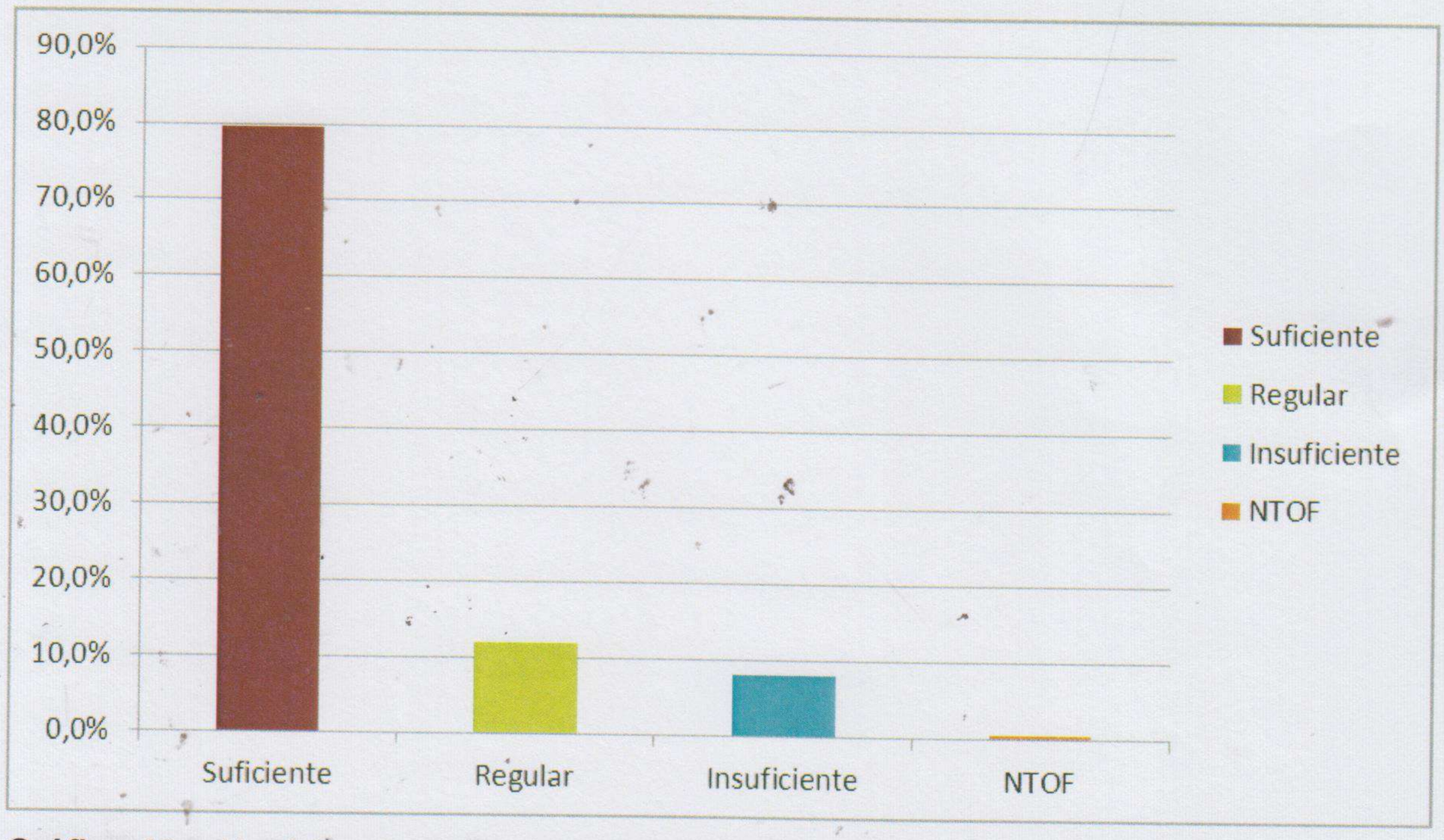


Gráfico 10 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Quantidade da comida servida.
Fonte: elaboração própria, 2012.

4.2.6. Refeições higiênicas

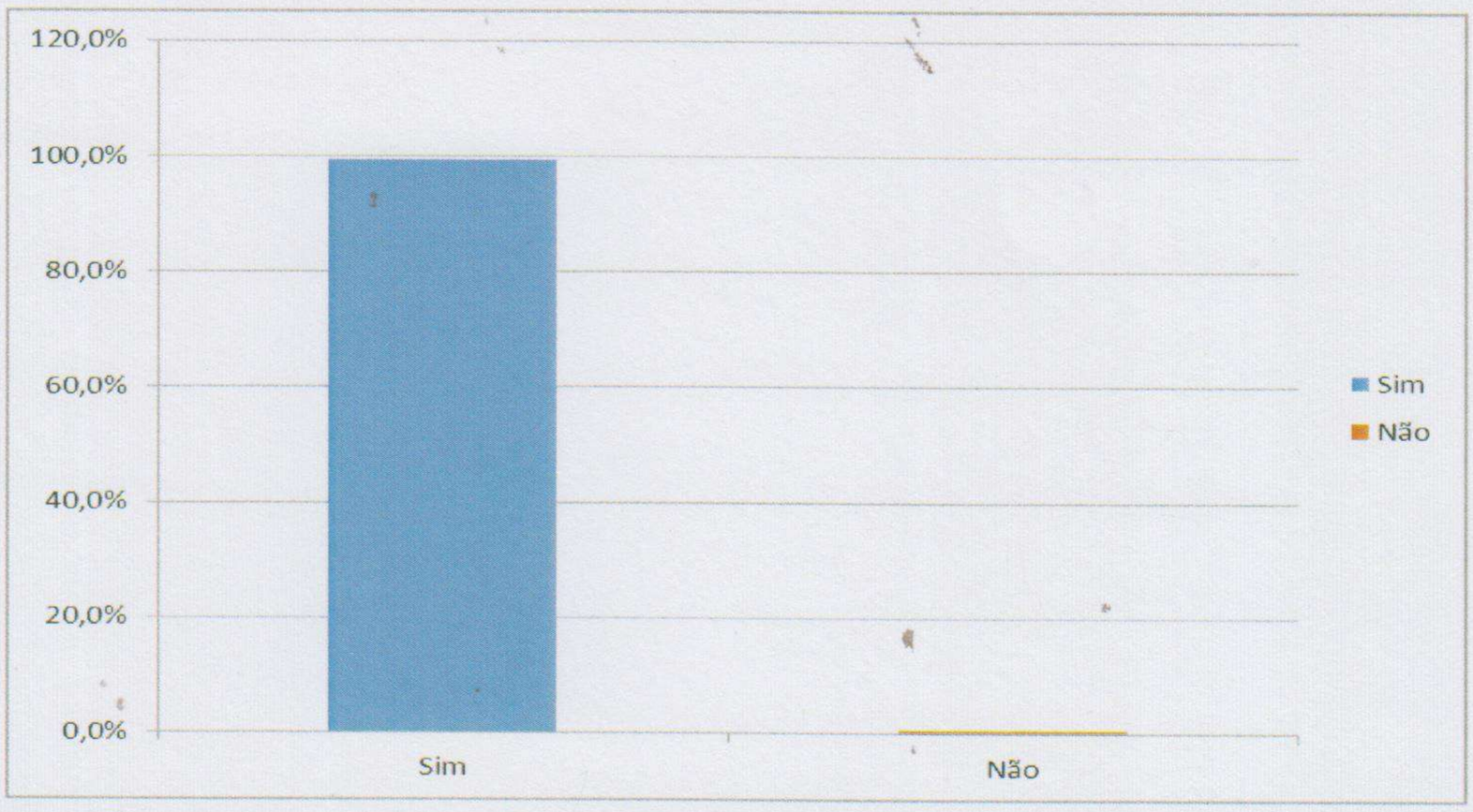


Gráfico 11 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Limpeza e forma de preparo da refeições.
Fonte: elaboração própria, 2012.

Outra questão que envolve a distribuição de refeições no restaurante Popular é a limpeza e a forma da apresentação do produto final. A este respeito, as respostas dos frequentadores do Restaurante Popular comprovam uma ampla aprovação do serviço.

4.2.7. Variedade do cardápio oferecido

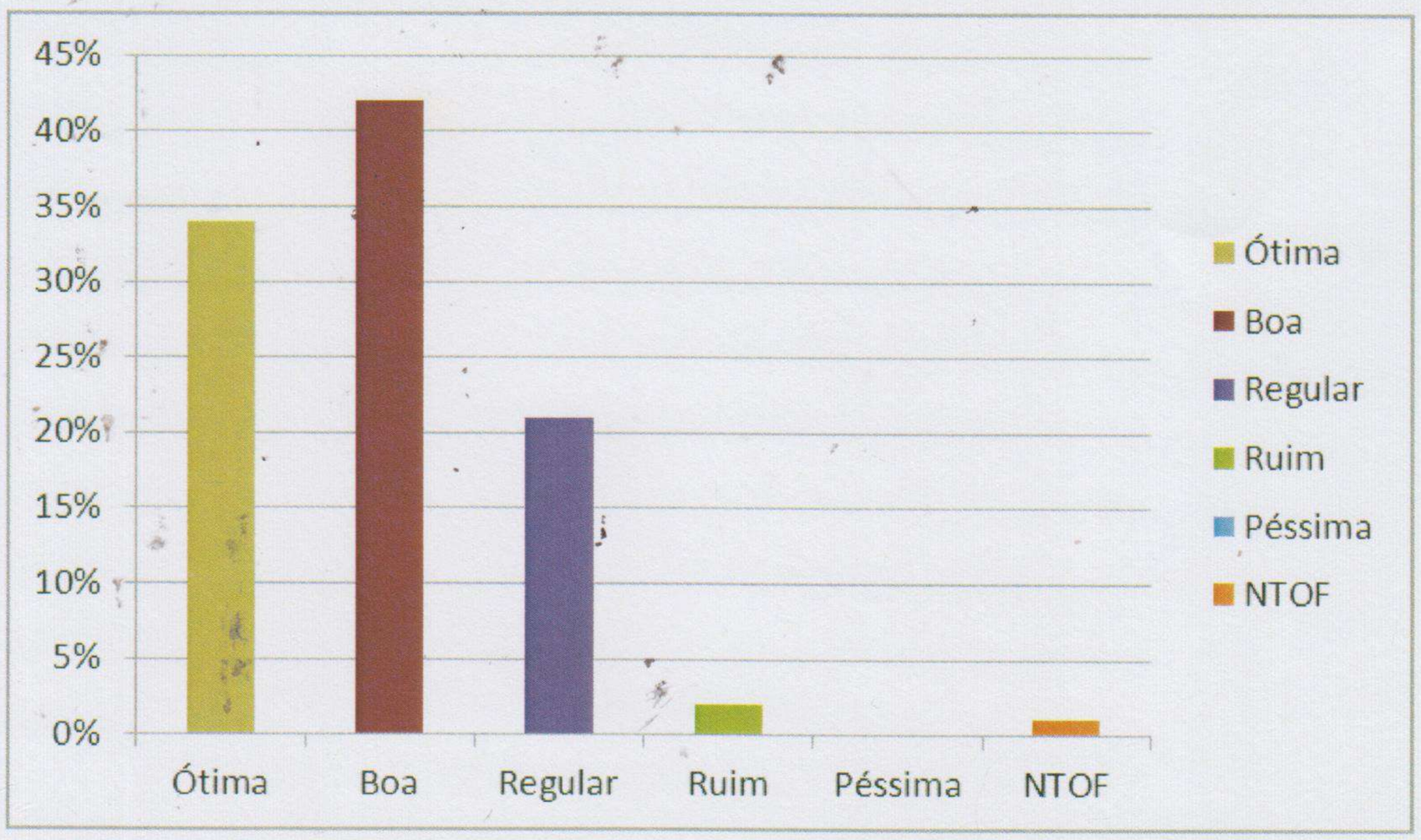


Gráfico 12 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Variedade do cardápio oferecido.
Fonte: elaboração própria, 2012.

Nesta mesma linha de avaliação da comida ali servida, a pesquisa quis saber ainda como os comensais estão julgando a variedade do cardápio, e os resultados apontaram ser boa (43%) neste quesito.

