

ISO 22000: Gestão da segurança de alimentos

JACITA MANFIO DA ROCHA
UFSC

RUDIMAR ANTUNES DA ROCHA
UFSC

ANDREAS WEISE
UFSC

CHARLES ALBINO SCHULTZ
TU Chemnitz

Resumo: O artigo trata da gestão da segurança alimentar, oficializada no Brasil pela NBRISO 22000. Para tanto, averiguou-se a real compreensão desta norma em três lanchonetes que atuam no Campus da UFSC. O estudo foi de multicasos e teve como instrumento de coleta de dados um questionários semiestruturado, aplicado a todos os proprietários dessas lanchonetes. Procedeu-se ainda à observação *in loco* dos locais em que são produzidos e armazenados os alimentos. A análise foi qualitativa. Conclui-se que os entrevistados não têm o conhecimento desta norma e, através da observação do ambiente físico, elas não seriam credenciadas pela NBRISO 22000.

Palavras-chave: Gestão da segurança alimentar. NBRISO 22000. Lanchonetes universitárias.

ISO 2200: Management of food safety

Abstract: The article deals with the management of food safety official in Brazil, by NBRISO 22000. Thus, examined are the real understanding of this standard in three cafeterias operating in the Campus UFSC. The study was multicasos and had the data collection instrument a semi-structured questionnaires, applied to all owners of the cafeterias. There was also the observation spot of where they are produced and stored food. The analysis was qualitative. It is concluded that the respondents have no knowledge of this standard and by observation of the physical environment, they would not be accredited by NBRISO 22000.

Key words: Food safety management. NBRISO 22000. University cafeteria.

INTRODUÇÃO

O presente artigo aborda os preceitos de auditoria da qualidade a partir dos fatores inerentes a NBRISO 22000 em três lanchonetes que operam no campus da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). O estudo foi desenvolvido para constatar se os proprietários de lanchonetes, que têm a concessão para comercializarem alimentos nesta instituição de ensino superior, conhecem e adotam os preceitos descritos pela referida norma internacional de qualidade para os produtos de consumo humano.

O estudo foi desenvolvido através de uma entrevista semiestruturada com os proprietários e funcionários de três lanchonetes, bem como da observação dos pesquisadores sobre os requisitos sinalizados pela supramencionada norma da qualidade. Procurou-se, para tanto, averiguar quais os preceitos-chave de auditoria da qualidade em serviços inerentes a **NBRISO 22000** são conhecidos e utilizados nas lanchonetes que atuam no Campus Trindade da UFSC.

A pesquisa caracteriza-se como descritiva e qualitativa, pois procurou estudar três casos, sob as óticas analítica e comparativa, entre o que descreve a **NBRISO 22000** com o que foi constatado nos estabelecimentos comerciais estudados. Neste caso, é possível aprofundar a análise em que haja a comparação dos casos analisados, como assevera Yin (2000). A entrevista foi intencional, porque foram entrevistados os proprietários de lanchonetes que operam no Campus Trindade da UFSC, nos meses de janeiro e fevereiro de 2007.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS UTILIZADOS

O método de investigação foi o do estudo de multicase. O estudo de multicase permite pesquisar uma ou mais unidades e/ou um ou mais casos profundamente, se houver a preocupação de comparação dos resultados encontrados em cada caso estudado (TRIVIÑOS, 1995). O estudo de multicase é considerado uma das principais modalidades de análise das Ciências Sociais (RICHARDSON, 1985; YIN, 2001). Nas palavras de Becker (1993, p.117), este método de investigação "...supõe que se pode adquirir conhecimento do fenômeno adequadamente a partir da exploração intensa de um único caso". Dentro desse mesmo raciocínio, Yin (2001) define o estudo de caso como uma pesquisa empírica que investiga fenômenos contemporâneos dentro do contexto da vida real, no qual há limites entre fenômenos e contexto não claramente evidentes, e as múltiplas fontes de dados são usadas.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário semiestruturado, que serviu de norte para a constatação do conhecimento e utilização dos procedimentos definidos pela supramencionada norma. Da mesma forma, utilizou-se a técnica de observação, porque houve permanência nos estabelecimentos por determinado período para se verificar os procedimentos adotados pelos atendentes no ato de manipularem os alimentos e servirem aos clientes. Esta técnica é considerada eficiente em estudos de casos por inserir o pesquisador ao mundo real analisado, como defendem Selltiz; Wrightsman; Cook (1987).

