

FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC FLORIANÓPOLIS
PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU* EM GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS

LAYANA CRISLLI MOLOZZI MANTELLI

PROJETO DE TREINAMENTO INDIVIDUAL DE MANIPULADORES
DE ALIMENTOS COM FOCO EM
CORREÇÃO IMEDIATA DE NÃO CONFORMIDADES

FLORIANÓPOLIS
2010

LAYANA CRISLLI MOLOZZI MANTELLI

**PROJETO DE TREINAMENTO INDIVIDUAL DE MANIPULADORES DE
ALIMENTOS COM FOCO EM
CORREÇÃO IMEDIATA DE NÃO CONFORMIDADES**

Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação apresentado à banca examinadora da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão da Segurança de Alimentos.

Orientadora: Prof. MSc. Claudia Regina Squio

**FLORIANÓPOLIS
2010**

LAYANA CRISLLI MOLOZZI MANTELLI

**PROJETO DE TREINAMENTO INDIVIDUAL DE MANIPULADORES
DE ALIMENTOS COM FOCO EM
CORREÇÃO IMEDIATA DE NÃO CONFORMIDADES**

Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação apresentado à banca examinadora da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão da Segurança de Alimentos.

Aprovado em ___ de _____ de 2010.

BANCA EXAMINADORA

Profª. MSc.
Faculdade Senac Blumenau

Segundo Membro
Instituição

Terceiro Membro
Instituição

(Substituir esta página no projeto (versão pós banca) pelo documento assinado e entregue ao aluno no dia da defesa do TCC!)

DEDICATÓRIA

Ao meu herói que sempre me incentivou a estudar,
seguir em frente nos meus objetivos e que mesmo sem
muito estudo, pode me proporcionar essa oportunidade – Meu Pai.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela vida e saúde que disponho para poder estudar;

A meus pais pela oportunidade de me proporcionar estudo,

A meu marido pela ajuda e compreensão durante a realização do curso;

A meu filhote que mesmo querendo brincar... deixou mamãe estudar!

Ao Frigorífico Bugio – Ecofrigo pela oportunidade de implantação de uma idéia.

*“ A vida não se mede pelas vezes que você respira, mas sim
por aqueles momentos que lhe deixam sem fôlego”
(autor desconhecido)*

RESUMO

A Qualidade dos alimentos produzidos nas indústrias está intimamente ligada ao grau de instrução dos colaboradores, como nem sempre é possível determinar um grau de escolaridade mínima a realização de treinamentos como recurso para mudanças de opinião e atitude dos colaboradores da empresa é uma forma prática, rápida e eficiente na solução de pequenas não conformidades identificadas na produção. Este projeto propõem a implantação de um treinamento individual realizado no momento do desvio e se apresenta como recurso para evitar que algumas falhas se prolonguem até a realização de um treinamento coletivo. Treinar e capacitar os responsáveis pela avaliação e realização dos treinamentos com os colaboradores é a chave para que o projeto obtenha sucesso.

Palavras-chave: Treinamento individual; não conformidade; alimentos

ABSTRACT

The foods' quality produced in industries is directly connected to the educational level of workers, although it is not possible to determine a minimum level of education, training of personnel is a resource for an opinion and attitude change, a practical, fast and efficient solution in a company that faces little unconformities identified on production sector. The implementation of individual training made during the exact moment of the deviance appoints as resource to avoid some failures to continue, until a collective training is done. Personnel in charge of evaluations duly trained and capacitated together with training for regular workers are key points to obtain success in a project

Key word: individual training; unconformities ; foods

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Segurança Alimentar.....	10
1.2 “Capital Humano”.....	11
1.3 Treinamentos de manipuladores no Frigorífico Bugio - Ecofrigo	12
1.4 Justificativa.....	14
2. OBJETIVOS.....	15
2.1 Objetivo Geral	15
2.2 Objetivos Específicos.....	15
3 METODOLOGIA	16
3.1 Desenvolvimento de metodologia de realização do treinamento individual.....	16
3.2 Desenvolvimento do formulário de registro do treinamento individual “de bolso” ..	20
3.3 Alteração do programa de treinamento	20
3.4 Realizar capacitação com os responsáveis pela aplicação do treinamento aos colaboradores	21
4 CRONOGRAMA	23
5 CUSTOS E FINANCIADORES	24
6 ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO	25
7 REFERÊNCIAS	26
8 APÊNDICES	27

1 INTRODUÇÃO

1.1 Segurança Alimentar

Uma alimentação saudável é o primeiro passo para uma vida saudável. Atualmente há uma grande preocupação do consumidor com a qualidade dos alimentos e com os riscos que eles podem acarretar a saúde; torna-se urgente que se estabeleçam padrões obrigatórios de segurança alimentar (ANDREOTI et al, 2003).

A contaminação dos alimentos se inicia na produção da matéria-prima e se estende às etapas de transporte, recepção, armazenamento. Durante a manipulação pode haver contaminação por condições precárias de higiene de manipuladores, equipamentos, utensílios, ambiente e condições inadequadas de armazenamento dos produtos prontos para consumo (ZANDONADI et al, 2007).

Contaminação é a presença não desejada de qualquer situação que comprometa a qualidade do alimento; pode ser de origem física, química ou biológica (ARRUDA, 2002).

Entre os contaminantes biológicos estão os micro-organismos causadores de doenças, que aproveitam todas as ocasiões de falhas sanitárias na manipulação de alimentos para se instalarem no alimento provocando assim a doença no homem. Os manipuladores de alimentos têm importante papel na prevenção das toxinfecções e demais doenças de origem alimentar (HOBBS & ROBERT, 1998).

A expressão “manipulador de alimentos” é genericamente utilizada para classificar todas as pessoas que podem entrar em contato com parte ou com todo da produção de alimentos, incluindo os que colhem, abatem, armazenam, transportam, processam ou os preparam, compreendendo nesse universo os trabalhadores da indústria e comércio de alimentos, ambulantes e até donas de casa (GERMANO et al, 2000).

A possibilidade de o manipulador contaminar os alimentos depende da maior ou menor proximidade de contato direto com os produtos e do tipo de matéria-prima a ser manipulada. Frequentemente, os manipuladores não têm consciência do real perigo que a contaminação biológica representa, e também de como evitá-la (ANDREOTI et al, 2003).

A higiene alimentar é fundamental para a garantia de qualidade dos produtos alimentícios e se insere em todas as operações relacionadas à manipulação de qualquer gênero alimentício; requer procedimentos apropriados no campo, na transformação, na distribuição e no consumo (HOBBS & ROBERT, 1998).

Higiene, na produção de alimentos, esta intimamente ligada à higiene pessoal do manipulador, que muitas vezes limita-se aos cuidados com as mãos, porém deveria ser mais abrangente, uma vez que qualquer manipulação realizada por um indivíduo pode ser considerada risco de contaminação.

A prevenção depende de cuidados básicos e hábitos de higiene como banho diário, higienização freqüente de unhas, cabelos, boca, orelhas, dentes e pés. Proteger ferimentos, não utilizar cosméticos (esmalte, perfume, talco, maquiagem). Cuidados básicos como a utilização de luvas descartáveis, aventais, troca diária de uniformes.

Lembrando que não somente a higiene pessoal, mas também a higiene durante o processamento e dos utensílios devem ser levados em consideração.

O controle de qualidade no preparo de alimentos é muito importante e envolve as boas práticas de produção. As boas práticas de produção são técnicas e procedimentos adequados que garantem qualidade na apresentação e segurança higiênico sanitária das refeições (ARRUDA, 2002).

1.2 “Capital Humano”

A globalização está fazendo com que as empresas, sem as proteções oficiais das reservas de mercado, tenham que se ajustar à Nova Economia. (VIVENCIAL, 2007)

Precisam adequar seus custos e aumentar a produtividade para serem competitivas. Por isso, muitas empresas já estão pensando em seus funcionários operacionais, administrativos e administradores não mais como “Recursos Humanos”, mas sim, como “Capital Humano”. Esse novo enfoque enfatiza que as pessoas são parte crucial de uma empresa e como tal, têm necessidade de serem desenvolvidas, gerenciadas e tratadas com o mesmo respeito distinguidos a todos os outros capitais. (VIVENCIAL, 2007)

Na nova economia as mudanças ocorrem com extrema rapidez e as pessoas apesar de não acompanharem essas mudanças com a mesma velocidade, têm que se amoldar às novas situações, necessitando de atenção para reduzirem ou eliminarem essa diferença e conseguirem atingir os objetivos empresariais. (VIVENCIAL, 2007)

A falta de esclarecimento entre as pessoas que lidam com alimentos contribui de forma significativa para a sua contaminação, fazendo necessário adotar, através de treinamento específico medidas sanitárias rigorosas na manutenção de um padrão adequado de higiene dos indivíduos que trabalham nas unidades de produção. A importância do treinamento é dar aos manipuladores conhecimentos teórico-práticos necessários para

capacitá-los e levá-los ao desenvolvimento de habilidades e atitudes de trabalho específico na área de alimentos (GÓES, et al 2001).