4.2.8. Frequência ao Restaurante Popular

Uma questão que interfere diretamente na aprovação da variedade do cardápio é a frequência da clientela ao Restaurante Popular. Neste caso, os frequentadores (52%) relataram frequentar diariamente o Restaurante, seguido pela frequência de 2 a 3 vezes por semana.

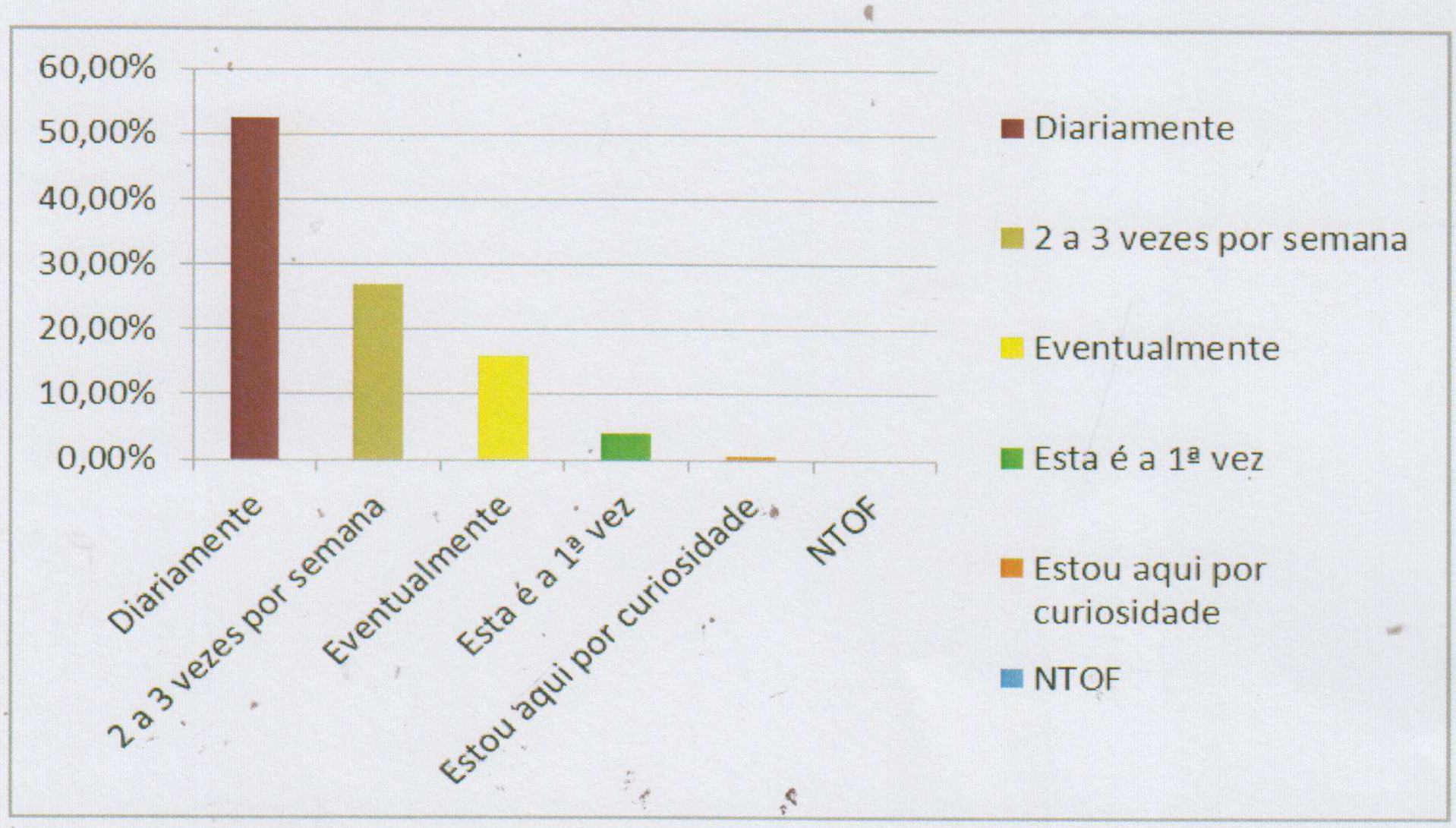


Gráfico 13 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Frequencia ao restaurante.
Fonte: elaboração própria, 2012.

4.2.9. Onde almoçava antes de frequentar o Restaurante Popular

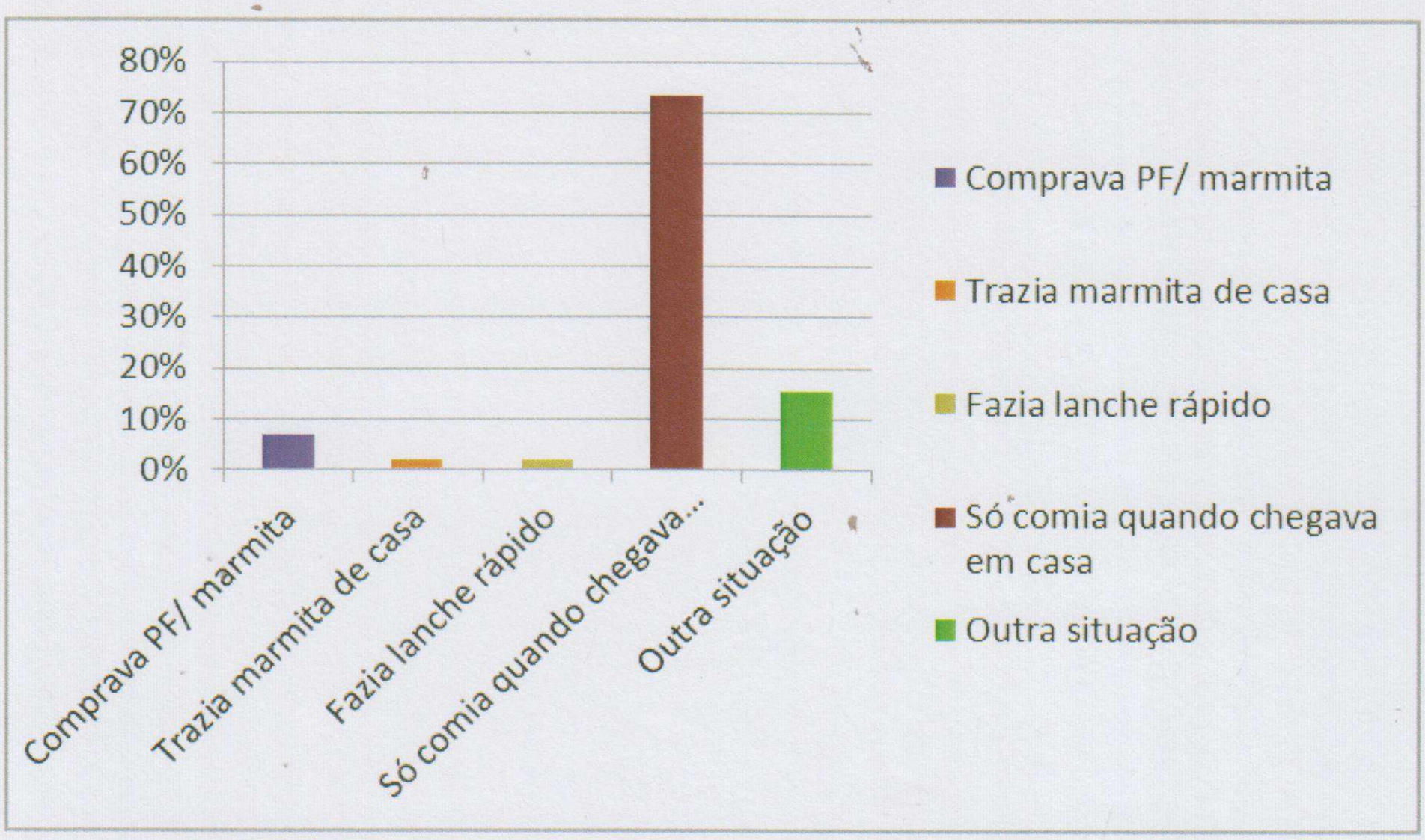


Gráfico 14 – Usuários do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN – Local onde almoçava antes de frequentar o restaurante.
Fonte: elaboração própria, 2012.

As práticas e hábitos dos comensais constituíram-se numa outra preocupação da pesquisa, em parte, para medir o conteúdo da alimentação ingerida antes e a oferecida pelo Restaurante Popular. Neste quesito, os entrevistados relataram, em sua maioria, que só comiam quando chegavam em casa.

6. CONCLUSÃO

Diante dos resultados visualizados por meio dos gráficos expostos acima, se tem uma visão geral da aceitabilidade dos comensais do restaurante popular. Em sua maioria os clientes são da cidade de Santa Cruz. Percebe-se que em todos os aspectos houve a predominância de uma satisfação positiva das pessoas com relação aos critérios estabelecidos na pesquisa, isso se justifica pelo fato de ter, em sua maioria, as respostas "Ótimas" e Boas". Dessa forma, esta pesquisa, serve para que todos esses pontos sejam visualizados a fim de melhorar ainda mais a aceitabilidade da clientela e alguns aspectos que tiveram percentuais apontando falhas negativas. Além disso, notou-se que os clientes sentem bem ao serem ouvidos e poderem expor opinião acerca do ambiente em que frequentam, isso foi observado pelo fato de muitos comensais procurarem para responder ao questionário e participarem da pesquisa.

Portanto, sugere-se que pesquisas como essas sejam realizadas semestralmente para se ter uma visão do público a respeito do serviço, que o próprio serviço estar avaliando, modificando alguns aspectos negativos e preservar o que se estar satisfazendo o público.

REFERENCIAS

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução – RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. Estabelece procedimentos de Boas Práticas para serviços de alimentação a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 17 set. 2004.

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1992. 254p.

ALVES, G.M.C.; MELLO, C.A. **Avaliação das boas práticas de fabricação (BPF's) em estabelecimentos prestadores de serviços de alimentação, em shopping center localizado no município de Cuiabá, MT**. Revista higiene alimentar, São Paulo, v.22, n.161, p.49-53, mai. 2008.

BARROS, José Luís Gonçalves de. **A satisfação com a qualidade de serviços na fidelização dos destinos turísticos.** Disponível em: http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7569/2/A%20Satisfao%20com%20a%20Qualidade%20de%20Servios%20na%20Fidelizao%20dos.pdf, acesso em 30/11/2012.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, **Manual Programa Restaurante Popular**, Brasília, 2004.

CORRÊA, Luíz Henrique; GIANESI, Irineu G.M. Qualidade e Melhoria dos Sistemas de Serviços. In: . **Administração Estratégica de Serviço**, São Paulo: Atlas. 994 – p.195-207

DENCKER, Ada de Freitas M. (Coordenadora), **Planejamento e gestão em Turismo e Hospitalidade.** Thomson, São Paulo, 2004 - Maria do Rosário Rolfsen Salles.

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviços.** São Paulo: Makron Books, 1990.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GIANESI, Irineu; CORRÊA, Henrique. **Administração e estratégia de serviços: operações para satisfação do cliente,** São Paulo: Atlas, 1994. 233p.

GIANESI, Irineu; CORRÊA, Henrique. **Administração e estratégia de serviços: operações para satisfação do cliente, pg. 80**. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antônio de Loureiro. **Qualidade Total nas Organizações** - Indicadores de Qualidade, Gestão Econômica de Qualidade, Sistemas Especialistas de Qualidade. São Paulo: Atlas. 1992

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. 5. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. 5. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1995. 377p.

JURAN, J M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip; HAYES, Tom; BLOMM Paul. **Marketing de serviços profissionais: estratégicas inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros**. Tradução: Eduardo Lasserre. 2. Ed. São Paulo: Manole, 2002.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços:** conceitos, exercícios, casos práticos – 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LEVITT, Theodore. **Após a venda ter sido realizada, in: Mantendo Clientes**. São Paulo: Makron Books, 1994.

MDS - Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Restaurante Popular**. Disponível em: http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/seguranca-alimentar-e-nutricional/restaurante-opular/gestor/restaurantes-populares, acesso em 12/05/2012.

MOURA, Luiz Rodrigo Cunha et al. **A percepção da qualidade em serviços**: um estudo de caso do Banco Real de Itabira - MG. In: I Congresso de Administração – UNIFENAS, 2002, Alfenas. Anais... Disponível em: http://www.unifenas.br/extensao/administracao/icongresso/3.htm, acesso em 30/11/2012.