EVOLUÇÃO DA QUALIDADE NO TEMPO

Do ponto de vista semântico, vale destacar que o verbebo qualidade tem sua origem da expressão latina *qualitas*. Esta expressão é utilizada em diversas situações distintas, com significados específicos, e direcionada a determinado fim. Assim, a expressão qualidade de vida passou a representar vários atributos que dão às pessoas de um determinado país, região ou município a sensação de bem-estar, associada, por exemplo, à segurança, à longevidade, aos transportes, às comodidades habitacionais e tecnológicas, dentre outros. Da mesma forma, a referida expressão tem ocupado espaço para delimitar a qualidade da água que se bebe ou do ar que se respira, mas principalmente dos produtos que se adquire e dos serviços que se busca a prestação. Porém, em todos os casos expostos, a expressão qualidade mescla-se com aspectos culturais, sociais ou religiosos, que dão configurações distintas para os indivíduos residentes em um mesmo espaço territorial.

Juran (1992, p.2), por exemplo, expõe que "as necessidades humanas pela qualidade existem desde o crepúsculo da história". Dentro desse raciocínio, Paladini (1995, p.32) afirma que a "preocupação com a qualidade remonta a épocas antigas, embora não houvesse, neste período, uma noção muito clara do que fosse qualidade". Complementa, asseverando que, na antiguidade, a qualidade estava consagrada na Arquitetura, na Literatura, nas Artes, na Matemática. A afirmação de que a preocupação com a qualidade é antiga parece ser um consenso entre os estudiosos do tema. Já Edward Deming é, para muitos, considerado o "Pai da Qualidade", haja visto que foi um dos principais responsáveis por implantar a melhoria da qualidade nas empresas japonesas, nos anos 1950. Ele idealizou e descreveu quatorze pontos ou Princípio Deming da Qualidade (Quadro 1), representando fundamentos de sua filosofia para alcançar a qualidade.

Princípios Deming da Qualidade	
1.	Divulgar a todos os funcionários uma declaração dos objetivos e propósitos da empresa;
2.	Aprender a nova filosofia;
3.	Entender o propósito da inspeção para o melhoramento do processo e para a redução de custos;
4.	Cessar a prática de avaliar as transações apenas com base nos preços;
5.	Melhorar continuamente o sistema de produção e serviços;
6.	Instituir o treinamento profissional do pessoal;
7.	Criar e instituir a liderança;
8.	Eliminar o medo;
9.	Romper as barreiras entre os departamentos;
10.	Eliminar “slogans” e exortações para o pessoal;
11.	Eliminar quotas numéricas;
12.	Remover barreiras ao orgulho do trabalho bem realizado;
13.	Instituir um vigoroso programa de educação e reciclagens nos novos métodos; e,
14.	Trabalhar para realizar a transformação desejada.

Fonte: Deming (1982).

Quadro 1 – Princípios Deming de Qualidade.

Juran (1992) define qualidade como adequação ao uso. Ele defende que os benefícios da qualidade são duradouros e consistentes. Acrescenta que as características de um produto necessitam atender, na íntegra, às aspirações do cliente ou beneficiado, dentro da conformidade procurada. Diz que há um somatório de elementos que participa para a qualidade, de forma direta ou indireta, quais sejam: pessoas, por meio da participação e co-responsabilidade; os equipamentos, no sentido de serem adequados ao processo produtivo; as acomodações e o ambiente, à medida que os atores envolvidos sintam-se partes ativas do processo decisório. O Quadro 2 permite visualizar a interpretação de Juran.

Princípios de Qualidade para Juran	
Planejamento da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Criar a consciência da necessidade e oportunidade de melhoria • Estabelecer as metas para essas melhorias • Identificar os clientes ou usuários (quem vai ser impactado) • Identificar as necessidades dos clientes ou usuários • Especificar um produto que atenda às necessidades identificadas; • Projetar processos que possam produzir as características estabelecidas • Transferir para a produção os planos resultantes e estabelecer controles de processos.
Controle da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar o desempenho da qualidade • Comparar o desempenho com as metas estabelecidas • Adaptar as diferenças encontradas.
Melhorias da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer a infra-estrutura para a realização do empreendimento • Identificar os projetos específicos de melhorias • Estabelecer uma equipe • Prover recursos, a motivação e o treinamento.

Fonte: Caravantes, Caravantes & Bjur (1997, p. 75)

Quadro 2 – Princípios Juran de Qualidade.

Feigenbaum (1961 *apud* CARAVANTES, CARAVANTES & BJUR, 1997, p.75), é outro estudioso do tema que merece destaque. Ele defende que qualidade tem que representar o melhor para certas condições do cliente. Essas condições são: o verdadeiro uso e o preço de venda do produto, que leve a satisfação do cliente. Sinaliza para a qualidade um conjunto de características do produto ou serviço em uso, o qual satisfaz as expectativas do cliente, isto é, os chamados nove fatores afetam a Qualidade 9M (Quadro 3).