O treinamento é a educação profissional que visa adaptar o homem ao trabalho em determinada empresa, preparando-o adequadamente para o exercício de um cargo. Pode ser aplicado a todos os níveis ou setores da empresa. (VIVENCIAL, 2007)

Os programas de treinamento geralmente são estruturados para atender aos objetivos da organização, num curto espaço de tempo. Sob esse enfoque, entende-se que o treinamento pode ser considerado uma ferramenta para o alcance da qualidade. (VIVENCIAL, 2007)

Através de um programa de treinamento que vise atingir metas de produção qualitativa, as lideranças empresariais, em todas as áreas ou níveis de atuação, podem formar equipes competitivas, dinâmicas, produtivas e mobilizadas para o alcance do desenvolvimento organizacional. (VIVENCIAL, 2007)

É indiscutível que os programas de treinamento específicos para manipuladores de alimentos são o meio mais recomendável e eficaz para transmitir conhecimentos e promover mudanças de atitudes (ANDREOTI et al, 2003).

Assim, para desenvolver um negócio sustentável, as companhias necessitam, mais do que nunca, investir em pessoas. Somente a qualidade do capital humano da empresa pode assegurar a vantagem da competitividade a longo prazo. Isto significa investir na qualidade dos produtos e serviços e, conseqüentemente, atender melhor os clientes e ampliar as vendas. (VIVENCIAL, 2007)

Somente através de eficazes e permanentes programas de treinamento, informação e conscientização dos manipuladores é que se conseguirá produzir e oferecer ao consumo alimentos seguros, inócuos e com propriedades nutricionais que satisfaçam a um consumidor cada vez mais exigente e informado (ANDREOTI et al, 2003).

Como resultado, o sucesso do treinamento não é medido somente porque os indivíduos melhoraram a sua competência profissional, mas também porque os indivíduos contribuíram positivamente para a performance da empresa.

1.3 Treinamentos de manipuladores no Frigorífico Bugio - Ecofrigo

Em uma indústria de alimentos, onde as principais fontes de contaminação e a geração de não conformidades são os colaboradores, e na grande maioria das vezes, através de atos inadequados e não sanitários que acabam comprometendo a qualidade do processo e

conseqüentemente do produto final o treinamento se torna imprescindível para eliminar os focos de contaminação e os prejuízos ao produto final.

O Frigorífico Bugio - Ecofrigo situado em Chapecó no Oeste do Estado de Santa Catarina atua no ramo de frigorífico abatedouro de suínos. São abatidos suínos matrizes (grande porte) e suínos normais. Após o abate são realizados os trabalhos de desossa e expedição dos cortes congelados ou resfriados. A Fiscalização é feita pelo SIF – Serviço de Inspeção Federal. Pelo fato de ser uma empresa produtora de alimentos destinados ao consumo humano todos os colaboradores antes de iniciar os trabalhos no frigorífico, recebem treinamento de integração onde são repassadas as normas de BPF – Boas práticas de Fabricação, que devem ser praticadas por todos durante a produção e nas dependência internas do frigorífico. Essas informações repassadas na integração são revisadas a cada seis meses, através de treinamento com todos os colaboradores em cumprimento do programa de treinamento de BPF da empresa.

No programa também são contemplados treinamentos operacionais e de monitores, destinado ao treinamento de colaboradores responsáveis pelo monitoramento dos programas de auto controle da empresa ou, no caso dos operacionais para padronização da produção de determinado corte ou operação específica, porém nenhum é direcionado a correção de falhas de BPF na produção/indústria.

No momento da identificação de uma não conformidade, a mesma é corrigida imediatamente e o funcionário é orientado a não repetir a falha para não prejudicar a sanidade do processo e a qualidade do produto final. Porém durante a apresentação de documentos em auditorias/inspeções oficiais, a ação corretiva adotada sempre foi questionada pelos auditores e apontada como ineficiente, pois com “orientação ao funcionário” não garante o comprometimento do funcionário em corrigir a ação errada e também não prova que foi tomada ação visto que não há registro oficial da mesma.

Sendo assim, surgiu a necessidade de implantar uma metodologia para correção de não conformidades que influenciem diretamente na qualidade do processo e do produto assegurando o comprometimento do funcionário que recebeu a “orientação” (passando a ser através de treinamento) e também de registrá-la de forma que pudesse ser apresentada em auditorias/inspeções de órgãos oficiais.

1.4 Justificativa

Desenvolver um programa de treinamento é de suma importância para a sobrevivência da empresa, porém buscar o aperfeiçoamento do mesmo é manter não só a empresa como os instrutores e colaboradores em constante aperfeiçoamento como também contribuir para contínuo crescimento pessoal e empresarial.

Seguir uma metodologia pré determinada e um cronograma de treinamentos de Boas Práticas de Fabricação em uma empresa de alimentos é uma exigência baseada em legislações em vigor no Brasil. Realizar treinamentos com monitores é uma necessidade para manter os programas de autocontroles da empresa sempre em constante aperfeiçoamento. Treinamentos operacionais são responsáveis pela garantia dos padrões dos produtos desenvolvidos pela empresa.

Os treinamentos atualmente realizados no Frigorífico Bugio - Ecofrigo não são suficientes para atender às exigências de qualidade da empresa, em relação a pequenas falhas de BPF nos funcionários na produção, dependendo de uma programação de local, de conteúdo e solicitação de formulário de registro. Ou seja, requer um certo tempo e normalmente é realizado com mais de uma pessoa, portanto, o desafio agora é desenvolver um treinamento que seja realizado de forma prática e imediata para corrigir uma não conformidade detectada na produção, independente de onde ela decorrer.

Para isso propõem-se a metodologia de “Treinamento de Bolso” que tem como objetivo auxiliar a garantia da qualidade da empresa aplicando treinamentos rápidos e de forma eficiente para solução de desvios cometidos pelos colaboradores. O formulário, por ser de bolso estará sempre à mão, e por se tratar de um treinamento individual e focado na solução de um único problema o mesmo pode ser aplicado imediatamente e somente para um colaborador de cada vez

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Implantar uma metodologia diferenciada de treinamento individual de manipuladores em indústria de processamento de carnes.

2.2 Objetivos Específicos

Desenvolver uma metodologia para implantação do treinamento individual “de bolso” (realizado no momento da identificação do desvio)

Desenvolver um formulário de registro do treinamento que contemple todos os itens necessários para registro do mesmo;

Alterar o programa de treinamento existente corrigindo as falhas detectadas tanto nas formas de realização, quanto de registro ou programação.

Realizar treinamento de capacitação com os encarregados de cada setor responsáveis pela realização de treinamentos aos colaboradores.

3 METODOLOGIA

3.1 Desenvolvimento de metodologia de realização do treinamento individual

Desenvolver e descrever uma metodologia para realização dos treinamentos individuais aos colaboradores, especificando quando cabe a aplicação do mesmo, as formas e locais corretos para aplicação do treinamento e o conteúdo mínimo necessário a ser repassado para cada tipo de não-conformidade identificada na produção especificando quando cabe a aplicação do mesmo, as formas e locais corretos para aplicação do treinamento e o conteúdo mínimo necessário a ser repassado para cada tipo de não-conformidade identificada na produção.

Como o treinamento somente poderá ser realizado de forma individual e com o intuito de corrigir falhas de BPF e de conduta dos funcionários, ou mesmo treinamentos de troca de função os funcionários a serem treinados devem obrigatoriamente ter recebido o treinamento de BPF ou de Integração para que no momento da aplicação do treinamento o mesmo seja somente lembrado dos requisitos mínimos para execução dessa tarefa, visto que esse treinamento é objetivo e de curta duração.

3.1.1 Metodologia para o treinamento individual

O quadro 1 apresenta a descrição das principais não conformidades identificadas na produção onde deve ser aplicado o treinamento individual. Caso sejam detectadas falhas que não estejam previstas no quadro abaixo, o treinamento poderá ser realizado da mesma forma, respeitando apenas os seguintes itens obrigatórios:

Quando: No momento da identificação do problema;

Como: Individualizando o funcionário que receberá o treinamento;

Onde: no local da não conformidade, ou em local reservado fora da produção

Informações: devem ser repassadas as informações para correção da não conformidade identificada, o padrão da função/tarefa executada, sanar as dúvidas dos funcionários.