PALADINE, Edson Pacheco. **Qualidade Total na Prática: Implantação e Avaliação de Sistemas de Qualidade,** São Paulo: Atlas. 1994

VANIN M.; SOUTHIER N.; NOVELLO D.; FRANCISCHETTI V.A.; Adequação Nutricional do Almoço de um Unidade de Alimentação e Nutrição de Guarapuava-PR; **Revista Salus-Guarapuava**-PR. jan./jun. 2007.

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO DE ALIMENTOS

PAISAGEM

Refeições Coletivas

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 4
1.DEFINIÇÕES 5
2.IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA 8
2.1. ORGANOGRAMA DE EMPRESA 9
3.ASPECTOS FÍSICOS DA UAN 10
3.1. LOCALIZAÇÃO 10
3.2. CONFIGURAÇÃO GEOMÉTRICA 11
3.3. ILUMINAÇÃO 11
3.4. TEMPERATURA E VENTILAÇÃO 11
3.5. RUÍDO E ACÚSTICA 12
3.6.PISO, PAREDE E TETO 12
3.7. PORTAS E JANELAS 12
3.8. BANCADAS E MESAS 13
3.9. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS E HIDRÁULICAS 13
3.10. INSTALAÇÕES DE COMBATE A INCÊNDIO 13
3.11. COMBUSTÍVEL 13
3.12 ÁREA PARA MATERIAL DE HIGIENIZAÇÃO E DESCARTÁVEIS 13
3.13. INSTALAÇÕES SANITÁRIAS E VESTIÁRIOS 14
3.14. FORNECIMENTO DE ENERGIA E ABASTECIMENTO DE ÁGUA 14
3.15. CAIXAS DE GORDURA E ESGOTO 15
3.16. LAVATÓRIOS EXCLUSIVOS PARA LAVAGEM DE MÃOS 15
4.EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS 16
4.1. EQUIPAMENTOS EXISTENTES E SUAS APLICAÇÕES 16
4.2.MÓVEIS (MESAS, BANCADAS, ESTANTES) 16
4.3 UTENSÍLIOS 17
5.HIGIENIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS 18
6. HIGIENIZAÇÃO DOS HORTIFRUTIGRANJEIROS 21
7. CONTROLE DE INSETOS, PRAGAS E ROEDORES 22
8. MANEJO DOS RESÍDUOS 23
9. MANIPULADORES 24
9.1. ADMISSÃO DOS FUNCIONÁRIOS 24
9.2. CONTROLE DA SAÚDE DOS MANIPULADORES 24
9.3. MEDIDAS DE CONTROLE PARA FERIMENTOS, LESÕES E GRIPES 25
9.4. CAPACITAÇÃO 26
9.5. REGRAS DE CONDUTA GERAL 26

9.6. UNIFORMIZAÇÃO DE COLABORADORES 29
9.7. ALIMENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS 29
9.8. SEGURANÇA DO TRABALHO 30
9.9. REGRAS PARA VISITANTES 30
10. CONTROLE DE QUALIDADE NAS ETAPAS BÁSICAS DO FLUXO OPERACIONAL ... 31
10.1. MATÉRIA-PRIMA 31
10.2. RECEBIMENTO DE MERCADORIAS 31
10.3. ARMAZENAMENTO 33
10.3.1. Armazenamento de alimentos perecíveis 34
10.3.2. Armazenamento de alimentos não-perecíveis 34
10.4. DESCONGELAMENTO 34
10.5. PRÉ-PREPARO 35
10.6. COCÇÃO 35
10.7. MANUTENÇÃO 36
10.8 DISTRIBUIÇÃO 36
10.9. APROVEITAMENTO DE SOBRAS 37
11. FLUXOGRAMA DAS OPERAÇÕES 38
12. RECURSOS HUMANOS 41
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS
ANEXOS

APRESENTAÇÃO

O Manual de Boas Práticas (MBP) do RESTAURANTE POPULAR DE SANTA CRUZ foi elaborado para que todos os funcionários envolvidos direta ou indiretamente com a manipulação de alimentos possam ter conhecimento da parte estrutural, das normas da empresa e principalmente dos procedimentos operacionais utilizados, objetivando a Segurança Alimentar dos comensais, já que a mesma está relacionada com o padrão de higiene dos produtos e dos processos operacionais envolvidos na produção, garantindo assim, um adequado controle higiênico-sanitário.

Tal Manual descreve operações realizadas pelo estabelecimento, abordando aspectos relacionados aos requisitos higiênico-sanitários do edifício, à manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, ao controle da água de abastecimento, ao controle integrado de vetores e pragas urbanas, à capacitação profissional, ao controle da higiene e saúde dos manipuladores, ao manejo de resíduos e ao controle e garantia de qualidade do alimento preparado, estando assim em conformidade com a RDC 216 de 15 de setembro de 2004.

1. DEFINIÇÕES

• **Alimentos preparados:** são 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.

• **Antisséptico ou sanificante ou desinfetante**: produto de natureza química utilizado para reduzir a carga microbiana a níveis aceitáveis e eliminar os microrganismos patogênicos.

• **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.

• **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.

• **Check-list**: lista de verificação contendo os requisitos que devem ser verificados na auditoria interna.

• **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.

• **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.

- **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.

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

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

- **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.

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

- **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.

- **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.

- **Monitorização:** inspeção de indícios de focos com registro de ocorrências em planilhas próprias, servindo para análise da eficiência do programa e necessidade de implementação de ações preventivas e corretivas.

- **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.

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

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

• **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.

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

• **Procedimento Operacional Padronizado - POP:** procedimento escrito de forma objetiva que estabelece instruções seqüenciais para a realização de operações rotineiras e específicas.

2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

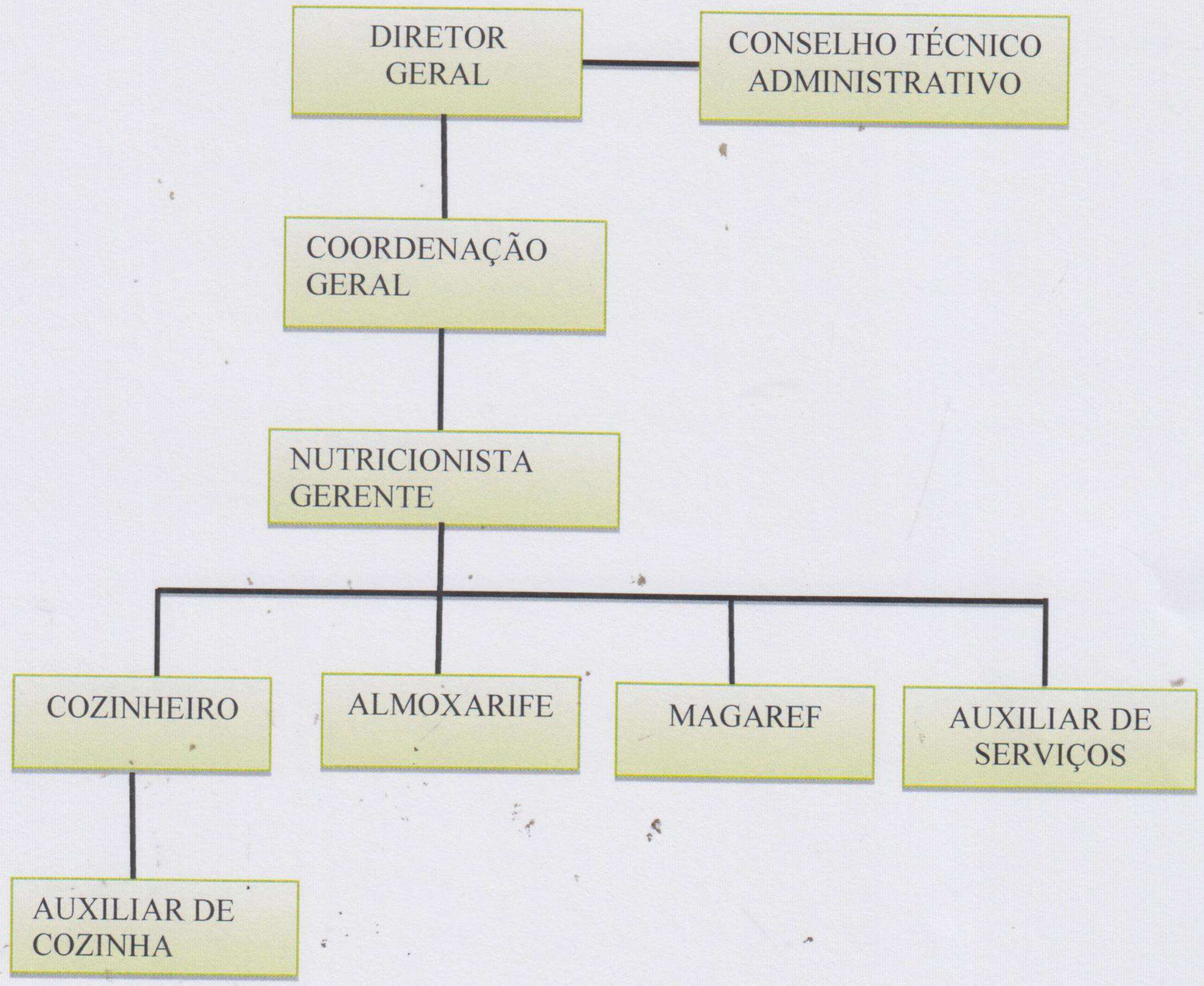
- RAZÃO SOCIAL: **PAISAGEM COMERCIO E SERVIÇOS LTDA ME**
- CNPJ: 35.653.880/0003-41
- ENDEREÇO: Rua Senador João Câmara, n° 91, Centro. Santa Cruz/RN
- RESPONSÁVEIS TÉCNICAS: Edla Miguel de Campos, Aline Alves Soares e Luciana de Medeiros Oliveira - CRN: 1637, 8491/P e 8251/P, respectivamente.

O Restaurante Popular de Santa Cruz/RN foi inaugurado em 26 de abril de 2010. A UAN fornece em média 900 refeições/dia para todas as classes sociais, abrangendo os moradores das proximidades, estudantes universitários, trabalhadores, além dos próprios funcionários. Tais refeições compreendem apenas o almoço. O horário de distribuição é das 10:00h até 13:00h.

Os cardápios são de padrão médio, sendo produzidos vegetais crus, vegetais cozidos, guarnições (cereais, leguminosas, tubérculos, massas), duas opções protéicas (carnes, aves e peixes), sobremesas (doces e frutas) e sucos da fruta e da polpa de fruta, com sistema de distribuição das refeições do tipo convencional, em que o comensal utiliza-se de uma bandeja, prato, talheres e copo descartável e os funcionários porcionam as preparações.

O quadro de funcionários é composto por 13 colaboradores distribuídos por 1 nutricionista de produção, 1 cozinheiro-chefe, 1 almoxarife, 6 auxiliares de cozinha, 2 saladeiras e 2 auxiliares de serviços gerais.

2.1. ORGANOGRAMA DE EMPRESA



3. ASPECTOS FÍSICOS DA UAN

No Restaurante Popular de Santa Cruz, o setor de nutrição é composto por 17 áreas distintas: 01 área de lavagem de panelas, 01 área de freezers, 01 área de cocção, 01 área de corte de hortaliças, 01 área de corte de carnes, 01 área de lavagem de louças, 01 área de lavagem de panelas, 02 almoxarifes para gêneros alimentícios, 01 despensa geral para produtos de limpeza, 01 área de lixo, 01 refeitório para os funcionários e comensais, 01 sala da nutricionista, 02 vestiários (feminino/masculino) para os funcionários e 02 banheiros (feminino/masculino) para os comensais.

Não existe uma área específica para o recebimento de mercadorias sendo tal procedimento realizado na área dos freezers.

3.1. LOCALIZAÇÃO

A produção está localizada no pavimento térreo, apresentando fácil comunicação com a área externa, facilitando assim o acesso para a recepção de gêneros alimentícios, materiais de consumo e funcionários.

Existem duas portas de acesso, uma é exclusiva para fornecedores, e outra para funcionários e clientes do restaurante. A primeira porta dá acesso à área de recebimento de mercadorias, já a segunda, oferece acesso ao refeitório.