Fatores que afetam a Qualidade para Feigenbaum
<ul style="list-style-type: none"> • Mercados : competição e velocidade de mudança • Dinheiro: margens de lucro estreitas e investimentos • Gerência: qualidade do produto e assistência técnica • Pessoas: especialização e Engenharia de Sistemas • Motivação: educação e conscientização para a Qualidade • Materiais: diversidade e necessidade de exames complexos • Máquinas: complexidade e dependência da Qualidade dos materiais • Métodos: melhores informações para tomada de decisão • Montagens do Produto (requisitos): fatores como a poeira, a vibração, a ventilação, etc.

Fonte: Caravantes, Caravantes & Bjur (1997, p. 75)

Quadro 3 – Fatores que afetam a qualidade

Crosby (*apud* CAMPOS, 1992), por sua vez, define qualidade como conformidade indispensável dos requisitos do produto. Esta definição é voltada inteiramente para o cliente, pois enfatiza que a qualidade é tangível, gerenciável e pode ser medida. A qualidade é medida pelo custo, ou seja, os gastos da não-conformidade ou custos por realizar as “coisas” erradas. Defende que o progresso global da qualidade pode ser analisado através da matriz de maturidade. Esta matriz tem cinco estágios: incerteza, despertar, esclarecimento, sabedoria e, finalmente, a certeza.

Mesmo com uma lentidão inicial, as noções da qualidade vêm se espalhando pelo mundo como uma ferramenta de competitividade e de reconhecimento empresarial e acadêmico. Se no início a preocupação básica era a de padronizar as operações industriais de bens de transformação e de produção repetitiva, com o passar dos tempos os preceitos inerentes à qualidade ganharam outros aliados.

Posteriormente, o foco da qualidade se direcionou aos procedimentos relacionados aos serviços prestados pelos agentes responsáveis pela concretização da conformidade descrita pelos produtos, como as assistências

técnicas. Mais recentemente, a simbiose produtos aos serviços foi rapidamente agregada, tanto na forma de auditoria quanto na forma de definição de padrões aceitáveis dos serviços prestados. Dentro deste raciocínio evolutivo da relevância das normas para produtos e serviços, Garvin (1992) apresenta um quadro que permite a visualização da evolução do entendimento e concepção dos preceitos da qualidade no tempo (Quadro 4).

No referido Quadro 4, pode-se verificar que o foco inicial desta ferramenta era a mudança de forma de compreensão da inspeção, como um fator determinante da qualidade de produtos. Associadas a esta lógica, os estudiosos pioneiros da qualidade inseriram técnicas estatísticas que permitissem a quantificação de peças e produtos de modo comparativo e padronizado.

Esses dois passos iniciais permitiram a visão de se procurar a garantia da qualidade para se atingir o gerenciamento estratégico da qualidade. Este conceito vem, nos últimos anos, recebendo sinônimos ou pontos diferentes de interpretação, como qualidade total, gestão pela qualidade, excelência nos serviços, dentre outros.

A RELEVÂNCIA DOS SELOS DE QUALIDADE ISO

A normalização da qualidade nos diversos segmentos e atividades organizacionais tem sido o grande desafio da *International Organization Standardization (ISO)*. A expressão **ISO** tem o significado semântico de igualdade ou padrão. A Organização Internacional para a Normalização foi fundada em 1947, tendo sua sede em Genebra, Suíça. A missão que norteia as atividades da ISO é a de promover a normalização de produtos e serviços para que a qualidade dos mesmos seja sempre melhorada. A *International Organization Standardization* é representada em vários países por organismos locais que seguem os procedimentos definidos por este comitê. No Brasil, a organização responsável pela adaptação dos padrões internacionais, nos diversos segmentos e atividades empresariais, é da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

A preocupação-chave dos profissionais que atuam no supracitado organismo de normalização tem sido a de se estabelecer e revisar constantemente os procedimentos que podem surtir efeitos positivos no processo de qualidade

