



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO TECNOLÓGICO
DEPARTAMENTO ENGENHARIA QUÍMICA E ALIMENTOS
EQA 5611: ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM ENGENHARIA DE
ALIMENTOS
PROFESSOR ORIENTADOR: JOSÉ MIGUEL MÜLLER
COORDENADOR: HAIKO HENSE

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO: QUITANDA COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA

Acadêmica: Nathália Correa Lima

Florianópolis, dezembro de 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO TECNOLÓGICO
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA QUÍMICA E ENGENHARIA DE ALIMENTOS
COORDENADORIA DE ESTÁGIO-EQA
FICHA DE AVALIAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO

1. DADOS DO ESTAGIÁRIO

Nome: *Nathália Correa Lima*

Nº Matrícula: 06245022

Curso: *Engenharia de Alimentos*

Departamento: *EQA – Departamento de Engenharia Química e Engenharia de Alimentos*

2. DADOS DO ESTÁGIO

Período: *03/02/2011 a 01/04/2011*

Duração: *252 Horas*

Atividades Envolvidas: *Auxiliar na supervisão da produção dos alimentos, desde a recepção até o produto final, modo de armazenamento, manutenção de controles e registros; treinamento de funcionários de acordo com as boas práticas de manipulação; revisão e elaboração de POPs; auxílio administrativo (relativo à compras e fluxo de caixa).*

Supervisor de Estágio na Empresa: *Cristina Mazon Hessmann*

3. DADOS DA EMPRESA

Empresa: *Quitanda Comércio de Alimentos LTDA*

Endereço: *Rua Gerônimo Thives, 1079*

Fone: *(48) 3047-0911*

Cidade: *São José*

Estado: *Santa Catarina*

Ramo de Atividade: *Alimentos*

4. AVALIAÇÃO

Conceito (00 - 10) : *8,5*

Supervisor da UFSC (Nome Completo): *José Miguel Müller*

Assinatura do Supervisor da UFSC:

Coordenador de Estágios (Nome Completo): *Haiko Hense*

Enquadramento concedido: (X) Curricular Obrigatório () Não-Obrigatório

Florianópolis, 12 de dezembro de 2011

Coloque a ficha de avaliação do supervisor



Sumário

1. Siglas e abreviações	5
2. Introdução	6
3. Apresentação da empresa	7
4. Atividades desenvolvidas	8
4.1. Atividades em qualidade	8
4.1.1. Treinamento de BPF com os funcionários.....	9
4.1.2. Procedimentos Operacionais Padronizados.....	10
4.1.3. Controle de temperaturas.....	11
4.2. Auxilio Administrativo	10
4.2.1 Fluxo de caixa.....	11
4.2.1 Compras	11
6. Comentários e Conclusão.....	13
7. Referências bibliográficas	14
8. Anexos	15

1. Siglas e abreviações

BPF – Boas Práticas de Fabricação

CEASA – Central de Abastecimento do Estado de Santa Catarina

IT – Instrução Técnica

LTDA – Limitada

POP – Procedimento Operacional Padrão

2. Introdução

O relatório de estágio supervisionado é uma descrição objetiva dos fatos observados e das atividades desenvolvidas, seguidas de uma análise crítica e conclusiva, além da indicação das prováveis soluções. Tudo que o estagiário vivenciou durante o estágio deve ser analisado de forma criteriosa, em que, além de relatar sua experiência, deve demonstrar o conhecimento adquirido durante a graduação, traçando conclusões e, se necessário, recomendações.

O estágio nada mais é do que colocarmos em prática tudo que aprendemos em sala de aula, pela dedicação em buscarmos o melhor para nosso futuro. Saber buscar e traçar vários objetivos faz parte de nossas vidas, e o estágio fez parte disso tudo, e tenho certeza de que ele me ajudou em minha formação profissional. Não tenho dúvidas quanto a isso, pois em meio ao ambiente de trabalho aprendi não apenas sobre minha profissão, mas também fiz grandes amigos que me ajudaram na conduta de um bom estágio e aprendizado em meu currículo.

O estágio foi realizado na Quitanda Comércio de Alimentos LTDA, um Buffet de Frutas localizado no Shopping Itaguaçu – São José (SC) – com foco na alimentação natural e integral.

3. Apresentação da empresa

A Quitanda de Frutas (nome fantasia) surgiu da iniciativa do empresário, Bruno André de Souza, em abrir um buffet de frutas e alimentos saudáveis em um shopping center de Florianópolis. Após anos de estudos e cursos sobre o segmento, juntamente uma intensa pesquisa de benchmarking, a loja foi inaugurada no dia 09 de novembro de 2009 na praça de alimentação do Shopping Itaguaçu.

Desde sua abertura, considerou-se um sucesso de vendas por se tratar de um *fast food* saudável, diferenciado dos demais. Seu cardápio variado apresenta produtos como Sucos Terapêuticos (combinações de frutas e outros ingredientes que formam receitas para garantir um benefício funcional ao organismo, buscando o bem estar), Smoothies (doces especiais feitos com a base de frutas e aparência de sorvete) e buffet de saladas de frutas.



Dentre os produtos citados acima, o maior diferencial da loja é o último. A Quitanda oferece a opção de montagem personalizada de saladas de frutas, no qual o cliente escolhe os itens da sua salada e acompanhamentos. As frutas, fresquíssimas, são cortadas na hora e oferecidas em sistema de Buffet por peso.

Sanduíches quentes e naturais, salgados e empanados, tortas de frutas, sobremesas e tudo o que uma casa de sucos oferece, também fazem parte do diversificado cardápio.