Não há histórico de inundações no local e arredores. As vias de acesso ao estabelecimento são de superfícies pavimentadas, adequadas ao trânsito sobre rodas e dispõem de um escoamento adequado, assim como controle de meios de limpeza.

A área externa não apresenta focos de insalubridade, entulhos, materiais em desuso ou animais, insetos e roedores que venham a comprometer a qualidade da refeição servida.

3.2. CONFIGURAÇÃO GEOMÉTRICA

A cozinha da UAN apresenta uma configuração retangular, fato que propicia uma melhor disposição dos equipamentos e evita a ocorrência de caminhada supérflua e conflitos de circulação.

3.3. ILUMINAÇÃO

A iluminação natural da UAN é insuficiente para permitir um adequado trabalho, principalmente na área de cocção, sendo necessário o uso de iluminação artificial, através de lâmpadas fluorescentes protegidas contra quedas e explosões. Por se tratar de uma iluminação branca, consiste no tipo mais adequado para manter a cor natural dos alimentos, não contribui para a elevação da temperatura local, evita defeitos visuais e acidentes, melhora o ambiente e aumenta a produtividade.

Em todas as áreas da UAN o sistema de iluminação possui proteção contra queda e explosão das lâmpadas e todas se encontram em perfeito estado de conservação.

3.4. TEMPERATURA E VENTILAÇÃO

A ventilação natural da área de cocção da Unidade é oriunda das aberturas existentes pelas portas. Tal ventilação natural é insuficiente para permitir um conforto térmico aos colaboradores e, além disso, não existe um sistema de exaustores. Dessa forma, a utilização de equipamentos que emitem calor (fogões) colabora para uma temperatura ambiente elevada no horário de produção. Providências para a instalação do sistema de exaustores já estão sendo tomadas.

No entanto, no Restaurante Popular de Santa Cruz/RN, a área de pré-preparo de carnes e hortaliças é refrigerada apresentando uma temperatura agradável.

Nos refeitórios, o conforto térmico é garantido pela existência de ventiladores de ar, além da ventilação natural.

3.5. RUÍDO E ACÚSTICA

O ruído da UAN é causado, principalmente, pelo uso dos liquidificadores. Esses ruídos não chegam a prejudicar a audição dos funcionários, uma vez que esses equipamentos não são utilizados por muito tempo.

3.6. PISO, PAREDE E TETO

O piso de todas as áreas de produção de alimentos da UAN é de cerâmica, de material liso, resistente, impermeável e de cor clara, apresentando rejunte largo e não havendo abaulamento entre a parede e o piso. Porém, não é antiderrapante, mas todos os funcionários utilizam botas com esta função.

A declividade existente é satisfatória e o piso encontra-se em bom estado de conservação não permitindo o acúmulo de alimentos e sujidades. Todo o escoamento de água dentro do estabelecimento se dá por via de ralos sinfonados e protegidos por grelhas.

Na cobertura da área de manipulação da cozinha o teto não possui brechas nem rugosidades, dificultando assim o acúmulo de sujidades.

As paredes de toda área de manipulação e lavagem da UAN são de alvenaria revestida com azulejos de cor, em bom estado de conservação e com rejunte adequado.

3.7. PORTAS E JANELAS

A porta de acesso ao setor de manipulação de alimentos é do tipo corrida, de esquadria de alumínio e apresenta vedação na parte inferior, evitando a entrada de insetos e roedores. Tal porta que dá acesso à entrada de mercadorias é distinta da porta de saída do lixo.

A porta para a entrada dos comensais também é do tipo corrida, de esquadria de alumínio, apresentando vedação na parte inferior.

3.8. BANCADAS E MESAS

Todas as bancadas e mesas utilizadas na manipulação de alimentos são de plástico resistente, apresentando superfícies lisas e de fácil higienização.

3.9. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS E HIDRÁULICAS

As instalações elétricas são embutidas, apresentando disjuntores exclusivos que garante uma maior resolutividade de possíveis problemas relacionados às instalações do setor.

As instalações hidráulicas também são embutidas. As áreas de manipulação de alimentos apresentam grelhas e ralos sinfonados, auxiliando no escoamento da água durante o processo de higienização.

3.10. INSTALAÇÕES DE COMBATE A INCÊNDIO

A UAN 01 extintor de pó químico e 01 de água instalados no refeitório, estando distribuídos em pontos estratégicos e apresentado bom estado de conservação, manutenção e validade.

3.11 COMBUSTÍVEL

O sistema de abastecimento de gás é a granel, atendendo aos fogões existentes na área de cocção. Os botijões de gás localizam-se na parte externa dos setores sobre uma cobertura de alvenaria com grades de proteção.

3.12 ÁREA PARA MATERIAL DE HIGIENIZAÇÃO E DESCARTÁVEIS

Os materiais de higienização e descartáveis ficam acondicionados na despensa de material de limpeza, fora da área de manipulação dos alimentos.

3.13. INSTALAÇÕES SANITÁRIAS E VESTIÁRIOS

A empresa dispõe de uma instalação sanitária para funcionários do sexo masculino e outra para os funcionários do sexo feminino funcionando também como vestiário, com armários individuais para cada funcionário, sem existir nenhuma ligação direta com o Serviço de Nutrição. As instalações sanitárias apresentam vasos sanitários, pia para lavagem de mãos, armários individuais para guarda de pertences pessoais, sendo ainda dotados de papel higiênico, lixeira com tampa e pedal, sabonete líquido e toalha de papel não reciclado.

3.14. FORNECIMENTO DE ENERGIA E ABASTECIMENTO DE ÁGUA

A COSERN é a empresa fornecedora de energia elétrica. A manutenção das instalações elétricas é realizada pela própria COSERN.

Quanto ao abastecimento de água, a empresa fornecedora é a SAAE (Serviço de abastecimento de águas e esgotos). Existe na Unidade 1 cisterna com capacidade para 40000 litros e quatro caixas d'agua com capacidade para 2000 litros cada, as caixas têm ligação direta com a água da rua, porém em casos especiais de falta de água, na rua, a cisterna é acionada.

É realizada higienização adequada das caixas d'água e dos poços periodicamente, assim como também controle do pH e do nível de cloro dos mesmos e ainda análise microbiológica semestralmente por um técnico da SAAE, devidamente habilitado para exercer tal função, seguindo os procedimentos exigidos pela legislação.

Para a avaliação da potabilidade, são utilizadas amostra da cisterna e das quatro caixas d'água. O resultado é arquivado na sala da nutricionista, responsável técnica, e é preenchida a planilha de controle de potabilidade da água, cujo modelo está no Anexo 1 deste Manual.

3.15. CAIXAS DE GORDURA E ESGOTO

Não há caixa de gordura ou esgoto na área de preparo de alimentos.

3.16. LAVATÓRIOS EXCLUSIVOS PARA LAVAGEM DE MÃOS

Na entrada da área de manipulação de alimentos, existe 01 pia exclusiva para a lavagem das mãos, em local estratégico, porém sem acionamento manual, sabonete bactericida, papel toalha descartável não reciclável e recipiente de lixo com tampa e pedal revestido com saco plástico apropriado.

A abertura das pias é realizada manualmente, os funcionários são orientados a fecharem as mesmas através do uso de um papel toalha a fim de evitar o contato direto com a torneira e assim não recontaminar as mãos.

4. EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS

4.1. EQUIPAMENTOS EXISTENTES E SUAS APLICAÇÕES

Todos os equipamentos utilizados na área de produção possuem desenho sanitário e número adequado, sendo resistentes à corrosão e a repetidas operações de limpeza e sanificação. Apresentam superfícies lisas, isentas de imperfeições, não absorventes e confeccionadas com materiais que não oferecem risco de contaminação ao produto. Também se encontram dispostos de forma a permitir fácil acesso e higienização adequada.

Na grande maioria das vezes, é realizada apenas a manutenção corretiva nos equipamentos, sendo necessário realizar também a manutenção preventiva dos mesmos, a fim de que apresentem uma maior durabilidade.

Os equipamentos para conservação de alimentos (freezers) funcionam eficientemente, mantendo os alimentos na temperatura de congelamento.

Os equipamentos e utensílios utilizados nas áreas de manipulação de alimentos, que possam entrar em contato com os mesmos são de materiais apropriados, ou seja, que não transmitem substâncias tóxicas, odores e sabores aos alimentos.

A relação de equipamentos existentes no Restaurante Popular de Santa Cruz/RN encontram-se no Anexo 2, no final deste Manual.

4.2. MÓVEIS (MESAS, BANCADAS, ESTANTES)

A área de produção apresenta bancadas em número suficiente, de material apropriado (inox), resistentes, impermeáveis, em adequado estado de conservação e com superfícies íntegras. Possuem desenho sanitário que facilita a higienização.

Os locais de armazenamento de produtos são providos de estantes de alumínio. Também são utilizados estrados para o acondicionamento de produtos, sendo estes em material de fácil higienização e em número suficiente.

4.3 UTENSÍLIOS

Os utensílios utilizados na área de produção de alimentos são de material não contaminante, resistentes à corrosão, de tamanho e forma que permitam fácil higienização, não sendo transmissores de substâncias tóxicas, odores e sabores. Apresentam-se em adequado estado de conservação, com substituição periódica por ocasião de danos e em número suficiente e apropriado ao tipo de operação utilizada.

A madeira não é permitida. As tábuas de corte são todas de polipropileno, sendo de alumínio, as colheres e facas.

As panelas e frigideiras são em alumínio ou inox sendo efetuadas trocas periódicas por ocasião de danos ou incrustação por gordura carbonizada.

Todos os utensílios são armazenados em local apropriado, de forma organizada e longe de contaminação.

5. HIGIENIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS

Quadro 1. Higienização Diária

ONDE?	O QUE?	QUANTAS VEZES?	RESPONSÁVEL
Piso	Higienizar com água e solução desinfetante*	Após distribuição do almoço dos comensais	Piso da cozinha: auxiliares de cozinha Piso do refeitório: ASG
Móveis da cozinha	Lavar com água e sabão; enxaguar bem com água; banhar por 2 min em água clorada**	Após distribuição do almoço dos comensais e sempre que se fizer necessário	Auxiliares de cozinha e cozinheiro
Equipamentos	Higienizar com água e solução desinfetante*	Após distribuição do almoço dos comensais e sempre que se fizer necessário	Cozinha: cozinheiro e auxiliares Balcão de distribuição: saladeira
Lixeiras	Esvaziar Higienizar com água e solução desinfetante*	Após distribuição do almoço dos comensais	ASG
Cadeiras e Mesas	Higienizar com água e solução desinfetante ou passar álcool a 70%	Após distribuição do almoço dos comensais e sempre que se fizer necessário	ASG
Bebedouro	Lavar com água e sabão; enxaguar bem com água; banhar por 2 min em água clorada**	Após distribuição do almoço dos comensais	ASG

Quadro 2. Higienização Semanal

ONDE?	O QUE?	QUANTAS VEZES?	RESPONSÁVEL
Tetos e Paredes	Passar o pano úmido com solução clorada**	Sexta-feira	Cozinha: Auxiliares de cozinha, cozinheiro e saladeira. Almoxarifado: Almoxarife Refeitório: ASG
Portas e Janelas	Passar o pano úmido com solução clorada**	Sexta-feira	Cozinha: Auxiliares de cozinha, cozinheiro e saladeira. Almoxarifado: Almoxarife Refeitório: ASG
Telas	Passar o pano úmido com solução clorada**	Sexta-feira	ASG e Almoxarife
Pisos	Alvejar	Sexta-feira	Cozinha: auxiliares de cozinha e cozinheiro Refeitório: ASG
Ventilador	Álcool a 70%	Sexta-feira	ASG
Mesas e Cadeiras	Higienizar com água e solução desinfetante*	Sexta-feira	ASG

Quadro 3. Higienização Quinzenal

ONDE?	O QUE?	QUANTAS VEZES?	RESPONSÁVEL
Freezer	Lavar com água e sabão; enxaguar bem com água; banhar por 2 min em água clorada**	A cada 15 dias ou sempre que se fizer necessário	Almoxarife

Quadro 4. Higienização Semestral

ONDE?	O QUE?	QUANTAS VEZES?	RESPONSÁVEL
Reservatório de água	Escovar as paredes do reservatório, enxaguar, banhar com água e hipoclorito de sódio***, aguardar 30 min e enxaguar.	A cada 6 meses	Magaref (realizou curso de capacitação)

*Solução desinfetante = detergente bactericida da marca Starlux.
** Solução clorada = água sanitária a 2,5%. Própria para desinfecção
***Hipoclorito de sódio na concentração de 500ppm. A diluição é feita na seguinte proporção: 20L de cloro para 50L de água.