Etapas do Movimento da Qualidade				
Identificação de Características	Inspeção	Controle Estatístico da Qualidade	Garantia da Qualidade	Gerenciamento Estratégico da Qualidade
Preocupação Básica	Verificação	Controle	Coordenação	Impacto Estratégico
Visão da Qualidade	Um problema a ser resolvido	Um problema a ser resolvido	Um problema a ser resolvido, mas enfrentado proativamente	Uma oportunidade de concorrência
Ênfase	Uniformidade do produto	Uniformidade do produto com menos inspeção	Toda a cadeia de produção e a contribuição de todos os grupos funcionais, para impedir falhas de qualidade	As necessidades de mercado e do consumidor
Métodos	Instrumento de Medição	Instrumentos e Técnicas Estatísticas	Programas e Sistemas	Planejamento Estratégico
Papel dos profissionais da qualidade	Inspeção, classificação, contagem e avaliação	Solução de problemas e a aplicação de métodos estatísticos	Mensuração da qualidade, planejamento da qualidade e projeto de programas	Estabelecimento de objetivos, educação e treinamento, trabalho consultivo com todos departamentos
Quem é o responsável pela qualidade	Departamento de Inspeção	Departamentos de produção e engenharia	Todos os departamentos, mas com envolvimento periférico da Direção com o projeto da qualidade	Todos na empresa, com a alta gerência exercendo forte liderança
Orientação e Abordagem	Inspecciona a Qualidade	Controla a Qualidade	Constrói a Qualidade	Gerência a Qualidade

Adaptado de: Garvin, David. *Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva*. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed, 1992, p.44.
Quadro 4 - Etapas do Movimento da Qualidade

das atividades organizacionais. Os focos deste comitê internacional estão centrados nas definições de padrões de qualidade e de conformidade dos produtos, bem como no estabelecimento de parâmetros adequados ou aceitáveis nos processos de prestação de serviços. O cerne interpretativo das questões empresariais recai na variável qualidade, como fator de produtividade e bem-estar da sociedade.

Apesar de esta organização ter iniciado oficialmente as suas atividades em 1964, só em 1987 foi divulgada a primeira norma internacional denominada de **NBRISO 9000:2000**, composta pelas normas **NBRISO 9000**, **NBRISO 9001**, **NBRISO 9002**, **NBRISO 9003** e **NBRISO 9004**. Esta norma tem o caráter contratual, pois é aplicável em situações contratuais que exigem da empresa fornecedora que seja administrada com qualidade, de forma que o cliente tenha a garantia da existência de um sistema de qualidade que garanta as regras de conformidade do produto/serviço.

Em um primeiro momento, o foco das chamadas ISO's foi o de garantir aspectos relacionados ao perfeito funcionamento e segura forma de utilização dos produtos fabricados, dentro da lógica da igualdade de suas operações. Tempos depois, a preocupação com o ecossistema passou a ocupar espaço com a aprovação da **NBRISO 14000** e regulamentações subsequentes. (ALMEIDA, 1996).

Por essas razões, a International Organization Standardization tem definido regras e parâmetros que reduzam os hiatos interpretativos sobre o que possa ser considerado de qualidade, igual ou semelhante, dentro de uma conformidade para o uso ou consumo. Dentre as diversas normas formatadas, algumas já são reconhecidas e implementadas em empresas, como são os casos já mencionados, por exemplo, das **NBRISO 9000:2000**, **NBRISO 14000**, e **NBRISO 19000**.

No entanto, mais recentemente, no dia 1º de setembro de 2005, foi publicada a norma **NBRISO 22000** (*Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain*) que define parâmetros relativos a cadeia dos produtos e serviços inerentes à qualidade dos alimentos. A **NBR-ISO 22000** veio substituir a **NBRISO 14900** e complementar a **NBRISO 9000:2000**, que tem como centro das atenções a padronização e defesa dos sistemas de gestão da segurança de alimentos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos. Esta conquista tem despertado o interesse dos especialistas em gestão das organizações públicas, privadas e das ONG's, em controlar e auditar os preceitos definidos pela supramencionada norma (<http://www.abnt.org.br>).

Dentro da visão da cadeia de fornecimento de alimentos (**food supply chain**) e no enfoque na comunicação interativa, esta norma tem como finalidade garantir que os alimentos são seguros para o consumidor final. Assim, a **NBRISO 22000** é aplicada à produção primária (agricultura, pecuária, pesca), em todas as fases de transformação intermediária, nos serviços de logística e disponibilização por grosso ou retalho, na hotelaria e restauração, bem como a todas as orga-

nizações cujas atividades se interrelacionem com aquelas, como são os casos da produção de equipamentos para a indústria alimentar, de material de embalagem, de produtos de higienização, limpeza, controle de pragas e de aditivos e ingredientes para incorporação nos alimentos.

Como se pode verificar, a **NBRISO 22000**, com o intuito de trazer transparência aos produtos e serviços associados, é retratada pela certificação desta norma, ou seja, um selo que dá visibilidade e credibilidade ao estabelecimento escolhido pelo cliente. A referida norma define que o acompanhamento se dê em todas as etapas do processo produtivo, desde o plantio até as fases intermediárias de industrialização e transporte dos alimentos, que sigam critérios de vistorias padronizadas na esfera internacional.