Quadro 1 - PROGRAMA DE TREINAMENTO

Não conformidade	Quando	Como	Onde	Informações
Falhas de BPF pessoal (exemplo unhas compridas, uso de adornos, barba saliente)	Imediatamente a identificação da não conformidade	Retirada do funcionário do setor para adequação da falha	Escritório dos encarregados, ou do controle de qualidade	Padrões de BPF pessoal a serem cumpridos pelos colaboradores do frigorífico
Uso inadequado do uniforme da empresa.	Imediatamente a identificação da não conformidade	Retirada do funcionário do setor para adequação da situação	Encaminhamento do funcionário para o vestiário ou área externa* para adequação do uniforme utilizado. *caso somente seja necessário a colocação da calça dentro da bota ou a colocação da touca de proteção embaixo do turbante	Padrões de BPF de uniforme a serem cumpridos pelos colaboradores do frigorífico
Falha na utilização de utensílios/ itens destinados a qualidade na produção. (ex. não utilização de luvas)	Imediatamente a identificação da não conformidade	Corrigindo a utilização do utensílio/item do funcionário	No local de produção.	Importância da utilização de procedimentos sanitários durante a produção e padrões de BPF exigidos.

Não conformidade	Quando	Como	Onde	Informações
Falha nos procedimentos executados pelos colaboradores durante a produção. (colocação de caixas brancas em contato com o piso)	Imediatamente a identificação da não conformidade	Corrigindo o procedimento executado pelo funcionário, tomando ações corretivas imediatas impedindo a contaminação do produto final (ex. envio da caixa branca para higienização)	No local de produção.	Demonstrando o procedimento adequado ao funcionário, as ações a serem tomadas em caso de ocorrência accidental da não conformidade, a importância da realização do procedimento de forma sanitária e os padrões de BPF exigidos pelo frigorífico durante a produção.
Falha na execução de algum procedimento, ou utilização de procedimentos em desacordo com o previsto no programa (Ex.: má higienização da câmara de resfriamento; uso de detergente diferente ao	Imediatamente a identificação da não conformidade	Corrigindo o procedimento executado pelo funcionário, tomando ações corretivas imediatas impedindo a contaminação do produto final (ex. nova higienização da câmara respeitando os procedimentos descritos no	No local de identificação da não conformidade	Repassado as informações da forma correta de realização do procedimento em questão, produtos previstos e padrão esperado ao término da realização da tarefa.

descrito para o local, ausência de sanitização)		programa de PPHO)		
Falha de conduta do funcionário. (tossir sobre o alimento, recolher itens do piso)	Imediatamente a identificação da não conformidade	Corrigindo o procedimento executado pelo funcionário, tomando ações corretivas imediatas impedindo a contaminação do produto final.	No local de produção.	Padrões de BPF relacionados a conduta dos funcionários.

3.2 Desenvolvimento do formulário de registro do treinamento individual “de bolso”

O formulário de registro desse treinamento é um ponto chave para a implantação do mesmo. Como o objetivo do treinamento é de ser realizado imediatamente no momento da identificação da não conformidade na produção, o formulário para registro deverá estar sempre a mão do monitor/encarregado do setor (responsáveis pela identificação das não-conformidades e correção das mesmas).

Dessa forma o mesmo será confeccionado em forma de bloco, numerado ou não conforme solicitação da gerencia, de forma a permanecer sempre a mão quando necessário, daí o nome do treinamento: “de bolso”.

O formulário deverá conter as informações mínimas para registro do treinamento realizado, contendo obrigatoriamente data, hora início/final, nome do funcionário, causa/motivo do treinamento, informações repassadas, assinatura do instrutor e do funcionário. Deverá ser em duas vias, sendo que uma fica com o controle de qualidade e a outra ficará com o encarregado do setor (responsável pelo treinamento).

O formulário, mesmo sendo em formato de bloco deverá seguir a padronização dos demais formulários e também do programa, pois o mesmo também será um documento auditável. Um modelo deste formulário encontra-se no Apêndice A.

3.3 Alteração do programa de treinamento

O programa de treinamento implantado pela empresa contempla várias metodologias de treinamento, conforme citadas anteriormente, sendo que o treinamento de integração e treinamento de BPF são realizadas nas dependências externas do frigorífico. O treinamento de integração é baseado em uma conversa com o funcionário iniciante no trabalho, onde são explanadas as informações de forma clara e direta, visto que o número de participantes é reduzido. Estes treinamentos são realizados todas as quintas feiras e são subdivididos em setores.

O treinamento de BPF segue um cronograma previamente definido, semestralmente, e é dividido por setores contemplando todos os segmentos do frigorífico. São realizados em data e local definidos, visto que ocasionam parada de produção, pois, conta com a participação de todos os funcionários do setor. Neste treinamento é utilizado o recurso de data-show para facilitar o entendimento. Como esse já é um segundo treinamento (ou mais dependendo o

tempo de empresa) é destinado um tempo para questionamentos e sugestões. Nesse treinamento o encarregado do setor acompanha e participa ativamente do treinamento.

O treinamento de monitores e operacionais, são treinamentos sem um programa definido, cabe ao instrutor elaborar um roteiro de informações e práticas quando necessárias. Geralmente são treinamentos de curta duração, com um objetivo específico e são realizados na produção ou no local onde o monitoramento deve ser executado facilitando o entendimento do funcionário treinado.

Os treinamentos já implantados são fundamentais para o bom andamento dos trabalhos, possuem claramente definidas as formas de aplicação/ frequência.

Nesta revisão do programa foi feita alterações no lay-out de apresentação, padronizando o mesmo no formato dos demais, com rodapé de informação de data e número de revisão, páginas, e redescrito a introdução. Foi criado um índice facilitando o acesso às informações. Foi feita a inclusão da nova metodologia de treinamento de bolso aqui proposta.

Com relação às normas de BPF foi padronizado o critério de avaliação do uso de bigode e costeleta (assegurados por lei) que divergiam no programa de treinamento de integração e de BPF. Foi determinado o descarte dos uniformes plásticos (aventais, roupas plásticas) após o uso e proibida a circulação com os mesmos nas dependências externas do frigorífico. Foi criado formulário de registro independente para cada tipo de treinamento, respeitando o mesmo padrão e formato para todos, somente individualizando a forma de registro. Foi criado um formulário de registro de treinamentos realizados, facilitando a busca por treinamentos, sem a necessidade do arquivo. Assim, o novo manual de treinamento da empresa, após realizadas as alterações, encontra-se disponível no Apêndice B. Caso haja a necessidade de novas alterações do manual, as mesmas serão realizadas no decorrer da implantação deste projeto.

Como a meta principal desse trabalho é a implantação de um treinamento individual, rápido para correção de pequenas não conformidades identificadas diretamente na produção, os demais treinamentos realizados devem assegurar o mínimo de conteúdo necessário para o entendimento do colaborador no momento da realização do treinamento individual.

3.4 Realizar capacitação com os responsáveis pela aplicação do treinamento aos colaboradores

Não basta ter um programa bem elaborado, com objetivos claros e específicos se os responsáveis pela realização dos treinamentos não estiverem aptos a repassá-los, dessa forma

será realizado treinamento com essas pessoas repassando os requisitos mínimos a serem abordados em cada tipo de treinamento, lembrando que os treinamentos de integração de BPF somente poderão ser realizados por membros do controle de qualidade.

Os treinamentos de BPF e integração tem uma metodologia específica e conteúdos pré determinados a serem repassados e os mesmos devem ser obedecidos quando da realização de treinamentos.

Os treinamentos de monitores, operacionais e individual- “de bolso” (em implantação) são realizados com o intuito de corrigir falhas, adequar procedimentos, implantar procedimentos novos, dessa forma a metodologia não impõe conteúdo mas sim informações mínimas que devem ser repassadas para cada caso buscando sempre que o colaborador a ser treinado receba as informações necessárias para o bom entendimento do objetivo do treinamento que esta recebendo. Sendo que em ambos os casos o responsável pela realização do treinamento é quem deverá ter claro os objetivos e dominar claramente o conteúdo a ser repassado no momento do treinamento, e quando necessário realizá-lo na prática também.

Somente podem repassar treinamentos aos demais, os encarregados do setor, supervisor de produção, gerência, líderes de setor e membros do controle, desde que sejam formados ou tenham recebido treinamento do responsável pelo controle de qualidade.

Os treinamentos podem ser realizados em local reservado, no próprio local de trabalho (produção). Com exceção do individual “de bolso” os demais podem ser realizados para mais de um funcionário. É importante que os procedimentos/não conformidade em questão sejam esclarecidos de forma clara e objetiva, demonstrando a forma correta/padrão adequado e que todas as dúvidas sejam sanadas. Não há uma carga horária e nem frequência mínima para realização dos treinamentos, o importante é que o objetivo principal seja cumprido – evitar uma nova ocorrência da não conformidade.

5 CUSTOS E FINANCIADORES

A implantação do projeto é de baixo custo financeiro da empresa, visto que conforme previsto nos custos abaixo os materiais usados de uso comum de escritório e recursos humanos disponíveis da empresa.