6. HIGIENIZAÇÃO DOS HORTIFRUTIGRANJEIROS

Diariamente os produtos hortifrutigranjeiros são recepcionados na área de recebimento de mercadorias, local onde é realizado o procedimento de pré-higienização de todos os vegetais e encaminhados para a sala de hortaliças.

Os hortifruti passam por um processo de triagem, havendo retirada das partes fora dos padrões de qualidade adotados pela empresa. Em seguida, os vegetais consumidos crus são lavados em água corrente e imersos em solução de hipoclorito de sódio a 200 ppm durante 15 minutos, e por fim enxaguados em água tratada e corrente.

7. CONTROLE DE INSETOS, PRAGAS E ROEDORES

No Restaurante Popular de Santa Cruz/RN é realizada a avaliação e o controle de instalações e equipamentos a fim de evitar a entrada de insetos e roedores. Desta forma, a nutricionista avalia as condições de manutenção das telas de proteção, das portas que dão acesso às áreas de recebimento e refeitório e dos ralos sifonados com tampas escamoteáveis.

Ainda para efetivar o controle de vetores e pragas, os resíduos gerados são armazenados em sacos plásticos fechados em coletores de resíduos e removidos diariamente da empresa, sendo armazenados na área de lixo para a coleta de resíduo diária, feita pela rede pública.

Além disso, é verificada a ausência de alimentos nos armários dos vestiários, para também evitar a atração de insetos e roedores.

Caso seja detectada não-conformidade durante a monitorização, é realizado algum plano de ação para corrigí-las.

Também são verificadas as condições externas da empresa quanto à presença de animais domésticos, acúmulo de entulho e lixo, tomando as providências cabíveis.

Este controle é realizado através da eliminação das não-conformidades encontradas na etapa de monitorização e solicitando os serviços de dedetização e desinsetização. Tal procedimento é realizado, semestralmente, por uma empresa terceirizada que possui licença sanitária e boletim técnico dos produtos utilizados, contendo informações sobre seus compostos, locais onde os mesmos foram aplicados e formas de aplicação, bem como os respectivos antídotos e toxicidade. A empresa contratada entrega o certificado de prestação de serviços, bem como documentos que comprovam que todos os compostos utilizados atendem à legislação quanto à utilização em serviços de alimentação.

Todos os procedimentos adotados estão descritos no POP 02 – Controle Integrado de Pragas e Vetores.

8. MANEJO DOS RESÍDUOS

Os resíduos produzidos, constituídos principalmente por matérias orgânicas, são armazenados em recipientes de lixo devidamente identificados e revestidos internamente por sacos plásticos próprios para o armazenamento destes resíduos. Além disso, os recipientes são dotados de tampa e pedal, não havendo assim contato direto com as mãos do manipulador.

Os resíduos são removidos diariamente, de acordo com a necessidade, nunca ultrapassando mais do que 70% do volume do recipiente. Em seguida, são conduzidos para a casa do lixo, onde são mantidos fechados e isolados, para posterior coleta diária.

9. MANIPULADORES

9.1. ADMISSÃO DOS FUNCIONÁRIOS

A primeira etapa da contratação dos funcionários para esta UAN compreende a análise de currículos deixados com a nutricionista, em seguida, realiza-se uma avaliação através de entrevista.

Dependendo do desempenho demonstrado e da avaliação feita pela nutricionista responsável, é efetuada a contratação do funcionário por um período correspondendo a 90 dias de experiência, é realizada uma segunda avaliação criteriosa, e após aprovado, o funcionário é então efetivamente contratado.

Os funcionários ao ingressarem na empresa, recebem orientações sobre a atividade que irão desempenhar, assim como instruções adequadas em relação à manipulação higiênica dos alimentos e higiene pessoal, as quais serão cobradas na execução do trabalho. Tais instruções são repassadas pela nutricionista responsável.

9.2. CONTROLE DA SAÚDE DOS MANIPULADORES

O controle do estado de saúde dos funcionários e o PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - são realizados semestralmente, de acordo com a NR 7, tendo como principal objetivo a prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce de agravos à saúde relacionados com o trabalho bem como a constatação da existência de casos de doenças profissionais ou danos irreversíveis à saúde dos trabalhadores.

A empresa tem a responsabilidade de garantir a implantação do programa zelando por sua eficácia e custear, sem ônus para o empregado, todos os procedimentos relacionados ao PCMSO.

O controle de saúde dos colaboradores consta de acompanhamento com médico do trabalho que analisa os colaboradores, solicita exames e emite o Atestado de Saúde Ocupacional – ASO. Os exames admissionais, são:

- Raio-X do Tórax

- Exame micológico das unhas

- Hemograma

- Parasitológico de Fezes

- VDRL / Sumário de Urina

Anualmente, os funcionários são submetidos ao exame periódico, que tem como objetivo investigar se já ocorreu alguma alteração na saúde dos trabalhadores, antes mesmo do aparecimento das manifestações clínicas, possibilitando um tratamento adequado a estas patologias que, até então, poderiam ser desconhecidas ou passar despercebidas pelo próprio trabalhador. Além desses, o programa ainda inclui o exame demissional.

O afastamento do funcionário das atividades laborais é determinado pelo médico que realizar o atendimento.

9.3. MEDIDAS DE CONTROLE PARA FERIMENTOS, LESÕES E GRIPES

Os manipuladores que apresentam feridas, lesões graves, chagas ou cortes nas mãos e braços que não possibilitem executar tarefas mesmo fazendo uso curativos e luvas, gastroenterites agudas ou crônicas (diarréia ou disenteria), assim como os que estiverem acometidos de infecções pulmonares ou faringites não manipulam os alimentos, sendo afastados ou temporariamente realocados do trabalho, até seu completo restabelecimento.

Já os funcionários que apresentam cortes leves podem até manipular alimentos desde que estejam com curativos e protegidos por luvas látex e no caso de gripes leves devem estar usando máscaras, sendo trocadas a cada 30 minutos.

Diariamente, é realizada uma observação visual pela nutricionista para a verificação das condições de higiene, conduta pessoal e saúde do manipulador, de acordo com o POP 1.

9.4. CAPACITAÇÃO

São realizados treinamentos sobre Boas Práticas de Manipulação de Alimentos após a admissão de colaboradores novatos e anualmente para reciclagem dos manipuladores, sendo ministrado pela nutricionista de produção. Além disso, sempre que se faz necessário também são realizados pequenos treinamentos de acordo com a necessidade.

A cada treinamento, os funcionários registram a presença através da assinatura de listas de freqüência, os quais ficam arquivados em uma pasta específica na sala da nutricionista. Além disso, os mesmos recebem certificado de participação.

9.5. REGRAS DE CONDUTA GERAL

Nas atividades diárias, os manipuladores de alimentos cumprem as seguintes regras de higiene pessoal, de modo a evitar contaminações durante o manuseio de alimentos, conforme descrito no POP 1:

- Dirigir-se ao vestiário, escovar os dentes, tomar banho e usar exclusivamente a sua toalha pessoal, no início da jornada de trabalho;
- Escovar os dentes sempre que fizer refeições;
- Utilizar os uniformes limpos e completos;
- Não usar perfumes, nem usar desodorantes com cheiro forte;
- Fazer a barba e o bigode diariamente e cabelos aparados. Manter os cabelos presos sob a touca;
- Manter as unhas curtas, limpas e aparadas, sem esmaltes ou base;
- Não carregar no uniforme, objetos pessoais, tais como: celular, canetas, lápis, batons, escovinhas, cigarros, isqueiros, relógios, etc
- Não utilizar adornos (colares, amuletos, pulseiras, fitas, brincos, relógios e anéis, inclusive alianças).

- Limpar, cobrir e proteger qualquer ferimento;
- Comunicar a nutricionista responsável à ocorrência de ferimento ou doenças transmissíveis;
- Manter o uniforme e sapatos sempre limpos;
- Trocar o uniforme diariamente e usá-lo exclusivamente nas dependências internas do estabelecimento;
- As roupas e os objetos pessoais são guardados em armário próprio para cada funcionário;
- Não fumar, comer ou mascar goma ou fumo em área de serviço;
- Manter uma postura adequada a sua função;
- Higienizar as mãos: No início do trabalho, a cada troca de atividades, após o uso do sanitário, após fumar, antes de tocar em qualquer alimento, ao tocar em lixo, ao manusear dinheiro ou após outras atividades que impliquem contaminação das mãos;
- Usar luvas descartáveis e não dispensar a lavagem freqüente das mãos;
- As luvas deverão ser substituídas a cada troca de função, ou antes, se necessário, de forma que se apresente sempre em boas condições sanitárias e de uso.
- Além disso, os manipuladores são conscientizados quanto às regras de comportamento pessoal onde não é permitido:
- Falar, cantar, assobiar, tossir, espirrar, cuspir ou soprar sobre as matérias-primas, produtos, embalagens ou material utilizado;
- Comer, mascar chiclete, palito, fósforo ou similares, chupar balas, etc nas zonas de produção e armazenamento;
- Experimentar os alimentos com as mãos, deve-se usar uma colher limpa;
- Tocar o corpo e roer unhas;

- Assoar o nariz, colocar o dedo no nariz ou ouvido, mexer no cabelo ou pentear-se.
- Enxugar o suor com as mãos, panos ou qualquer peça da vestimenta;
- Limpar as mãos no avental ou no fardamento;
- Manipular dinheiro;
- Fumar no ambiente do trabalho e com uniforme;
- Fazer uso de utensílios e equipamentos sujos;
- Trabalhar diretamente com alimento quando apresentar problemas de saúde, por exemplo, ferimentos e/ou infecção na pele, ou se estiver resfriado ou com diarréia;
- Trabalhar sem uniforme ou com uniforme sujo;
- Circular sem uniforme, touca e botas nas áreas de preparo;
- Circular com uniforme fora da empresa;
- Deixar roupas e objetos fora dos armários pessoais;
- Pendurar roupas ou toalhas nas portas dos armários;
- Guardar alimentos dentro dos armários pessoais;
- Tomar e guardar medicamentos na zona de produção;

Os funcionários também são orientados quanto a adequada freqüência e procedimento para realização da higienização das mãos, com as etapas descritas no POP Higienização Correta das Mãos.

Diariamente, é realizada monitorização da realização desses procedimentos através da observação visual feita pela nutricionista.

9.6. UNIFORMIZAÇÃO DE COLABORADORES

Todos os funcionários recebem 2 uniformes completos, além de receberem todos os EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) necessários à realização de suas atividades. Além disso, os uniformes dos auxiliares de serviços gerais e do almoxarife são de cores diferenciadas. Os uniformes dos colaboradores são compostos de:

- COZINHEIRO: touca, bata manga curta branca, calça branca, bota branca em PVC antiderrapante e avental branco de PVC;
- AUXILIAR DE COZINHA: touca, bata manga curta branca, calça branca, bota branca em PVC antiderrapante e avental branco de PVC;
- SALADEIRAS: touca, bata branca com manga curta, calça branca, bota em PVC antiderrapante, avental branco de PVC e avental em tecido preto;
- ALMOXARIFE: touca, blusa manga curta verde, calça branca, bota branca em PVC antiderrapante;
- AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS: touca, bata verde, calça verde e bota em PVC antiderrapante.

A UAN não dispõem de lavanderia para os funcionários, ficando os mesmos responsáveis pela lavagem dos uniformes e calçados, sendo orientados quanto a higienização adequada.

A empresa adota o período de 1 (um) ano como sendo ideal para substituição das calças e blusas. No caso dos sapatos e aventais, a substituição é realizada quando necessária.

9.7. ALIMENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

Os funcionários realizam suas refeições no refeitório, com intervalo para o café da manhã e almoço. O café da manhã é realizado às 06:00, enquanto que o almoço é servido às 9:30 da manhã. Após o fechamento do restaurante, os mesmos realizam novamente a refeição principal.

9.8. SEGURANÇA DO TRABALHO

A empresa possui os EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) abaixo relacionados e os colaboradores que desenvolvem estas atividades ao receberem o EPI assinam um termo de recebimento e são orientados quanto ao uso adequado deste e sua correta higienização.