Por estas razões, nas últimas duas décadas a auditoria dos programas de qualidade tem se ampliado, pois, através dessa ferramenta de análise de gestão, é possível estabelecer ações corretivas de administração.

A CONTRIBUIÇÃO DA AUDITORIA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA NBRISO 22000

Do ponto de vista didático e acadêmico, os estudos de procedimentos de auditoria contábil têm emprestado relevantes contribuições para a gestão organizacional (FRANCO; MARRA, 1991). Se no início, a preocupação era a de contribuir para a decisão dos gestores a partir de dados contábeis escriturados, isto é, *ex post fact*, gradativamente essa ferramenta de gestão passou a ocupar o espaço na forma de auditorias preventivas e normativas, visando à padronização de atividades organizacionais a partir de informações e posturas gerenciais dos dirigentes organizacionais – *assurance service*. A respeito deste termo, o *Assurance Service* o *Special Committee on Assurance Services* do AICPA define-o como “[...] serviços profissionais independentes que melhoram a qualidade da informação, ou seu contexto, para tomadores de decisões” (BOYNTON; JOHNSON & KELL, 2002, p. 42).

Vale salientar que, paralelamente à difusão das técnicas de auditoria contemporânea, emergiram as normatizações das atividades organizacionais denominadas ISO's, que desde a sua criação procuram, como a própria expressão relata, a “igualdade”, através da padronização das atividades organizacionais dentro de parâmetros previamente aceitos e descritos (GIL, 1999; GIL, 2000; ALMEIDA, 1996).

O termo auditoria tem encontrado várias definições e classificações. Na concepção de Deis Jr. & Giroux (1992, p. 47), auditoria pode ser entendida “como um processo sistemático de obtenção e avaliação objetivas de evidências sobre afirmações a respeito de ações e eventos econômicos, para aquilatação do grau de correspondência entre as afirmações e critérios estabelecidos, de comunicação dos resultados a usuários interessados”.

Já a auditoria da qualidade, na concepção de Gil (1999, p.125), “visa à validação e avaliação dos pontos de controle da qualidade total – PCQ’s, os quais podem ser subdivididos em: pontos de controle da qualidade operacional PCQO’s, em face de serem flagrados no horizonte empresarial ‘passado presente’; pontos da qualidade de gestão PCQG’s em face de serem flagrados no horizonte empresarial ‘presente futuro’”.

Estudiosos dos preceitos de auditoria contábil destacam três tipos básicos de auditoria: auditoria de demonstrações contábeis, auditoria de *compliance* e auditoria operacional. A auditoria de demonstrações contábeis visa à obtenção e avaliação de evidências a respeito das demonstrações contábeis de uma entidade, para emissão de parecer se sua apresentação está adequada, de acordo com princípios contábeis vigentes. Esse tipo de auditoria, além de contribuir para a confirmação das informações disponíveis nas escriturações contábeis, serve também de apoio para investidores que podem analisar a situação financeira das organizações e tomarem decisões sobre os investimentos que pretendem aplicar nas organizações. (CATELLI, 2001; BOYNTON; JOHNSON; KELL, 2002).

A auditoria de *compliance* envolve a obtenção e avaliação de evidências para determinar se certas atividades financeiras ou operacionais de uma entidade obedecem às condições, regras ou regulamentos a elas aplicáveis. Neste caso, as fontes podem originar-se de aspectos referentes às atividades endógenas e exógenas das organizações, como fornecedores, leis fiscais ou trabalhistas, como prevenções ambientais de danos à saúde dos funcionários a curto ou longo-prazo.

A auditoria operacional ou auditoria de desempenho, por sua vez, está associada à obtenção e à avaliação de evidências a respeito das eficiências e eficácias das atividades operacionais de uma entidade; comparação com objetivos de uma entidade em comparação com objetivos estabelecidos. No caso das lanchonetes estudadas nesta pesquisa, a aplicação dos preceitos da qualidade definidos, através da NBRISO 22000, caracteriza-se como uma auditoria operacional, pois se teve como ponto principal averiguar as etapas de recepção, armazenagem, manipulação dos alimentos e atendimento ao cliente destas lanchonetes.

Os principais elementos da NBRISO 22000 são a comunicação interativa, a gestão do sistema e o controle dos perigos. A comunicação interativa requer, por parte das organizações, uma atitude proativa face às varias partes interessadas, de forma a atender as suas exigências e necessidades. Esta comunicação deverá ser planejada e mantida com o objetivo de assegurar a identificação de todos os pontos críticos, controlar todas as etapas da cadeia alimentar e satisfazer os requisitos dos clientes e fornecedores, levando-se em conta a viabilidade, necessidade e impacto do produto final (PEREIRA, 2005).