Com a implantação do projeto a empresa ganha em qualidade de produção dos alimentos, visto que as falhas de BPF e de produção tendem a serem eliminadas com o tempo após a implantação do projeto o que pode agregar mais valor aos produtos.

Materiais	Quantidades	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Folhas A4	01 resma	9,00	9,00
Cartucho de tinta impressora preta HP (remanufaturado)	01	45,00	45,00
Cartucho de tinta impressora colorida HP (remanufaturado)	01	45,00	45,00
Pasta de catalogar com plástico	01	15,00	15,00
Confecção dos blocos de registro de treinamento individual	10	12,00	120,00
Total		126,00	234,00

** a empresa dispõe de espaço físico e data show para realização dos treinamentos de capacitação dos instrutores para implantação do projeto.*

6 ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

O desenvolvimento do projeto de implantação de treinamento de bolso será acompanhado e avaliado através do cumprimento eficiente de cada uma das etapas que serão realizadas no decorrer do projeto.

A metodologia de treinamento individual será aplicada inicialmente aos itens de não conformidades relacionados na metodologia. O acompanhamento diário do controle de qualidade pode verificar na prática a existência de novas não-conformidades que precisem de treinamento e dessa forma serão incluídas na tabela elaborada.

A capacitação dos responsáveis pela aplicação dos treinamentos será avaliada verificando se eles estão conseguindo repassar aos funcionários o que é necessário e da forma correta. Caso os resultados não sejam satisfatórios o processo de aplicação do treinamento pelos mesmos será suspenso até que os responsáveis estejam capacitados a aplicar os treinamentos de forma eficiente e visando o objetivo principal que é a mudança de atitude do colaborador por meio do conhecimento da situação.

Como avaliação global do projeto, de acordo com o número de treinamentos realizados no primeiro mês de implantação, será feito o acompanhamento de 2% dos funcionários treinados avaliando a conduta pós treinamento, ou seja, verificando se o que foi aprendido no treinamento está sendo colocado na prática diária.

Durante a avaliação dos resultados, se identificado a ocorrência de vários treinamentos relacionados a um determinado item em específico, como solução imediata será realizado um treinamento coletivo com todos os funcionários e realizado acompanhamento após o treinamento.

Os resultados destas avaliações pode resultar em alterações necessárias na sistemática do modelo proposto.

7 REFERÊNCIAS

ANDREOTI, Adriana et al. **Importância do treinamento para manipuladores de alimentos em relação à higiene pessoal:** Iniciação científica – Cesumar. Vol 05; jan-jun 2003.

ARRUDA, G. A. **Manual de Higiene Para Manipuladores de Alimentos:** São Paulo: Ponto crítico, 2002. V.1. (coleção profissional da alimentação)

CAPITAL humano – Mudança organizacional. Vivencial. Disponível em:
<<http://www.vivencial.com.br>> Acesso em: 16 mai. 2007.

GERMANO, P. M. L et al. **Manipuladores de alimentos: capacitar? É preciso. Regular? Será preciso?:** Higiene Alimentar, São Paulo: V 14, n78/79, Nov/dez 2000.


GOES, J A et al. **Capacitação dos manipuladores de alimentos e a qualidade da alimentação servida:** Higiene Alimentar, São Paulo: v15, n 82, p 20 a 22. março 2001.

HOBBS BC, ROBERTS D. **Toxinfecções e controle higiênico sanitário de alimentos:** São Paulo: Varela, 1998.

ZANDONADI, Renata Puppim et al. **Atitudes de risco do consumidor em restaurantes de auto-serviço:** Rev. Nutr. vol.20 no.1 Campinas Jan./Feb. 2007

8 APÊNDICES

APÊNDICE A – Formulário de Registro de Treinamento

 Ecofrigo	REGISTRO DE TREINAMENTO INDIVIDUAL	Nº. 00001	
Data: ____/____/____	Horário início: ____:____	Horário Final: ____:____	Setor: _____
Local de realização do treinamento: _____		Nome do colaborador treinado: _____	
Objetivo/Motivo treinamento: _____			
Orientação repassadas: _____			
Assinatura Instrutor: _____ (carimbo)			
Assinatura Funcionário Treinado: _____			
<small><u>*A primeira via do treinamento deve ser entregue ao controle de qualidade para conferencia e arquivamento*</u></small>			

APENDICE B – MANUAL DE TREINAMENTO DA EMPRESA

SUMÁRIO

<u>1. INTRODUÇÃO</u>	30
<u>2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA</u>	31
<u>3. OBJETIVO / APROVAÇÃO</u>	32
<u>4. TREINAMENTOS</u>	33
<u>5. TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO</u>	34
<u>5.1 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</u>	34
<u>6. TREINAMENTO DE BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO</u>	40
<u>6.1 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</u>	40
<u>7. TREINAMENTO DE MONITORES</u>	46
<u>7.1 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</u>	46
<u>8. TREINAMENTO OPERACIONAL</u>	48
<u>8.1 CONTEUDO PROGRAMÁTICO</u>	48
<u>9. TREINAMENTOS CONTROLE DE QUALIDADE</u>	49
<u>9.1 CONTEUDO PROGRAMÁTICO</u>	49
<u>10. TREINAMENTOS INDIVIDUAIS – “BOLSO”</u>	51
<u>10.1 CONTEUDO PROGRAMÁTICO</u>	51
<u>11. REFERÊNCIAS</u>	55

1. INTRODUÇÃO

“Capital Humano”

A globalização está fazendo com que as empresas, sem as proteções oficiais das reservas de mercado, tenham que se ajustar à Nova Economia.

Precisam adequar seus custos e aumentar a produtividade para serem competitivas. Por isso, muitas empresas já estão pensando em seus funcionários operacionais, administrativos e administradores não mais como “Recursos Humanos”, mas sim, como “Capital Humano”. Esse novo enfoque enfatiza que as pessoas são parte crucial de uma empresa e como tal, têm necessidade de serem desenvolvidas, gerenciadas e tratadas com o mesmo respeito distinguidos a todos os outros capitais.

Na nova economia as mudanças ocorrem com extrema rapidez e as pessoas apesar de não acompanharem essas mudanças com a mesma velocidade, têm que se amoldar às novas situações, necessitando de atenção para reduzirem ou eliminarem essa diferença e conseguirem atingir os objetivos empresariais.

A falta de esclarecimento entre as pessoas que lidam com alimentos contribui de forma significativa para a sua contaminação, fazendo necessário adotar, através de treinamento específico medidas sanitárias rigorosas na manutenção de um padrão adequado de higiene dos indivíduos que trabalham nas unidades de produção. A importância do treinamento é dar aos manipuladores conhecimentos teórico-práticos necessários para capacitá-los e levá-los ao desenvolvimento de habilidades e atitudes de trabalho específico na área de alimentos (Góes *et al*, 2001).

O treinamento é a educação profissional que visa adaptar o homem ao trabalho em determinada empresa, preparando-o adequadamente para o exercício de um cargo. Pode ser aplicado a todos os níveis ou setores da empresa.

Os programas de treinamento geralmente são estruturados para atender aos objetivos da organização, num curto espaço de tempo. Sob esse enfoque, entende-se que o treinamento pode ser considerado uma ferramenta para o alcance da qualidade.

Através de um programa de treinamento que vise atingir metas de produção qualitativa, as lideranças empresariais, em todas as áreas ou níveis de atuação, podem formar equipes competitivas, dinâmicas, produtivas e mobilizadas para o alcance do desenvolvimento organizacional.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	30
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

É indiscutível que os programas de treinamento específicos para manipuladores de alimentos são o meio mais recomendável e eficaz para transmitir conhecimentos e promover mudanças de atitudes (Andreoti *et all*, 2003).

Assim, para desenvolver um negócio sustentável, as companhias necessitam, mais do que nunca, investir em pessoas. Somente a qualidade do capital humano da empresa pode assegurar a vantagem da competitividade a longo prazo. Isto significa investir na qualidade dos produtos e serviços e, conseqüentemente, atender melhor os clientes e ampliar as vendas.

Somente através de eficazes e permanentes programas de treinamento, informação e conscientização dos manipuladores é que se conseguirá produzir e oferecer ao consumo alimentos seguros, inócuos e com propriedades nutricionais que satisfaçam a um consumidor cada vez mais exigente e informado (Andreoti *et all*, 2003).

Como resultado, o sucesso do treinamento não é medido somente porque os indivíduos melhoraram a sua competência profissional, mas também porque os indivíduos contribuíram positivamente para a performance da companhia.