- Luvas Térmicas para atividades que entrem em contato com equipamentos quentes;
- Luvas de borracha para procedimentos de higienização;
- Luvas de malha de aço para corte de carne;
- Botas antiderrapantes para todos os colaboradores do Serviço de Nutrição e Dietética;
- Aventais em PVC para todos os colaboradores, exceto para os auxiliares de serviços gerais e almoxarife.

9.9. REGRAS PARA VISITANTES

É importante ressaltar que os visitantes incluem todos os colaboradores administrativos, fornecedores, consultores, auditores, fiscais, clientes e demais pessoas que não façam parte das respectivas áreas da empresa.

Tais visitantes devem utilizar bata, touca e sapato fechado, devendo seguir ainda alguns procedimentos, conforme descrito no POP – Orientações para visitantes. O restaurante possui jalecos e toucas descartáveis para visitantes. Estes devem cumprir os mesmos requisitos de higiene estabelecidos para os manipuladores de alimentos.

10. CONTROLE DE QUALIDADE NAS ETAPAS BÁSICAS DO FLUXO OPERACIONAL

10.1. MATÉRIA-PRIMA

As matérias-primas são adquiridas através do setor de compras da empresa, sendo adquiridas de fornecedores cadastrados e que possuem reconhecida capacidade técnica e higiênico-sanitária.

Inicialmente ocorre uma avaliação realizada por parte da Nutricionista de Compras da empresa com base em observações do tipo: qualidade do produto, preço e condições de pagamento, análise de amostras do produto e condições de higiene na entrega (tipo de embalagem e transporte). O cadastro é registrado na planilha de cadastro de fornecedores. Havendo discordância de dados e/ou não-conformidades nos processos é realizado um processo de desabilitação do produto e este fornecedor torna-se inapto para o fornecimento de produtos.

O pedido de gêneros é realizado da seguinte forma:

Quadro 5. Pedido de Gêneros

GÊNERO	PERIODICIDADE
Frutas e hortaliças:	diariamente
Carnes e produtos não perecíveis:	mensalmente
Material de limpeza:	mensalmente
Polpa de fruta:	semanalmente

10.2. RECEBIMENTO DE MERCADORIAS

O recebimento de mercadorias no Restaurante Popular de santa Cruz/RN é realizado na área dos freezers. Os critérios analisados no ato do recebimento da matéria-prima são registrados na planilha de controle de recebimento de produtos e são os seguintes:

- Data de validade e fabricação;
- Condições da embalagem: deve estar limpa, íntegra e ser de material apropriado;
- Nome e composição do produto, inscrição no órgão oficial, endereço do fabricante e/ou distribuidor;
- Higiene do entregador;
- Temperatura dos alimentos conservados sob refrigeração e congelamento;
- Condições de higiene e temperatura dos veículos de transporte.

A temperatura das matérias-primas e ingredientes que necessitem de condições especiais de conservação são verificadas e analisadas de acordo com os parâmetros da tabela abaixo:

Tabela 1. Temperaturas recomendadas para o recebimento de alimentos com base nas portarias RDC 2 RDC 216 DE 15/09/04 E CVS-06 DE 10/03/99.

PRODUTOS	**TEMPERATURA IDEAL (ºC)**
Produtos congelados (bovinos, aves, pescados)	≤ - 18 ºC, com tolerância de até - 12 ºC
Produtos refrigerados (bovinos, suínos e aves)	≤ + 4 ºC, com tolerância de até + 7 ºC
Produtos refrigerados (pescados)	≤ + 2 ºC
Produtos resfriados frios e laticínios (queijos e presunto)	≤ + 4 ºC, com tolerância de até + 7 ºC ou conforme especificação do fabricante.

Bacon em peça e queijo parmesão	Temperatura ambiente
Verduras, legumes e frutas	Temperatura ambiente
Ovos "in natura"	Temperatura ambiente

Os lotes das matérias-primas, dos ingredientes ou das embalagens reprovados ou com prazos de validade vencidos são imediatamente devolvidos ao fornecedor e, na impossibilidade, são devidamente identificados e armazenados em local isolado, até que os mesmos tenham um destino final.

10.3. ARMAZENAMENTO

As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens são armazenados em local limpo e organizado, de forma a garantir proteção contra contaminantes, sendo adequadamente acondicionados e identificados, tendo sua utilização realizada de acordo com o prazo de validade. Para os alimentos dispensados da obrigatoriedade da indicação do prazo de validade, é observada a ordem de entrada dos mesmos.

As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens são armazenados sobre estrados e prateleiras, respeitando-se, o espaçamento mínimo necessário para garantir adequada ventilação, limpeza e desinfecção do local. Os estrados são constituídos de material liso, resistente, impermeável e lavável.

A capacidade física do estoque é suficiente, encontra-se em condições de higiene satisfatórias, iluminação adequada, porta de acesso mantida fechada e armazenamento protegido da luz solar direta.

Os alimentos são armazenados de forma a evitar risco de contaminação cruzada e respeitando os prazos de validade. Os produtos em embalagens, após sua abertura, recebem identificação adequada.

10.3.1. Armazenamento de alimentos perecíveis

Os equipamentos para armazenamento sob temperatura controlada encontram-se em bom estado de conservação, funcionamento e em condições adequadas de higiene e organização.

Os alimentos perecíveis são armazenados à temperatura de congelamento, correspondendo a -18 ºC ou inferior, com tolerância de até -12 ºC.

Para tanto, o Restaurante Popular de Santa Cruz/RN dispõe de 6 freezers.

10.3.2. Armazenamento de alimentos não-perecíveis

Os alimentos não perecíveis são armazenados nos almoxarifados, em prateleiras de inox e estrados, sem contato com materiais descartáveis e de higienização.

10.4. DESCONGELAMENTO

Com exceção dos alimentos congelados que já apresentam recomendação do fabricante para serem submetidos ao tratamento térmico ainda congelado, os alimentos congelados passam pelo processo de descongelamento antes do tratamento térmico a fim de garantir uma adequada penetração do calor no alimento.

Tal descongelamento é conduzido de forma a evitar que as áreas superficiais dos alimentos se mantenham em condições favoráveis à multiplicação microbiana, porém, não sendo efetuado em condições de refrigeração à temperatura inferior a + 6 ºC. No entanto, mediadas para a compra de refrigeradores específicos para o descongelamento já foram tomadas. Nos casos em que, por algum motivo, não for possível proceder ao descongelamento da forma recomendada, procede-se o descongelamento do alimento protegido em água corrente de forma que a temperatura do mesmo não ultrapasse + 10 ºC.

10.5. PRÉ-PREPARO

No Restaurante Popular de Santa Cruz/RN, o pré-preparo de saladas e carnes é realizado em ambiente refrigerado, e em salas diferenciadas. respeitando-se o tempo máximo de manipulação nessas condições, sempre inferior a 2 horas.

Durante esta etapa, são adotadas diversas medidas a fim de minimizar o risco de contaminação. No caso das saladas cruas, por exemplo, as mesmas são lavadas com água, deixadas imersas em solução de hipoclorito de sódio a 200 ppm durante 15 minutos e em seguida, enxaguadas em água corrente, para só então serem cortadas.

Tanto as matérias-primas e ingredientes que não são utilizados totalmente quanto os alimentos pré-preparados são adequadamente acondicionados em recipientes fechados ou cobertos com papel PVC, sob temperatura de congelamento, e identificados com etiquetas contendo as seguintes informações: nome do produto, data de produção ou fracionamento e prazo de validade após a abertura ou retirada da embalagem original.

O prazo de validade para consumo de matérias-primas e ingredientes que não são utilizados totalmente é dado de acordo com a recomendação do fabricante, mas caso o rótulo do alimento ainda não disponibilize essa informação, a empresa adota um tempo máximo de 5 dias se conservado sob refrigeração à temperatura de + 4 ºC, ou inferior. Já para as saladas e os pratos quentes pré-preparados, a empresa estipula um prazo de validade de apenas 24 horas, a fim de manter um padrão organoléptico do alimento. Quando são utilizadas temperaturas superiores a + 4 ºC, o prazo máximo de consumo é reduzido de forma a garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

10.6. COCÇÃO

O tratamento térmico utilizado durante o preparo dos alimentos garante que os mesmos atinjam uma temperatura mínima de + 70 ºC, sendo realizada a verificação da temperatura, através de um termômetro de aste, durante o processo,

no centro geométrico do alimento, sendo feito o registro de tais temperaturas em planilhas.

Com relação aos alimentos submetidos ao processo de fritura, tem-se o cuidado para que o óleo vegetal utilizado nunca ultrapassem a temperatura de + 180 ºC, sendo substituídos imediatamente sempre que houver alteração evidente das características físico-químicas ou sensoriais, tais como alterações de odor, cor e sabor, formação intensa de espuma e de fumaça. Ressalta-se que as preparações à base de fritura constam no cardápio esporadicamente.

10.7. MANUTENÇÃO

Após serem submetidos à cocção, os alimentos preparados são mantidos no balcão de distribuição em condições de tempo e de temperatura que não favoreçam a multiplicação microbiológica. As preparações que estão na linha de espera são protegidos adequadamente, mas não são mantidos em temperatura superior a + 60 ºC. No entanto, o tempo de saída dessas preparações não ultrapassa 2 horas.

Para conservação dos alimentos frios (saladas), os mesmos são protegidos e mantidos nas cubas, na temperatura de refrigeração da sala de hortaliças.

10.8 DISTRIBUIÇÃO

Durante esta etapa, a salada fica exposta em balcão refrigerado, enquanto que os doces e frutas para sobremesa ficam expostos no refeitório em balcão não refrigerado. No entanto, como não há refrigeradores para acondicionar as saladas antes de serem disponibilizadas na linha de distribuição, tais preparações não atingem uma adequada temperatura, sendo identificada a temperatura ambiente quando no controle de temperatura realizado diariamente.

Já os pratos servidos quentes ficam dispostos em cubas de inox em balcões térmicos dispostos nos refeitórios, em banho-maria. Como a água do balcão térmico atinge temperaturas satisfatórias, em torno de +90ºC e sempre tem-se o cuidado de manter o nível da água encostando no fundo das cubas, na grande maioria das

vezes consegue-se atingir a temperatura de distribuição adequada, variando de +60 a +90ºC.

É importante ressaltar que diariamente é realizado tanto o controle de temperatura dos equipamentos utilizados para exposição dos alimentos ao consumidor, quanto o controle de temperatura dos alimentos expostos sendo registrada em planilha específica para este fim. Além disso, os manipuladores adotam diversos procedimentos a fim de minimizar o risco de contaminação de tais alimentos, tais procedimentos são frequentemente evidenciados durante os treinamentos.

Diariamente é coletado amostragem de alimentos oferecidos no refeitório dos funcionários, sendo as mesmas acondicionadas sob temperatura de congelamento por 72 horas, estando devidamente etiquetadas.

10.9. APROVEITAMENTO DE SOBRAS

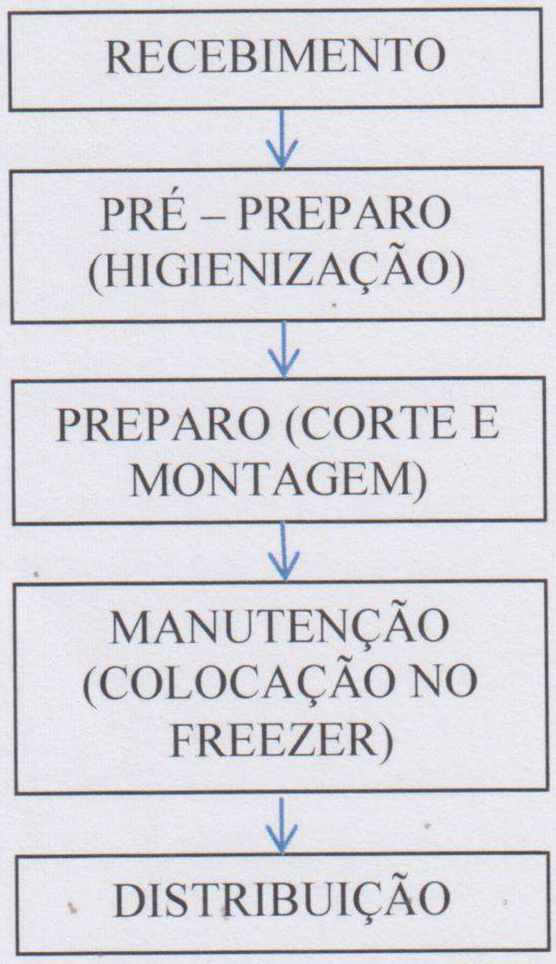
O aproveitamento das sobras somente é realizado quando as preparações não ficaram em exposição aos comensais e ao mesmo tempo permaneceram mantidas sob condições de tempo e temperatura adequadas.