A gestão do sistema é desenvolvida com base na ISO 9001 e requisitos de sistemas de segurança alimentar existentes, com o objetivo de ser implementado um sistema de gestão principal, incorporando todas as áreas de gestão den-

tro de uma organização. Já o controle dos perigos, por sua vez, é um sistema eficaz capaz de controlar os perigos para a segurança alimentar, visando atingir níveis aceitáveis no produto final ou no produto a fornecer aos próximos elos da cadeia produtiva. Este sistema exige uma integração dos diversos programas de pré-requisitos, definidos pelas várias partes interessadas, assim como um plano detalhado de HACCP (*Hazard Analysis & Control of Critical Points*).

A NBRISO 22000 apresenta requisitos que permitem uma organização:

- a) planejar, implementar, operar, manter e atualizar os sistema de gestão da segurança dos alimentos direcionados para fornecer produtos que, de acordo com seu uso intencional, estejam seguros para o consumidor;
- b) demonstrar conformidade com os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis à segurança de alimentos;
- c) avaliar e estimar as solicitações dos clientes e demonstrar conformidade com aqueles requisitos mutuamente acordados relativos à segurança de alimentos, na intenção de alimentar a satisfação dos clientes;
- d) comunicar efetivamente assuntos de segurança de alimentos aos seus fornecedores, consumidores e outras partes interessadas;
- e) assegurar que a organização está conforme com a sua política de segurança de alimentos estabelecida;
- f) demonstrar tais conformidades às partes relevantes interessadas; e,
- g) buscar a certificação ou registro deste sistema de gestão da segurança de alimentos por uma organização externa ou fazer a auto-avaliação ou a autodeclaração de conformidade com esta norma internacional. (ABNT, 2006; CFC, 2006.).

ANÁLISE DOS DADOS DAS LANCHONETES ALFA, BETA E GAMA

As três lanchonetes estudadas estão localizadas no campus da UFSC e têm concessão para operarem na comercialização de produtos industrializados, alimentícios adquiridos de terceiros e feitos no próprio estabelecimento. Diante disto, entrevistaram-se os proprietários e observaram-se os procedimentos adotados no processo de atendimento aos clientes e de higiene das dependências físicas locais. Para tanto, optou-se por não divulgar a localização de cada lanchonete, as quais serão tratadas como Alfa, Beta e Gama. Da entrevista e da observação realizada pôde-se constatar o que segue:

a) Em relação aos procedimentos internos de atendimento e higienização

1) Quanto à água utilizada para a preparação dos alimentos, tais como no café, nos sucos, para a lavagem dos alimentos e para a higiene dos utensílios usados para a elaboração dos alimentos, ela não é filtrada em nenhuma das lanchonetes. Os proprietários informaram e também pôde-

se constatar que a água é a mesma que abastece todo o sistema da UFSC, isto, a originária da CASAN, sem um tratamento específico para a higienização dos alimentos. Vale destacar que, mesmo havendo um tratamento na companhia de água e saneamento da cidade, em muitos casos o processo de contaminação nos dutos internos do estabelecimento é um fator que não se pode desconsiderar. Desta constatação, pode-se admitir que existe um sério risco da qualidade nos produtos comercializados nestes estabelecimentos, que vão de encontro ao que apregoa a NBRISO 22000.

2) Nas lanchonetes Beta e Gama, o recebimento dos pedidos dos clientes é feito para a pessoa do caixa e este repassa para os atendentes do balcão. Este procedimento é considerado adequado, pois evita a contaminação que pode ocorrer entre a manipulação de dinheiro e dos alimentos, como muitas pesquisas já demonstraram existir neste processo, devido à grande circulação que o dinheiro tem em um mesmo dia. Por outro lado, na lanchonete Alfa este cuidado não existe. Na referida lanchonete, a pessoa que recebe o pedido e o pagamento no caixa, também atende o cliente, sem haver uma preocupação com a higienização das mãos ou na utilização de luvas que reduzam a possibilidade de contaminação neste processo.

Nas lanchonetes Alfa e Gama os funcionários utilizam uniformes, mas eles mesmos são os responsáveis pela lavagem dos seus uniformes. Não há, portanto, uma segurança de que os funcionários têm o cuidado adequado que o caso requer. Vale destacar que essa informação é preocupante, porque em alguns casos o contato dos alimentos com o uniforme pode ocorrer por descuido ou acidente do atendente. Mesmo assim, o fato mais preocupante foi presenciado na lanchonete Beta, onde os funcionários que atendem no balcão não utilizam uniformes e os funcionários que preparam os alimentos utilizam um avental de plástico. Esse fato, além de poder causar acidente no preparo de alimentos, como incêndio de um avental potencialmente inflamável, não dá a garantia de uma higienização adequada, mesmo tendo o seu proprietário informado que a limpeza dos mesmos é feita com uma solução especial a base de álcool.