2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome da empresa: **BUGIO AGROPECUÁRIA LTDA**

Nome Fantasia: **Frigorífico Bugio - ECOFRIGO**

Endereço: **Rodovia SC 283, Km 08, CEP 89801-973, Linha Marcon, Estrada Chapecó/Seara, Chapecó SC**

Telefone: 49 3319-8200

CNPJ: **82.996.521/0001-05**

Registro no Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento: **SIF 4569**

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	31
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

3. OBJETIVO / APROVAÇÃO

Este manual tem como objetivo definir normas e diretrizes para a realização de treinamentos, bem como estabelecer o conteúdo programático para os treinamentos de Boas Práticas de Fabricação – BPF e treinamento de Integração.

Defini também os procedimentos a serem adotados em treinamentos que não estão programados e cujos conteúdos serão definidos conforme a necessidade.

Elaboração / Revisão**Aprovação**

Layana Crislli Molozzi Mantelli
Controle de Qualidade**Fabiano Parisotto**
Gerente Industrial

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	32
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

4. TREINAMENTOS

O êxito do treinamento está em grande parte na ação do instrutor.

Quando este utiliza estratégias de ensino que possibilitam uma aprendizagem efetiva, está otimizando o programa de treinamento, assim como o seu resultado.

Os procedimentos didáticos do instrutor devem permitir ao grupo de treinados:

- receber informações gerais e específicas;
- processar as informações recebidas, compreendendo-as;
- aplicar esses conhecimentos em nível prático e analisar a aplicabilidade das informações na solução de problemas

O treinamento, por sua característica de ensino de curta duração, deve verificar o desenvolvimento de seus programas, por meio de um acompanhamento contínuo da aprendizagem.

É de responsabilidade de cada instrutor avaliar o conteúdo do treinamento, agendar, reservar o local para a realização bem como quando houver necessidade de utilização do recurso de *data-show* este deve ser reservado com antecedência.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	33
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

5. TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO

Frequência: Conforme a ocorrência de entrada de funcionários no Frigorífico

Responsável: Responsável ou monitores do Controle de Qualidade

Local: Refeitório ou sede do Controle de qualidade

Os treinamentos de Integração são de fundamental importância para o funcionário que adentra pela primeira vez no frigorífico, onde lhe são repassados noções de comportamento e Boas Práticas de Fabricação bem como lhe são apresentados os setores e as normas do frigorífico.

O Treinamento é realizado no primeiro dia de trabalho dos colaboradores.

5.1 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Conceitos iniciais sobre a indústria de Alimentos:

Dentre os aspectos de Segurança alimentar, a produção de alimentos seguros tem sido uma exigência mundial. A ingestão de um alimento seguro é o mínimo que o consumidor deseja e espera.

A tecnologia de alimentos é cada vez mais vista como um dos fatores prioritários da economia e saúde, por isso a indústria de alimentos deve objetivar a produção racional e bem conduzida em nível de manipulação [BPF] e processamento de alimentos, como também cada vez mais melhores condições de conservação de alimentos nas áreas de produção, industrialização, transporte, comercialização, preparo e consumo.

O que são as Boas Práticas de Fabricação?

Constituem o primeiro conceito a ser considerado no fornecimento de alimentos seguros. Representam um conjunto de ações e critérios que objetiva, especialmente, a prática de condições sanitárias em estabelecimentos que lidam com alimentos, seja na sua produção, manipulação ou distribuição. É de fundamental importância, boas condutas que resultem em boas práticas de fabricação, uma vez que estas estejam asseguradas, permitem uma melhoria constante de qualidade e seguridade de nossos produtos.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	34
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

Por que realizar BPF?

Porque é lei - Portaria 368/Ministério da Agricultura;
Código de defesa do consumidor – Lei 8078 de 11/09/90;
Garantia da Segurança Alimentar do produto final;
Evitar falhas básicas de higiene e diminuir desperdícios no processo.

O que são Contaminações?

A Contaminação é a presença de toda e qualquer substância, matéria ou organismo estranho e indesejável, que torne o alimento impróprio para o consumo.

É importante enfatizar que a maior parte das ocorrências de contaminação tem origem no descuido dos manipuladores de produtos alimentícios.

Contaminações Física: São representados por objetos estranhos que podem contaminar o alimento em qualquer etapa da sua produção:

- Vidros;
- Metais;
- Osso;
- Pedras;
- Madeiras;
- Plásticos;
- Pragas;

Contaminações Químicas:

- Produtos de limpeza: resíduos de produtos nos utensílios, tubulações e equipamentos contaminando o alimento, por isso deve ser efetuado um enxágüe adequado e um controle sobre a concentração dos produtos utilizados.
- Pesticidas: cuidar para não expor matéria-prima aos pesticidas.
- Resíduos veterinários: hormônios, promotores de crescimento e antibióticos usados no tratamento de animais podem passar para os alimentos.
- Aditivos químicos: usados para produzir alimentos seguros, porém em níveis acima do permitido podem ser prejudiciais a saúde.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	35
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

Contaminações Microbiológicas:

Eles estão em todos os lugares: no homem, na água, no solo e até no ar que respiramos. Podem afetar a qualidade do produto e a saúde do consumidor e, chegam aos alimentos, principalmente, pela falta de higiene.

Nutrientes: Quanto mais resíduos (comida) melhor para a multiplicação de bactérias, fungos e vírus;

Temperatura: Quanto mais alta a temperatura melhor a condição para os microorganismos viverem e multiplicarem-se;

Umidade: Quanto mais água melhor a condição para os microorganismos viverem e multiplicarem-se;

PROCEDIMENTOS SANITÁRIOS A SEREM ADOTADOS NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS

Ao entrar no frigorífico o funcionário deve:

- Não coçar a cabeça;
- Não introduzir os dedos em orelhas, nariz e/ou boca;
- Não coçar-se com utensílios de trabalho;
- Não deve limpar-se no uniforme (turbante e uniforme limpo) e etc.
- Antes de tossir ou espirrar, o funcionário deve afastar-se do produto que esteja manipulando, cobrir a boca e o nariz com toalha de papel e depois lavar as mãos para prevenir a contaminação do produto;
- Evitar assobiar falar e/ou cantar sobre os produtos;
- Sempre usar luvas e estas deverão ser mantidas em perfeitas condições de limpeza e higiene. O uso das luvas não dispensa o operário da obrigação de lavar as mãos;
- O uniforme deverá ser branco para quem manipula alimentos, cinza para limpeza e higienização, azul para a manutenção;
- O uniforme (Calça, camisa, moletom e turbante) devem ser mantidos em bom estado, sem rasgos, partes descosturadas ou furos e conservado limpo durante o trabalho. Deve ser trocado diariamente;
- Recomenda-se o uso de avental e mangotes ou proteção quando o trabalho a ser executado propiciar que os uniformes sejam sujados rapidamente;

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	36
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

- Sendo necessário usar moletons, estes devem estar totalmente cobertas pela camisa para que as fibras não se soltem e contaminem o produto;
- Os homens devem estar sempre barbeados, a barba longa é proibida para o pessoal da fábrica e no caso de visitantes que possuam barba, o mesmo deverá colocar máscara para cobrir a barba totalmente antes de entrar na fábrica;
- Não é permitido o uso de unhas e/ou cílios postiços, bem como as unhas manter limpas, curtas e livres de esmalte;
- Para evitar a possibilidade de certos objetos caírem no produto, deve-se restringir ao máximo o uso de chaves, caneta, papéis, etc. Com objetivo de evitar-se a perda destes objetos sobre os produtos. Não se deve trazer carteira no uniforme para produção;
- Deve-se usar sempre calçado em couro, ou borracha, sem aberturas. O calçado deve estar sempre limpo e em boas condições de uso e fornecido pela empresa;
- O uso de bigode e costeleta deve atender as seguintes condições: o bigode pode se estender até a borda externa da boca, não ultrapassando exageradamente os cantos. As costeletas devem ser aparadas até o comprimento máximo da parte inferior da orelha;
- Os cabelos devem ser mantidos limpos, e completamente cobertos por turbante fechado e no caso das mulheres deve-se fazer uso da touca capilar para protegê-los totalmente;
- Somente pode-se abrir o turbante após passar pelo lavador de botas no momento da saída;
- Ao entrar no frigorífico a partir do lavador de botas deve-se manter o turbante;
- Fica vetado o uso de cigarros nas dependências da empresa. No caso de fumar fora do pátio da empresa deve-se trocar o uniforme de trabalho pela roupa pessoal;
- Sempre que se fizer o uso dos sanitários, as mãos deverão ser higienizadas cuidadosamente para evitar contaminações;
- As roupas e/ou pertences pessoais não devem ser levados até o ambiente de trabalho, ou áreas de limpeza de equipamentos e /ou utensílios, sob o risco de acabarem parando dentro ou sobre o produto;
- Não é permitida a entrada de qualquer alimento ou bebida na fábrica e nos vestiários, exceto no refeitório, isto inclui: balas, bolachas, doces e etc;
- É proibido o consumo de alimentos, bem como a utilização de palitos nos banheiros e vestiários;
- Não é permitido guardar alimentos nos armários e sacolas;

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	37
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

- As áreas de trabalho devem ser mantidas limpas todo o tempo, não se deve colocar objetos não pertencentes à área de trabalho em contato com o produto ou em local onde possa vir a contaminar o mesmo;
- É proibido entrar na fabrica com anéis, brincos, colares, piercing, pulseiras, carteira e outras jóias não são permitidos durante o trabalho, por motivo de higiene, segurança e pela seguridade alimentar.