Nestas condições, as sobras são armazenadas em equipamentos de congelamento dentro de recipientes plásticos devidamente tampados e etiquetados com a designação do alimento, a data de elaboração e a validade, a qual é no máximo de 24 horas.

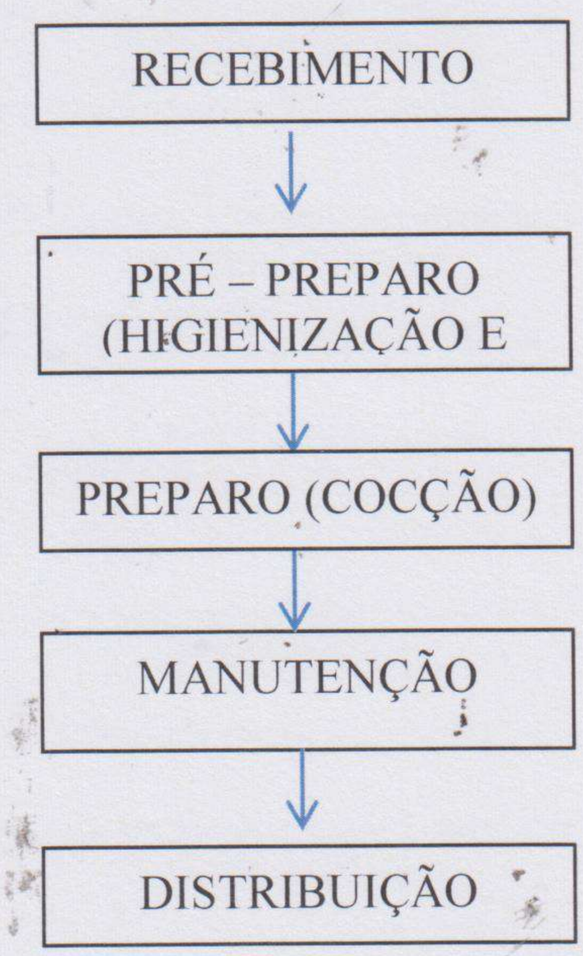
No dia seguinte, as sobras servidas quentes são submetidas à temperaturas superiores a +70 ºC, sendo estas sempre controladas por termômetro de aste, sendo as primeiras a serem servidas. Já as que preparações que são servidas frias, tais como saldas cruas não são reaproveitadas.

11. FLUXOGRAMA DAS OPERAÇÕES

GRUPO A: HORTIFRUTIS SERVIDAS CRUAS



GRUPO B: HORTALIÇAS QUE RECEBEM TRATAMENTO TÉRMICO BRANDO.



GRUPO C: GRÃO, CEREAIS, FARINÁCEOS E MASSAS SECAS OU PRÉ-COZIDAS SERVIDOS QUENTES OU FRIOS, EXCETO A FAROFA.

RECEBIMENTO

↓

ARMAZENAMENTO

↓

PRÉ-PREPARO
(CATAR O FEIJÃO,
UMEDECER OS
FLOCOS DE MILHO)

↓

PREPARO (COCÇÃO)

↓

MANUTENÇÃO

↓

DISTRIBUIÇÃO

GRUPO D: ALIMENTOS DE ORIGEM ANIMAL TRATADOS TERMICAMENTE (CARNES BOVINAS, SUÍNAS, AVES E OVOS, PESCADOS E SEUS PRODUTOS).

RECEBIMENTO

↓

ARMAZENAMENTO

↓

DESCONGELAMENT

↓

PRÉ-PREPARO
(CORTAR E

↓

PREPARO (COCÇÃO)

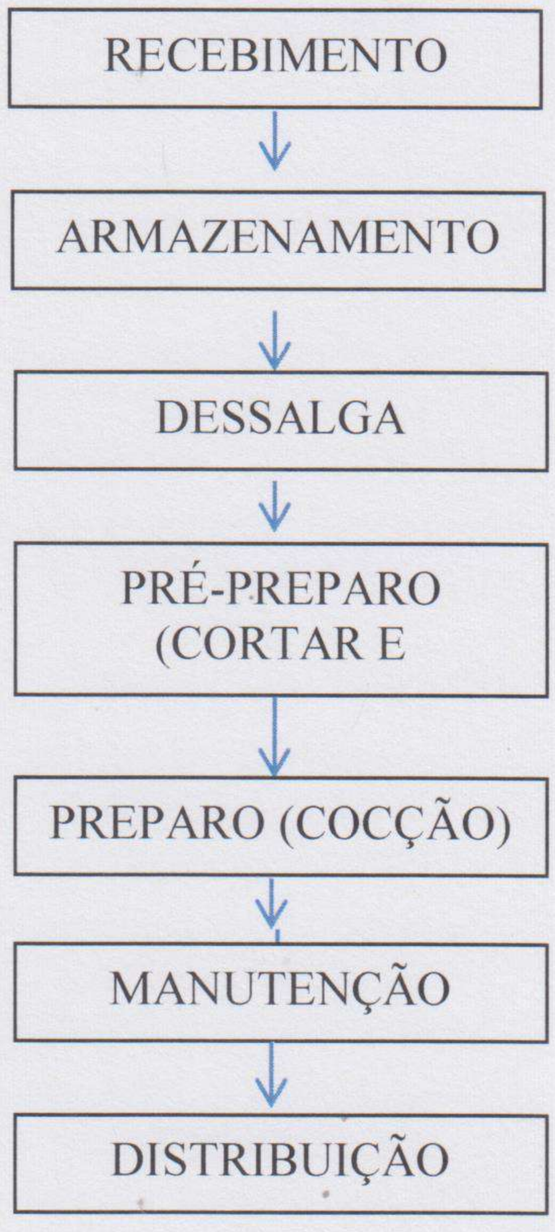
↓

MANUTENÇÃO

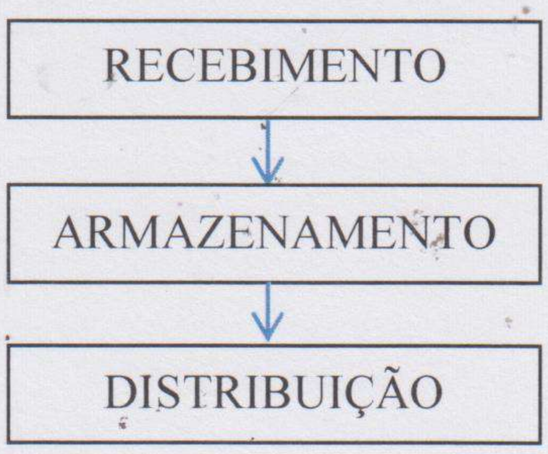
↓

DISTRIBUIÇÃO

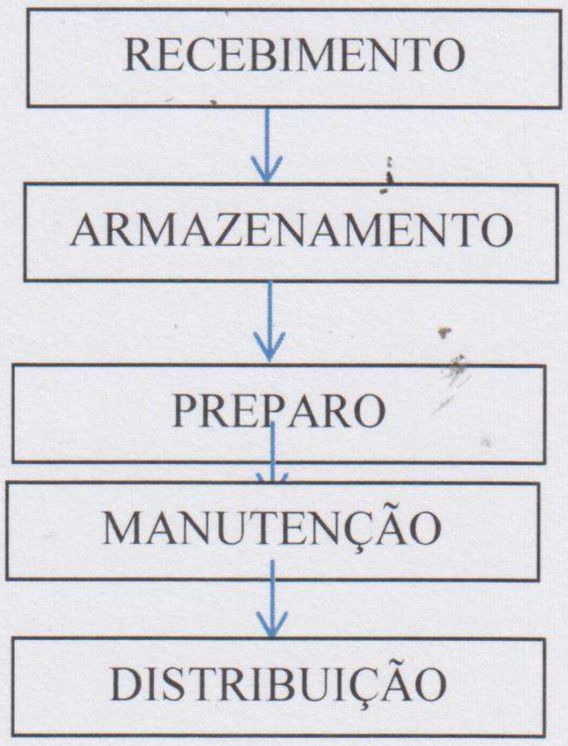
GRUPO E: CARNES E PESCADOS SALGADOS TRATADOS TERMICAMENTE.



GRUPO F: SOBREMESA



GRUPO G: SUCO (POLPA DE FRUTA)



12. RECURSOS HUMANOS

Quadro 6 . Relação de Funcionários e funções

FUNÇÃO	NOME
NUTRICIONISTA	ALINE ALVES SOARES
ALMOXARIFE	MAZOLA HENRIQUE GOMES
MAGAREF	ALEXANDER LOPES DA SILVA
COZINHEIRO	JANDILSON DANTAS DA SILVA
AUXILIARES DE COZINHA	FRANCISCO EDUARDO DA COSTA JOSÉ CARLOS EMÍDIO DIAS
SALADEIRAS	ÉRICA JAQUELINE GOMES DA SILVA MÁRCIA MARIA GOMES DA SILVA
LAVAGEM DE PANELAS	ENAIGIO FÉLIX DE SOUZA
LAVAGEM DE LOUÇAS	NIFAGNO AURÉLIO RODRIGUES JOSÉ FRANCISCO SOBRINHO FILHO
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	GERALDO OTÁVIO DA SILVA ARI LEONARDO DE SALES

Totalizando 10 homens e 03 mulheres.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABERC. **Manual ABERC de práticas de elaboração e serviço de refeições para coletividades.** 8 ed. São Paulo: Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas, 2003. 288 p.

ABREU, Edeli. S. de, SPINELLI, Mônica G. N., ZANARDI, Ana M. P. **Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição – Um modo de fazer.** Editora Metha Ltda, 2003. 202 páginas.

BISCONTINI, Telma M. B.; OLIVEIRA, Zélia M. C. M. B. Recursos Humanos para unidades de alimentação e nutrição. In: TEIXEIRA, Suzana M. F. de B.; OLIVEIRA, Zélia M. C.; REGO, Josedira C. do; BISCONTINI, Telma M. B. **Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição.** São Paulo: Livraria Atheneu. Ed.Atheneu, 2003. 220p.

BRASIL. RESOLUÇÃO 380. Dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, estabelece parâmetros numéricos de referência, por área de atuação, e dá outras providências. . D.O.U. - Diário Oficial da União; Poder Executivo, de 9 de dezembro de 2005.

BRASIL. Resolução RDC nº 216. Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. D.O.U. - Diário Oficial da União; Poder Executivo, de 15 de setembro de 2004.

BRASIL. Resolução RDC nº 275. Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. D.O.U. - Diário Oficial da União; Poder Executivo, de 23 de outubro de 2003.

FRANCO, B. D. G. de Melo, LANDGRAF, M. (1996). **Microbiologia dos Alimentos**. São Paulo: Atheneu. 182p.

GANDRA, Yaro Ribeiro; GAMBARDELLA, Ana Maria Dianezi. **Avaliação de Serviços de Nutrição e Alimentação**. São Paulo: Sarvier, 1986. 113 p.

JAY, James M. (1994). **Microbiologia Moderna de los Alimentos**. Zaragoza: Editorial Acribia. 804p.

MEZOMO, Iracema F. de B. **Os Serviços de Alimentação – planejamento e administração.** São Paulo: Ed. Manole, 2002. 413 p.

MINISTÉRIO DO TRABALHO. **Normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho. NR 7 - Programa de controle médico de saúde ocupacional.** Disponível em: <http://mtb.gov.br/legi/nrs/nr17.htm> Acesso em: 05 de julho 2005.

MINISTÉRIO DO TRABALHO. **Normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho. NR 10 - Instalações e serviços em eletricidade.** Disponível em: <http://mtb.gov.br/legi/nrs/nr17.htm> Acesso em: 05 de julho 2005.