Constatou-se, ainda, que nos três estabelecimentos pesquisados os funcionários que preparam os alimentos dos clientes não utilizam luvas. Quando questionados sobre isso, os três proprietários entrevistados afirmaram que seus funcionários são alertados constantemente para que lavem as suas mãos. No entanto, durante a entrevista e observação, não se verificou essa prática informada.

3) Nas três lanchonetes pesquisadas, a limpeza do ambiente físico é feita pelos próprios funcionários. Não existe, segundo os entrevistados, um cronograma preestabelecido de limpeza, podendo ser diária ou quando se achar necessário. Eles informaram que uma vez por semana é feita uma limpeza geral nos balcões onde são guardados os alimentos e o chão é lavado com muita água e sabão. Nos demais dias, a informação obtida é a de que apenas é passado um pano no chão, se necessário. Segundo os proprietários, enquanto o funcionário está fazendo a limpeza das mesas, do

chão e dos balcões, ele não atende aos clientes. Como se pôde verificar, não existe um funcionário específico para a atividade de higienização do ambiente físico, o que pode representar um fator de contaminação, principalmente nos casos em que houver um descuido de limpeza das mãos do funcionário que efetuou a limpeza do chão ou do banheiro.

4) A limpeza dos equipamentos utilizados na elaboração de alimentos é feita logo após serem utilizados e pela mesma pessoa que os utilizou. Os proprietários das três lanchonetes pesquisadas afirmaram que os alimentos comprados de terceiros, como frios, doces, frutas, enlatados e bebidas são imediatamente estocados em locais adequados para cada tipo de alimento. Os frios e doces, por exemplo, já vêm etiquetados com o prazo de validade na embalagem, bem como indicado em que temperatura devem ser armazenados.

5) O transporte das matérias-primas adquiridas para a elaboração dos produtos feitos nas lanchonetes é feito em veículo com refrigeração para alimentos perecíveis, isto é, em furgão. Da mesma forma, os produtos adquiridos de terceiros também são transportados em veículos semelhantes. Este procedimento adotado no transporte dos produtos foi mencionado pelos três proprietários das lanchonetes pesquisadas.

6) As matérias-primas utilizadas são armazenadas em pequenos depósitos feitos dentro das próprias lanchonetes. As matérias-primas perecíveis são acondicionadas em freezer, enquanto as demais são acondicionadas em prateleiras, no depósito de cada lanchonete. Vale salientar que não existem, nos depósitos, armários fechados que possam vir a reduzir as possibilidades de contaminações de alimentos, através de insetos que circulam durante a noite por ralos e aberturas que, muitas vezes, não podem ser lacradas, como ralos de torneiras e sanitários. Por outro lado, pode-se perceber que os produtos de higiene, como sabão líquido, panos de limpeza, são armazenados em um armário fechado no interior da lanchonete.

b) Em relação aos serviços terceirizados

7) Quanto aos produtos adquiridos de terceiros, os proprietários das três lanchonetes afirmaram não ter um controle da higiene no local em que os produtos são elaborados, nem no percurso do transporte destes produtos. Para eles, o importante é que estes produtos cheguem com as embalagens invioladas e adequadas ao uso. Salientaram que verificam se os produtos perecíveis estão em ótima condição de consumo, isto é, se estão bem acondicionados e congelados.

8) Destacaram os entrevistados que nunca tiveram a preocupação de visitar as empresas fornecedoras, uma vez que as mesmas foram indicadas por outros proprietários de lanchonetes. O proprietário da lanchonete Beta relatou que não se preocupa com a higiene desses estabelecimentos, pois estes locais recebem a visita da vigilância sanitária.

9) A higiene das embalagens dos alimentos adquiridos de terceiros não é fiscalizada pelos proprietários das lanchonetes. As embalagens são descartáveis e todos os proprietários informaram que confiam na fiscalização da vigilância sanitária.

10) Quanto ao sistema de controle das origens das matérias-primas utilizadas pelos terceirizados no preparo dos produtos, os proprietários das lanchonetes afirmaram não conhecer a procedência e nem com que frequência são adquiridas as matérias-primas utilizadas na elaboração dos alimentos;

11) Os proprietários das três lanchonetes disseram que conhecem a norma que regulamenta os procedimentos para os bares e lanchonetes, e que todo o funcionário participa de um curso sobre as normas de higiene e manipulação dos alimentos. Este curso é fornecido na própria universidade.