Boas Práticas de Higiene Pessoal

Banho diário é o princípio mais importante para quem pretende demonstrar boa aparência e higiene. Não esquecendo quando do banho de áreas críticas como: axilas, virilhas, genitais, orelhas, nariz e boca, e entre o meio dos dedos dos pés.

O uso de meias e a troca diária das mesmas para evitar odores e aparecimento de fungos nos pés. Manter as unhas escovadas e curtas para que não haja acúmulo de sujeira sob as mesmas.

Lavar tão frequentemente quanto possível os cabelos especialmente se os mesmos forem longos.

Escovar os dentes após cada refeição e se possível fazer uso do fio dental.

- USO CORRETO DOS SANITÁRIOS;

Sempre que se fizer o uso dos sanitários, as mãos deverão ser higienizadas cuidadosamente para evitar contaminações;

- OBJETOS PESSOAIS E ADORNOS NA FÁBRICA;

Proibido entrar na fabrica com anéis, brincos, colares, piercing, pulseiras, carteira e outras jóias não são permitidos durante o trabalho, por motivo de higiene, segurança e pela seguridade alimentar.

- USO CORRETO E OBRIGATÓRIO DOS UNIFORMES NA FÁBRICA;

O uniforme deve ser branco para quem manipula alimentos, cinza para limpeza e higienização, azul para a manutenção. O uniforme (Calça, camisa, moletom e turbante) devem ser mantidos em bom estado, sem rasgos, partes descosturadas ou furos e conservado limpo durante o trabalho. Deve ser trocado diariamente. Recomenda-se o uso de avental e mangotes ou proteção quando o trabalho a ser executado

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	38
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

propiciar que os uniformes sujem-se rapidamente. Sendo necessário usar moletoms, estes devem estar totalmente cobertas pela camisa para que as fibras não se soltem e contaminem o produto;

- **OUTROS TÓPICOS DE BPF:**

Passos para higienizar as mãos:

- 1 -molhar as mãos
- 2- aplicar detergente
- 3- esfregar
- 4-enxaguar
- 5- aplicar sanitizante
- 6- secar as mãos.

Quando higienizar as mãos:

- Ao entrar na produção
- Ao retornar ao setor
- Ao tossir, espirrar e após limpar o nariz
- Ao tocar em produtos contaminados
- Ao usar o banheiro

Como funciona o Controle de Qualidade:

O Controle de Qualidade existe para apoiar o processo produtivo através de ações junto à produção como a elaboração de padrões de cortes, padrões de procedimentos, revisão e atualização de manuais dos padrões.

Outra ação importante é o estudo e elaboração de documentos necessários para atualizações exigidas por clientes e órgãos fiscalizadores (Ministério da Agricultura, Anvisa e Ministério da Saúde).

Encaminhamento:

Após as orientações o funcionário é encaminhado para a próxima fase da integração, que é realizada pela Segurança no Trabalho.

O Funcionário visita a estrutura da empresa e recebe orientações sobre o setor que vai trabalhar pelo próprio encarregado.

REGISTRO

O treinamento deve ser realizado no refeitório/sede do controle de qualidade, registrado em uma planilha apropriada e ser assinada pelos participantes e ministrantes.

O registro do treinamento é um documento importante e deve ser arquivado pelo Controle de qualidade.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	39
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

6. TREINAMENTO DE BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO

Frequência: Semestral

Responsável: Responsável ou monitores do Controle de Qualidade

Local: Refeitório (com data e horário programado com cada setor de forma independente)

Uma das formas para se atingir um alto padrão de qualidade é a implantação do programa de boas práticas de fabricação - BPF. Composto por um conjunto de princípios e regras para o correto manuseio de alimentos, visando atingir um determinado padrão de identidade e qualidade do produto, o que abrange desde as matérias-primas até o produto final, e tem como principal objetivo a garantia da integridade do alimento e a saúde do consumidor

6.1 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO - BPF

São um conjunto de normas e procedimentos que orientam as pessoas a trabalhar com higiene e segurança para produzir alimentos seguros e confiáveis.

As normas das BPF's foram definidas pela Portaria nº326/97 da ANVISA - (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e pela Portaria 368/97 do MAPA- (Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento). Também são estes órgãos que fiscalizam a aplicação destas normas nas indústrias alimentícias.

Essas portarias estabelecem diretrizes para as condições higiênico sanitárias das instalações, equipamentos, matérias-primas e procedimentos na produção de alimentos, e também os aspectos de higiene pessoal, para garantir a qualidade destes alimentos para o consumo humano.

CONTAMINAÇÃO

A Contaminação é a presença de toda e qualquer substância, matéria ou organismo estranho e indesejável, que torne o alimento impróprio para o consumo.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	40
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

É importante enfatizar que a maior parte das ocorrências de contaminação tem origem no descuido dos manipuladores de produtos alimentícios.

A contaminação pode ser:

- **VISÍVEL**

Quando é causada por partículas visíveis como: cacos de vidros, pedaços de metais, pedaços de insetos, cabelos, lascas de unhas, brincos, anéis...

- **INVISÍVEL**

Quando causada por microrganismos (bactérias, bolores, leveduras) ou por resíduos de produtos químicos que são utilizados na limpeza e sanitização da indústria (detergentes, sanitizantes).

A contaminação acontece através do nosso corpo, uniformes sujos ou mal-cuidados, instalações inadequadas, equipamentos, paredes e pisos sujos. Mas também existe a contaminação por falha no procedimento de preparo do produto.

“Cuidado: Os microrganismos estão em todo o lugar!”

CONTAMINAÇÃO BIOLÓGICA

Os microrganismos são ser muito pequenos, invisível a olho nu, que só podem ser observados através de um microscópio. Eles estão em todos os lugares: no homem, na água, no solo e até no ar que respiramos. Podem afetar a qualidade do produto e a saúde do consumidor e, chegam aos alimentos, principalmente, pela falta de higiene.

Vulgarmente, os microrganismos são conhecidos como “micróbios” e se dividem em:

- **Deterioradores:** são os microrganismos que “estragam” os alimentos, podendo causar cheiro forte, sabor alterado e cor diferente. Ex: Bolores (fungos).
- **Patogênicos:** são os microrganismos mais perigosos e geralmente não alteram o alimento. Podem causar sérias complicações no organismo, podendo levar até a morte. Ex: Salmonella.
- **Úteis:** são os microrganismos utilizados na fabricação de alimentos (pão, queijos, iogurte, cerveja, etc), insumos (ácido acético, fermento biológico, coalho, etc) e medicamentos (antibióticos). Ex: Leveduras

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	41
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

(fungos).

Os microrganismos mais frequentemente encontrados nos alimentos são: FUNGOS e BACTÉRIAS.

FUNGOS: os fungos são um grupo de microrganismos formado por Bolores e Leveduras.

- Bolores: são mais conhecidos como “Mofos” e bem maiores do que as bactérias. Deterioram o produto, podendo causar doenças à população, como vômito e diarreia. Seu uso benéfico é na maturação de queijos e produção de ácido acético. Seu uso maléfico está no apodrecimento de hortaliças, alteração em doces e polpas preparadas de frutas.

- Leveduras: possuem efeitos benéficos e maléficos. Como efeito benéfico pode-se citar a produção de pão, vinho, cerveja, etc, e como efeito maléfico tem-se alterações de sucos, carnes, açúcar, doces e polpas de frutas, etc.

BACTÉRIAS: são seres microscópios/muito pequenos/ invisíveis a olho nu, que sobrevivem na presença ou na ausência de oxigênio. Podem ser benéficos (produção de remédios, vinagre, iogurte, queijos, etc) ou prejudiciais ao homem – são responsáveis pela deterioração de produtos e por doenças (causam ranço, gases e alteração na cor, cheiro e sabor dos alimentos).

A falta de higiene nos equipamentos e utensílios e a falta de cuidados na produção também são responsáveis pela contaminação dos alimentos produzidos pela indústria.

CONTAMINAÇÃO QUÍMICA

Os **perigos químicos** podem acontecer por contato dos alimentos com **venenos** (antibióticos ou agrotóxicos, por exemplo) através das **matérias-primas** utilizadas ou, também, por **descuido nas pesagens de aditivos** (certos aditivos usados em quantidades acima do recomendável, causam doenças).