MINISTÉRIO DO TRABALHO. **Normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho. NR 15 - Atividades e operações Insalubres.** Disponível em: <http://mtb.gov.br/legi/nrs/nr15.htm> Acesso em: 05 de julho 2005b.

MINISTÉRIO DO TRABALHO. **Normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho. NR 24 - Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho.** Disponível em: <http://mtb.gov.br/legi/nrs/nr17.htm> Acesso em: 05 de julho 2005.

SILVA JR., Eneo A. da. **Manual de Controle Higiênico-Sanitário em Alimentos**. 6ed. São Paulo: Livraria Varela, 2005. 623 p.

TEIXEIRA, Suzana M. F. de B.; OLIVEIRA, Zélia M. C.; REGO, Josedira C. do; BISCONTINI, Telma M. B. **Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição.** São Paulo: Editora Atheneu, cap 3, p 79-115, 2004.

ANEXO 1

PAISAGEM
Refeições Coletivas

CONTROLE DE POTABILIDADE DA ÁGUA

Data da coleta: __/__/__

Local da coleta: _____

Resultado: _____

_____

Laboratório Responsável: _____

Responsável Técnico pela análise: _____

Data da coleta: __/__/__

Local da coleta: _____

Resultado: _____

_____

Laboratório Responsável: _____

Responsável Técnico pela análise: _____

Data da coleta: __/__/__

Local da coleta: _____

Resultado: _____

ANEXO 2

SETOR: ÁREA DE LAVAGEM DE LOUÇAS	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Bancada em Aço Inox com Cuba	**01**
Lavadora de Louças	**01**
Porta Talheres (lavadora)	**01**
Porta Pratos (lavadora)	**03**
Bancada em Aço Inox Lisa	**01**
Prateleira em Aço Inox	**01**
Bancada Inox com Cone	**01**
Lixeira c/ tampa	**01**
Ventilador	**01**

SETOR: ÁREA DE LAVAGEM DE HORTALIÇAS	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Bancada em Aço Inox com Cuba	**01**
Bancada em Aço Inox sem Cuba	**01**
Bancada em Aço Inox Lisa	**01**
Liquidificador	**01**
Filtro	**01**
Descascador de Legumes	**01**
Bancada em Aço Inox com Cone	**01**
Preparador de Legumes	**01**
Cortador de Legumes	**01**
Preparador de Legumes	**01**
Porta-sabonete	**01**

Porta papel-toalha	**01**
Pia para Lavagem das Mãos	**01**
Lixeira c/ pedal (pq.)	**01**
Lixeira c/ pedal (gr.)	**01**
Ar-condicionado	**01**
SETOR: ÁREA DE COÇÃO	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Estantes em Aço Galvanizado	**01**
Fritadeira Elétrica com 03 cestos	**01**
Chapa basculante	**01**
Carrinho em Aço Inox	**01**
Caldeiras em Aço Inox – 300 L	**01**
Caldeiras em Aço Inox – 500 L	**01**
Bancada com Cuba e Cone	**01**
Bancada em Aço Inox Lisa	**01**
Fogão Industrial - 08 bocas	**01**
Coifas	**02**
Cortador de Legumes	**01**
Prateleira em Aço Inox Lisa	**01**
Pia para Lavagem das Mãos	**01**
Porta- sabonete	**01**
Porta-papel toalha	**01**
Lixeira com pedal p/ lixo comum (pq.)	**01**
Lixeira com pedal (gr.)	**01**
SETOR: ÁREA DE LAVAGEM DE PANELAS	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**

Bancada em Aço Inox com Cuba	**01**
Estante em aço inox (para bandejas)	**01**
Lixeira com pedal (danificada)	**01**
SETOR: REFEITÓRIO	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Linha de Distribuição com Tubo em Aço Inox Quente/Frio	**01**
Bancada de Apoio em Aço Inox com Tubos	**01**
Bancada em Aço Inox Lisa	**01**
Refresqueira em Aço Inox	**01**
Bebedouro com 03 torneiras	**01**
Porta-Copos (lixo)	**01**
Pia para Lavagem de Mãos	**02**
Porta-Papel Toalha	**02**
Porta-Sabonete	**02**
Ventiladores de parede	**07**
Lixeiras (gr.)	**04**
SETOR: ÁREA DE PRÉ-PREPARO DE CARNES	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Freezer	**01**
Serra Elétrica	**01**
Bancada em Aço Inox Lisa com Cuba	**01**
Moedor de Carnes	**01**
Prateleira em Aço Inox	**01**
Amaciador de Carnes	**01**
Liquidificador 25L	**01**

Liquidificador 10L	**01**
Balança	**01**
Pia para Lavagem das Mãos	**01**
Porta-Papel Toalha	**01**
Porta Sabonete	**01**
Lixeira com pedal	**01**
Ar-condicionado	**01**
SETOR: ÁREA DE RECEPÇÃO DE MERCADORIAS	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Balança – 140 Kg	**01**
Freezer's (duplo)	**06**
Freezer (simples)	**01**
Gelágua	**01**
Lixeira com tampa	**01**
SETOR: ALMOXARIFADO PARA SECOS E LIMPEZA	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Cestos	**19**
Estante em Aço Inox Galvanizado (prateleira estreita)	**08**
Estrados pequenos	**15**
Estrados grandes	**11**
Freezer (duplo)	**01**
Ar-condicionado	**01**
SETOR: BANHEIRO PÚBLICO - FEMININO	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Porta Papel-Toalha	**01**

Porta-Sabonete	**01**
Porta Papel-Higiênico	**03**
Lixeira	**01**
Pia para Lavagem das Mãos	**01**
SETOR: BANHEIRO PÚBLICO - MASCULINO	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Porta-Sabonete	**01**
Porta Papel-Higiênico	**03**
Lixeira	**01**
Pia para Lavagem das Mãos	**01**
SETOR: LIXEIRAS	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Lixeira acionada com Pedal	**12**
Lixeira Basculante	**07**
Lixeira com Tampa	**02**
Grelhas	**04**
SETOR: CUTELARIA	
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Bandejas	**822**
Pratos	**908**
Garfos	**738**
Facas	**697**
Colheres	**70**
Mesas	**52**

Cadeiras	157
SALA DA NUTRICIONISTA	**SETOR:**
MATERIAL PERMANENTE	**QUANTIDADE**
Ar-condicionado	**01**
Computador (CPU-2un.)	**01**
Impressora HP (multifuncional)	**01**
Birô (4 gavetas)	**01**
Armário	**02**
Mesa (cinza)	**01**

QUESTIONÁRIO:

1. Identificação por sexo
2. Qual a sua idade
3. Qual o seu estado civil
4. Qual o seu grau de instrução
5. Qual a sua faixa de renda
6. O que o Sr.(a) achou da iniciativa do Governo abrir este restaurante
7. O que o Sr.(a) acha da limpeza do restaurante
8. Qual a sua opinião sobre o atendimento dos colaboradores deste restaurante
9. O que Sr.(a) acha da qualidade das refeições servidas aqui
10. O que Sr.(a) da quantidade da comida, é suficiente?
11. Quanto a limpeza e a forma do preparo das refeições o que o Sr.(a) acha?
12. A variedade do cardápio oferecido é boa?
13. Quantas vezes por mês o Sr.(a) frequenta este restaurante?
14. Onde Sr.(a) almoçava antes de frequentar este restaurante?

APÊNDICE



Foto 01: Monumento a Santa Rita de Cassia – Localizada na cidade de Santa Cruz/RN.



Foto 02: Restaurante Popular de Santa Cruz/RN.



Foto 03: Vista interna do Restaurante Popular de Santa Cruz/RN no dia da inauguração, em 26 de abril de 2010.

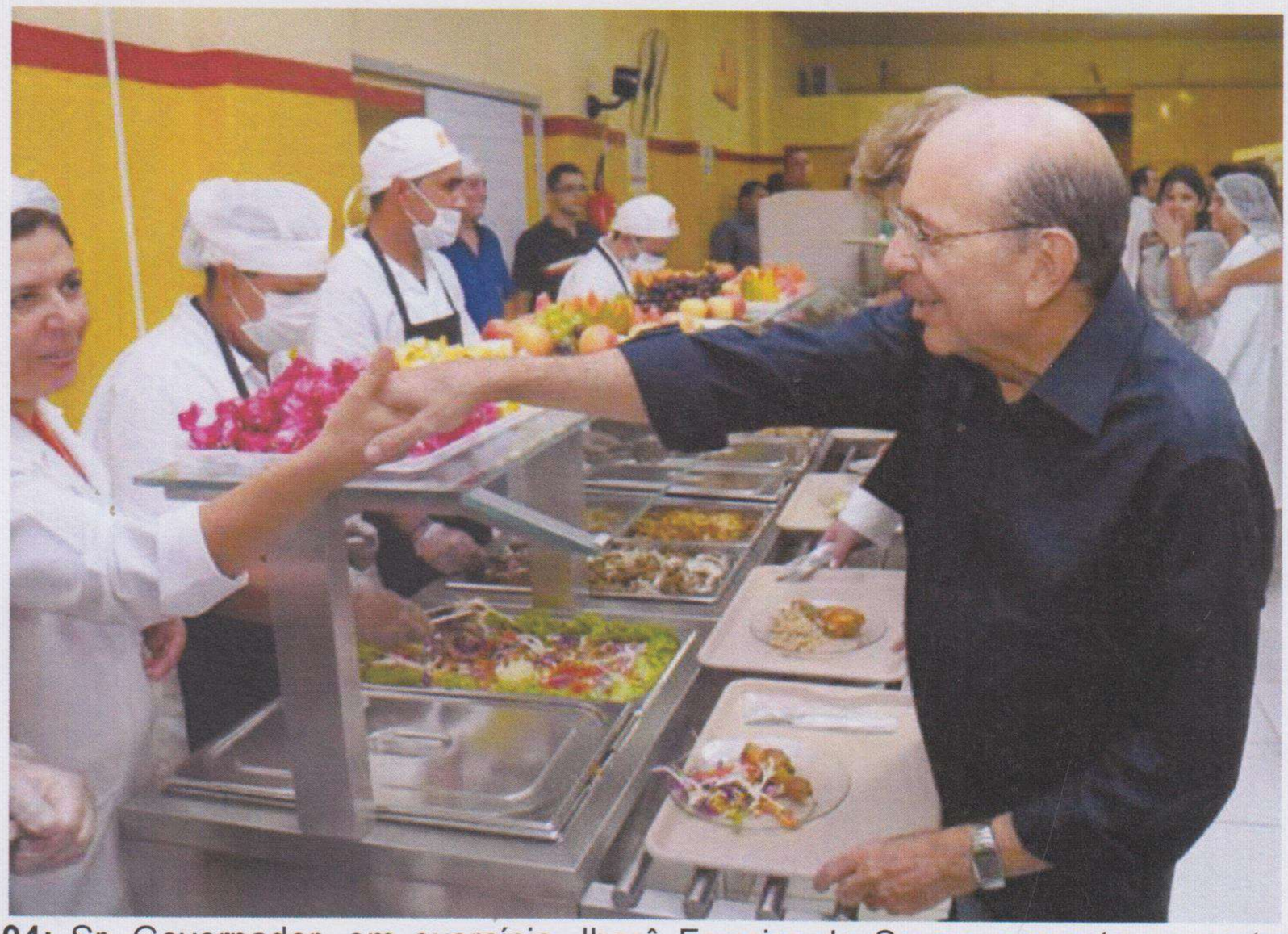


Foto 04: Sr. Governador, em exercício, Iberê Ferreira de Souza presente no restaurante Popular de Santa Cruz/RN no dia da inauguração.



Foto 05: Reunião com os colaboradores do restaurante popular de Santa Cruz/RN.



Foto 06: Visita de campo da turma de administração 2009.1 da UNIRN/FVG ao Restaurante Popular de Santa Cruz/RN.



Foto 07: Visita de campo da turma de administração em momento de refeição no Restaurante Popular de Santa Cruz/RN.



Foto 08: Diretora Técnica, Srª Edla Miguel, entregando certificado para os alunos na visita de campo ao Restaurante Popular de Santa Cruz/RN.



Foto 09: Restaurante Popular da cidade de Santos/SP.



Foto 10: Restaurante Popular da cidade de Belo Horizonte/MG.



Foto 11: Restaurante Popular da cidade de Curitiba/PR.



Foto 12: Restaurante Popular da cidade de Cuiabá/MT.