12) Mesmo assim, o proprietário da lanchonete Alfa relatou que nunca leu e nem ouviu falar da ISO 22000. Saliu-se que os proprietários das lanchonetes Beta e Gama destacaram que já tinha ouvido falar da NBRISO 22000, mas ainda não leram nada sobre esta norma.

Os resultados da pesquisa apontam para uma distância real do que apregoa a NBRISO 22000 sobre o que foi verificado nos três estabelecimentos estudados. Vale destacar, ainda, que embora muito comentada nos últimos meses, a referida norma não está devidamente divulgada entre os micros e pequenos empresários do segmento de bares e lanchonetes que atuam no Campus Trindade da UFSC. Mesmo assim, outros estudos e realizações de palestras que alertem para a relevância dessa ferramenta de gestão são urgentes, principalmente por ser uma necessidade se popularizar a NBRISO 22000 para todos os envolvidos no processo de desenvolvimento de alimentos, bem como dos responsáveis no seu armazenamento.

CONCLUSÕES

O estudo permitiu constatar que são urgentes as ações que precisam ser adotadas nas lanchonetes localizadas no Campus Trindade da UFSC para aproximar os empresários da NBRISO 22000. Isto porque os preceitos destacados pela referida norma não são sequer conhecidos pelos proprietários pesquisados. Pressupõe-se que os demais empresários que atuam neste segmento na UFSC também possam não conhecer ou ter informação sobre a referida norma, dificultando a sua preparação para atingir, de modo satisfatório, os requisitos apregoados pela **NBRISO 22000**.

Vale destacar que os três estabelecimentos pesquisados, assim como as outras lanchonetes que atuam no campus da UFSC, recebem diariamente milhares de pessoas que podem, a qualquer momento, passar pelo desconforto de uma infecção decorrente de determinada inconformidade de armazenamento ou de manipulação dos alimentos. Portanto, conclui-se que um trabalho de conscientização seja urgente neste espaço comercial, que possa inclusive

ser espelho para as demais lanchonetes de Florianópolis. Conclui-se, também, que no caso dessas lanchonetes a fiscalização deve ser ampliada e a busca do selo da **NBRISO 22000** seja uma exigência primordial. Portanto, a sua divulgação precisa ser fortalecida no segmento alimentar e, essencialmente, na cadeia deste setor.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **AUDITORIA**: um curso moderno e completo. 5. ed., São Paulo: Atlas, 1996.
- BECKER, Howard S. **Métodos de pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Hucitec, 1993.
- BOYNTON, Willian C.; JOHNSON, Raymond N.; KELL, Walter G. **AUDITORIA**. São Paulo: Atlas, 2002.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC**: controle da qualidade total. Rio de Janeiro: Bloch Editores, 1994.
- CARAVANTES, Geraldo R.; CARAVANTES, Cláudia B.; BJUR, Wesley. **Administração e qualidade**: a superação dos desafios. São Paulo: Makron Books, 1997.
- CATELLI, Armando. **Controladoria**: uma abordagem da gestão econômica GECON. 2. ed., São Paulo: Atlas, 2001.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS E NORMAS BRASILEIRAS DE CONTABILIDADE DE AUDITORIA E PERÍCIA**. Brasília: CFC, 2006.
- DEIS JR., D. R.; GIROUX, G. A. Determinants of audit quality in the public sector. **Accounting Review**, p. 462-479, July, 1992.
- DEMING, W. Eduard. **Quality, Productivity, and Competitive Position**. Massachusetts Institute of Technology, 1982.
- FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria contábil**. 2. ed., São Paulo: Atlas, 1991.
- GARVIN, David. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- GIL, Antônio de Loureiro. **Auditoria da qualidade**: auditoria, qualidade e fraude - novos desafios. 3.ed., São Paulo: Atlas, 1999.
- _____. **Auditoria de negócios**. São Paulo: Atlas, 2000. Disponível em: http://www.abnt.org.br/m5.asp?cod_notícia. Acesso em: 10/10/2006.
- JURAN, Joseph M. **Qualidade desde o projeto**: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 1992.
- PALADINI, Edson Pacheco. **Qualidade total na prática**: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total. São Paulo: Atlas, 1994.
- PEREIRA, Ana Paula. **Revista da Qualidade**. Lisboa: BVQ, 2005.
- RICHARDSON, Robert Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1985.
- SELLTIZ, Claire; WRIGHTSMAN, Lawrence Samuel; COOK, Stuart Wellford; KIDDER, Louise H.. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: EPU, 2001. v.1-3.
- TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**. 9. ed., São Paulo: Atlas, 1995.
- YIN, Robert K.. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2.ed., Porto Alegre: Bookman, 2001.

Artigo recebido em 30/06/2009.

Aceito para publicação em 17/08/2009.