Sobras de desinfetantes nos equipamentos (enxágüe mal feito) e **trocas de produtos químicos** (embalagem trocada, identificação errada), podem contaminar o alimento e até causar doenças.

CONTAMINAÇÃO FÍSICA

Os perigos físicos podem estar presentes nas matérias-primas. Pedacos de metal podem se soltar dos equipamentos e pedacos de vidro podem cair de lâmpadas ou objetos de vidro, quebrados.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	42
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

**NA MENOR FALTA DE
ATENÇÃO O PRODUTO É
CONTAMINADO !!!**

As BPF's são regras que, quando praticadas, ajudam a reduzir e evitar estes perigos na produção de alimentos. Assim, existem regras para:

HIGIENE PESSOAL

A Higiene Pessoal é fundamental. Ela elimina o mau cheiro e as sujeiras e, com elas os micróbios presentes em nosso corpo que podem contaminar os produtos.

Na produção de alimentos, o manipulador é a peça chave, pois ele pode ser a causa de contaminações, que podem vir através de suas mãos, uniformes e do comportamento.

Regras de Higiene Pessoal para Manipuladores de Alimentos:

Higiene Corporal:

- Tome banho todos os dias.
- Mantenha os cabelos sempre curtos, penteados e, principalmente, limpos/lavados.
- O uso de bigode e costeleta deve atender as seguintes condições: o bigode pode se estender até a borda externa da boca, não ultrapassando exageradamente os cantos. As costeletas devem ser aparadas até o comprimento máximo da parte inferior da orelha;
- Mantenha as orelhas sempre limpas.
- Mantenha os dentes sempre escovados e utilize fio dental. Cuide do seu hálito!
- Mantenha os pés sempre limpos e bem enxutos, troque as meias todos os dias e utilize talco.

Higiene das Mãos:

- Lave corretamente as mãos, pois esta é a parte do corpo que tem contato direto com os produtos, e mesmo com o uso de luvas, as mãos devem estar limpas.
- Mantenha as unhas sempre bem aparadas e limpas e, principalmente, não utilize esmaltes.

Não utilize objetos que possam acumular sujeiras, cair nos alimentos ou trazer risco de acidentes, como brincos, pulseiras, anéis, relógios, gargantilhas, ...

Passos para a correta lavagem das mãos:

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	43
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

1º - Coloque detergente nas mãos

2º - Comece a lavagem esfregando as palmas, o dorso, entre os dedos, as unhas e as pontas dos dedos, os punhos e os antebraços.

3º - Enxugue as mãos com papel toalha. Não use o seu uniforme para secar ou limpar as mãos!

Utilize proteção para ferimentos.

Evite contaminação!

HIGIENE DOS UNIFORMES

O uniforme é uma grande arma na luta contra a contaminação.

A proteção dos alimentos é sua principal função, e por isso devemos usá-lo sempre limpo e passado.

A bota que usamos em nosso serviço também deve estar sempre limpa. E não se esqueça de lavar a sola.

Nunca devemos limpar ou secar nossas mãos nos uniformes, pois podemos sujá-los ou transmitir sujeiras/micróbios deste para os alimentos.

Também não devemos utilizar nossos uniformes como “panos de limpeza” para retirar as sujidades existentes nas superfícies de manipulação, nos equipamentos ou nos utensílios utilizados pela indústria.

FIQUE LIGADO...

- Mantenha seu uniforme sempre limpo e em bom estado de conservação. (Uniformes rasgados devem ser trocados).
- Utilize corretamente a touca de proteção para os cabelos. (Cubra completamente os cabelos e as orelhas).
- Utilize corretamente a máscara e o protetor auricular.
- Não utilize adornos (jóias ou bijuterias).
- Não utilize perfumes, esmaltes ou maquiagem em seu local de trabalho.

HIGIENE DO AMBIENTE

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	44
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

O nosso local de trabalho deve estar perfeitamente limpo. Todos os dias devemos limpar as paredes, pisos, equipamentos, utensílios, ou seja, tudo o que entra em contato direta ou indiretamente com o produto fabricado.

Siga corretamente as instruções de trabalho referentes a limpeza e sanitização, pois a má higienização de máquinas, equipamentos, piso, paredes, ferramentas de trabalho, utensílios, etc, podem causar a contaminação do alimento.

A limpeza deve ser feita diariamente durante toda a produção, e nos fins de semana ou feriados, quando ocorrem paradas maiores na produção, a limpeza deve ser mais completa com a finalidade de cortar a cadeia alimentar dos insetos, roedores, pragas e microrganismos.

A produção dentro das normas das BPF's garante confiabilidade, segurança e qualidade ao alimento.

É preciso o comprometimento de todos para a Garantia da Qualidade dos Produtos ECOFRIGO

REGISTRO

O treinamento deve ser realizado no refeitório, registrado em uma planilha apropriada e ser assinada pelos participantes e ministrantes.

O registro do treinamento é um documento importante e deve ser arquivado pelo Controle de qualidade.

OBSERVAÇÃO

Ao conteúdo programático pode ser acrescentado assuntos conforme a necessidade das não-conformidades identificadas na produção durante esse período, porem o conteúdo mínimo previsto para esse treinamento deve ser respeitado integralmente.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	45
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

7. TREINAMENTO DE MONITORES

Frequência: Conforme a necessidade identificada pelo responsável pelo monitor/ alteração de programa de auto-controle e parâmetros de avaliação

Responsável: Responsável Controle de Qualidade/ Encarregado responsável pelo monitor

Local: Sede do controle de qualidade/ produção

Os Monitores são funcionários comprometidos diretamente com a qualidade dos produtos que estão sendo produzidos bem como com a qualidade dos ambientes e programas desenvolvidos pelo Frigorífico.

Eles têm a função de executar monitoramentos dos programas do controle de qualidade para garantir o bom desempenho das atividades e dos padrões exigidos pelo frigorífico.

Os monitores são escolhidos pela gerencia e devem passar por um treinamento antes do início de suas atividades de monitoramento e esse treinamento deve ser revisado sempre que houver alteração no programa de monitoramento ou quando o Controle de Qualidade julgar necessário.

7.1 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Leitura do Programa e Orientações do Controle de Qualidade

- Leitura do programa ao qual foi designado para monitorar. Deve ter conhecimento global de todos os procedimentos que são executados bem como dos executores.
- Conhecimento dos procedimentos que devem ser adotados mediante as situações que encontrar.
- Ter conhecimento geral sobre Boas Práticas de Fabricação.
- Esclarecer dúvidas referente ao monitoramento.

Apontamentos dos resultados

- Tomar Conhecimento da planilha para efetuar os apontamentos encontrados e as ações corretivas que foram tomadas em caso de desvios de processo.
- Saber dos horários e frequências da realização dos monitoramentos;

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	46
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

- Os apontamentos devem ser feitos de forma íntegra e sem distorção de resultados.
- Realizar a conferência e assinar a planilha antes de entregá-la no Controle de Qualidade.

Conduta do Monitor

- Ter consciência da importância do trabalho que está realizando;
- Manter uma postura exemplar e cultivar e saber todos os Bons Hábitos de Higiene.

REGISTRO

O treinamento deve ser realizado no Controle de Qualidade, registrado em uma planilha apropriada e ser assinada pelos participantes e ministrantes.

O registro do treinamento é um documento importante e deve ser arquivado pelo Controle de qualidade.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	47
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

8. TREINAMENTO OPERACIONAL

Frequência: Conforme a necessidade identificada durante o processo/ alteração de processo

Responsável: Encarregado do Setor / Responsável e Monitores do Controle de Qualidade

Local: Sede do controle de qualidade/ produção

Os treinamentos operacionais são uma forte arma para capacitar e sanar as dificuldades encontradas diretamente no processo produtivo do frigorífico, porém é importante que os responsáveis pelo treinamento tenha uma visão antecipada dos acontecimentos não esperando que eles ocorram para a realização do treinamento.

RESPONSÁVEIS

Os responsáveis pela realização dos treinamentos operacionais serão os encarregados de cada setor. O Controle de Qualidade fará o acompanhamento de cada treinamento realizado fazendo intervenções somente quando necessário.

8.1 CONTEUDO PROGRAMÁTICO

Os principais critérios para a realização dos treinamentos são:

- Necessidade de correção e/ou melhoria de algum processo produtivo;
- Necessidade de que os colaboradores conheçam os produtos que elaboram, sabendo quais são os padrões a serem cumpridos.
- Reincidências de anomalias nas avaliações dos padrões de corte e abate;
- Reincidência de desvios apontados pelos monitores;
- Mudança de procedimentos e/ou padrões
- Elaboração de novos produtos;
- Reclamação de clientes;
- Outro problema identificado pelo encarregado do setor ou supervisão;

REGISTRO

O treinamento deve ser realizado no local de trabalho, registrado em uma planilha apropriada e ser assinada pelos participantes e ministrantes.

O registro do treinamento é um documento importante e deve ser arquivado pelo Controle de qualidade.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	48
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

9. TREINAMENTOS CONTROLE DE QUALIDADE

Frequência: Conforme a necessidade identificada pelo controle de qualidade baseado em falhas de monitoramento/processo/procedimento

Responsável: Responsável e Monitores do Controle de Qualidade

Local: Sede do controle de qualidade/ produção/refeitório

O Controle de Qualidade poderá fazer treinamentos individuais para cada funcionário, ou para o setor inteiro. Esses treinamentos não seguem um cronograma, sendo realizados conforme necessidade identificada pelo próprio Controle de Qualidade ou mesmo pela Supervisão ou Gerencia.

RESPONSÁVEIS

Serão responsáveis pelos treinamentos os funcionários do Controle de Qualidade, permitindo-se a intervenção quando necessário do supervisor ou da gerencia do frigorífico quando necessário.

9.1 CONTEUDO PROGRAMÁTICO

- Identificação do motivo para realização do treinamento através do levantamento de situações-problemas, com as respectivas propostas de soluções (Por que treinar?), determinando os objetivos gerais a serem alcançados (Para que treinar?) e caracterizando a população-alvo (Quem deve ser treinado?).
- A partir desses dados, faz-se o planejamento das necessidades diagnosticadas e que deverão ser atendidas, utilizando os recursos didáticos mais adequados. Faz-se a seleção da modalidade de treinamento a ser adotada, de acordo com os objetivos da empresa e o número de participantes e, também, a seleção e organização dos conteúdos.

Para a programação do treinamento é necessário:

- Abordar uma necessidade específica de cada vez;
- Definir claramente o objetivo do treinamento;
- Dividir em módulos ou partes o trabalho a ser desenvolvido;
- Determinar o conteúdo do treinamento;

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	49
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

- Escolher o método de treinamento;
- Definir os recursos didáticos;
- Definir o público-alvo, o local e a carga horária.

Entre outras vantagens, o planejamento do programa de treinamento permitirá a coordenação dos planos de todos os departamentos, execução realista e prática, determinação racional do que deve ser feito, quando, onde como, estabelecimento correto da ação a ser seguida e do objetivo que se quer alcançar, seqüência das fases do trabalho para que resulte em economia de tempo, de esforços e maior rendimento.

REGISTRO

O treinamento deve ser realizado no refeitório/ sede do controle de qualidade/produção, registrado em uma planilha apropriada e ser assinada pelos participantes e ministrantes.

O registro do treinamento é um documento importante e deve ser arquivado pelo Controle de qualidade

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	50
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

10. TREINAMENTOS INDIVIDUAIS – “BOLSO”

Frequência: No momento da identificação da Não conformidade

Responsável: Conforme previsto no quadro abaixo

Local: Conforme previsto no quadro abaixo

O Treinamento individual - “Treinamento de Bolso” que tem como objetivo auxiliar a garantia da qualidade da empresa aplicando treinamentos rápidos e de forma eficiente para solução de desvios cometidos pelos colaboradores. O formulário, por ser de bolso estará sempre à mão, e por se tratar de um treinamento individual e focado na solução de um único problema o mesmo pode ser aplicado imediatamente e somente para um colaborador de cada vez

10.1 CONTEUDO PROGRAMÁTICO

O treinamento somente poderá ser realizado de forma individual e com o intuito de corrigir falhas de BPF e de conduta dos funcionários, ou mesmo treinamentos de troca de função os funcionários a serem treinados devem obrigatoriamente ter recebido o treinamento de BPF ou de Integração para que no momento da aplicação do treinamento o mesmo seja somente lembrado dos requisitos mínimos para execução dessa tarefa, visto que esse treinamento é objetivo e de curta duração.

O **quadro 1** apresenta a descrição das principais não conformidades identificadas na produção onde deve ser aplicado o treinamento individual. Caso sejam detectadas falhas que não estejam previstas no quadro abaixo, o treinamento poderá ser realizado da mesma forma, respeitando apenas os seguintes itens obrigatórios:

Quando: No momento da identificação do problema;

Como: Individualizando o funcionário que receberá o treinamento;

Onde: no local da não conformidade, ou em local reservado fora da produção

Informações: devem ser repassadas as informações para correção da não conformidade identificada, o padrão da função/tarefa executada, sanar as dúvidas dos funcionários

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	51
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	----

Quadro 1- conteúdo programático do treinamento individual

<i>Não conformidade</i>	<i>Quando</i>	<i>Como</i>	<i>Onde</i>	<i>Informações</i>
Falhas de BPF pessoal (exemplo unhas compridas, uso de adornos, barba saliente)	Imediatamente a identificação da não conformidade	Retirada do funcionário do setor para adequação da falha	Escritório dos encarregados, ou do controle de qualidade	Padrões de BPF pessoal a serem cumpridos pelos colaboradores do frigorífico
Uso inadequado do uniforme da empresa.	Imediatamente a identificação da não conformidade	Retirada do funcionário do setor para adequação da situação	Encaminhamento do funcionário para o vestiário ou área externa* para adequação do uniforme utilizado. *caso somente seja necessário a colocação da calça dentro da bota ou a colocação da touca de proteção embaixo do turbante	Padrões de BPF de uniforme a serem cumpridos pelos colaboradores do frigorífico
Falha na utilização de utensílios/ itens destinados a qualidade na produção. (ex. não utilização de luvas)	Imediatamente a identificação da não conformidade	Corrigindo a utilização do utensílio/item do funcionário	No local de produção.	Importância da utilização de procedimentos sanitários durante a produção e padrões de BPF exigidos.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	--

PROGRAMA DE TREINAMENTOS

Não conformidade	Quando	Como	Onde	Informações
Falha nos procedimentos executados pelos colaboradores durante a produção. (colocação de caixas brancas em contato com o piso)	Imediatamente a identificação da não conformidade	Corrigindo o procedimento executado pelo funcionário, tomando ações corretivas imediatas impedindo a contaminação do produto final (ex. envio da caixa branca para higienização)	No local de produção.	Demonstrando o procedimento adequado ao funcionário, as ações a serem tomadas em caso de ocorrência acidental da não conformidade, a importância da realização do procedimento de forma sanitária e os padrões de BPF exigidos pelo frigorífico durante a produção.
Falha na execução de algum procedimento, ou utilização de procedimentos em desacordo com o previsto no programa (Ex.: má higienização da câmara de resfriamento; uso de detergente diferente ao descrito para o local, ausência de sanitização)	Imediatamente a identificação da não conformidade	Corrigindo o procedimento executado pelo funcionário, tomando ações corretivas imediatas impedindo a contaminação do produto final (ex. nova higienização da câmara respeitando os procedimentos descritos no programa de PPHO)	No local de identificação da não conformidade	Repassado as informações da forma correta de realização do procedimento em questão, produtos previstos e padrão esperado ao término da realização da tarefa.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	--

PROGRAMA DE TREINAMENTOS

Falha de conduta do funcionário. (tossir sobre o alimento, recolher itens do piso)	Imediatamente a identificação da não conformidade	Corrigindo o procedimento executado pelo funcionário, tomando ações corretivas imediatas impedindo a contaminação do produto final.	No local de produção.	Padrões de BPF relacionados a conduta dos funcionários.
--	---	---	-----------------------	---

REGISTRO

O treinamento deve ser registrado em formulário numerado, assinado pelo ministrante e funcionário.

Emissão 05/11/2007	Revisão 03	Data revisão 14/04/2010	Elaboração CONTROLE DE QUALIDADE	
-----------------------	---------------	----------------------------	-------------------------------------	--

11. REFERÊNCIAS

ANDREOTI, Adriana et al. **Importância do treinamento para manipuladores de alimentos em relação à higiene pessoal:** Iniciação científica – Cesumar. Vol 05; jan-jun 2003.

ARRUDA, G. A. **Manual de Higiene Para Manipuladores de Alimentos:** São Paulo: Ponto crítico, 2002. V.1. (coleção profissional da alimentação)

GOES, J A et al. **Capacitação dos manipuladores de alimentos e a qualidade da alimentação servida:** Higiene Alimentar, São Paulo: v15, n 82, p 20 a 22. março 2001.

FICHA CATALOGRÁFICA

MANTELLI, Layana Crislli Molozzi. Projeto de treinamento individual com foco em Correção imediata de não conformidades / Layana Crislli Molozzi Mantelli –Florianópolis, 2010.

Monografia (Especialização em Gestão da Segurança de Alimentos) – Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis , 2010.

Bibliografia: f. 26

1. Treinamento individual
2. Não conformidade
3. Alimentos