4. Atividades desenvolvidas

4.1. Atividades em Qualidade

4.1.1. Treinamento de BPF com os funcionários

Resumidamente, o BPF tem como principal objetivo garantir a integridade do alimento e a saúde do consumidor, além de ser obrigatório pela legislação de alimentos brasileira, mas, além disso, quando bem implantado, pode trazer retornos financeiros devido à redução de custos, diminuição de mercadorias retornadas, aumento do rendimento e expansão do mercado com a melhoria da qualidade. (www.vtb.com.br)

De acordo com a legislação da cidade de Florianópolis, todos os funcionários que trabalham nessa área precisam ter curso de manipulação, porém, mesmo tendo feito o curso, muitos funcionários não eram cientes da importância de colocá-lo em prática ou esqueciam frequentemente de alguns detalhes.

Com os conhecimentos adquiridos na matéria Higiene e Legislação e uma consulta à legislação, foi realizado um treinamento de todos os funcionários para que estes se adequassem às necessidades do estabelecimento.

4.1.2. Procedimentos Operacionais Padronizados

É um documento onde estão descritos os procedimentos procedimento escrito de forma objetiva que estabelece instruções seqüenciais para a realização de operações rotineiras e específicas na manipulação de alimentos. (RDC nº 216 – ANVISA).

Para fabricação de cada item do cardápio foi elaborado um procedimento operacional padrão (POP) para que não houvesse alteração na qualidade final do produto, ou seja, padronizar a produção dos produtos oferecidos, evitar variações e desperdícios, e garantir a segurança em seu consumo. Dentre os produtos oferecidos, tem-se:

- Salgados: sanduíche natural, empanadas e pão de queijo
- Sucos: natural ou polpa congelada
- Vitaminas

- Smoothies
- Salada de Frutas
- Acaí na tigela

Além disso, foram elaborados POPs observando a legislação, dentre os quais:

POP 1 – Higiene, Saúde e comportamento dos colaboradores (Anexo 1)

POP 2 – Controle da potabilidade da água

POP 3 – Controle de Pragas

POP 4 – Higiene Ambiental, Equipamentos e Utensílios (Anexo 4)

4.1.3. Controle de temperaturas

Como a loja possuía alguns equipamentos climatizados, foi feito um controle das temperaturas de cada ambiente com o auxílio de dois termômetros, um a laser e outro de incisão. Para que houvesse o controle, foi criada uma tabela de temperaturas onde foram anotadas as temperaturas medidas diariamente. Assim, além do número visto diariamente era possível observar as tendências.

Em relação aos freezers e refrigeradores, foi ensinado para os funcionários a importância de não superlotá-los, permitindo o fluxo de ar entre os produtos.

O controle de temperaturas está diretamente relacionado à segurança dos alimentos. Segundo a nutricionista e especialista em Gerenciamento de Unidades de Alimentação, Milliane Freire, o principal item a ser controlado quando se busca fornecer um alimento seguro é a temperatura. E para isso, é preciso observar de maneira minuciosa a chamada “Zona de Perigo”, que fica entre 4°C e 60°C, que é a faixa de temperatura, na qual os microrganismos se desenvolvem. “Com base na Zona de Perigo, os alimentos frios devem estar abaixo de 4°C e os quentes acima de 60°C”, diz.

4.2. Auxílio administrativo

O auxílio gerencial da loja foi bastante executado por mim, principalmente pelo fato da gerente da loja permanecer pouco no estabelecimento. Eu tinha grande autonomia para realizar tomadas de decisão relativas ao negócio.

Segundo SILVA, 2009, a palavra “gerência” deriva do verbo *to manage* (administrar, gerenciar), que etimologicamente vem da palavra *manus*, do latim, que significa mão. O capitalista empenha-se, por meio da gerência (*management*), em controlar. O controle era considerado o objetivo final da gerência.

Atualmente, a gerência é um conceito muito mais amplo. YUKL, 1998, classifica, com base em estudos e pesquisas, dois grupos de comportamentos gerenciais:

- Direcionados para o gerenciamento do trabalho, composto de cinco comportamentos: planejamento, solução de problemas, esclarecimento de papéis e objetivos, informação e monitoramento das operações.
- Relacionado aos comportamentos específicos para o gerenciamento das relações, que são determinantes na construção, manutenção de relacionamentos cooperativos, São eles: apoiar, desenvolver, reconhecer, recompensar e administrar conflitos.

Dentre as atividades gerenciais, de certa forma, eu ficava responsável por ambos os comportamentos. Por exemplo, no primeiro caso, era de minha responsabilidade conversar com clientes insatisfeitos; receber mercadorias e cobrar entrega dos fornecedores; verificar como estava nossa “vitrine” de produtos, supervisionar a produção, o que deveria ser repostado, etc; abrir e fechar o estabelecimento no horário correto. De maneira geral, ter sob controle as operações do estabelecimento para que tudo funcionasse em conformidade.

Além disso, também ficava a meu cargo administrar alguns conflitos, na ausência da gerente, procurando manter o bom relacionamento da equipe, para que não houvesse intrigas (ou ao menos minimizar estas) e para que eles continuassem motivados, pois notava-se uma alta rotatividade de funcionários.

4.2.1. Fluxo de caixa

O fechamento dos caixas era feito diariamente, e a partir dele era atualizado o fluxo de caixa. O fluxo de caixa mede as necessidades futuras de recursos, a capacidade de pagamento pontual dos compromissos assumidos, bem como a disponibilidade para investimentos. (ASSEF, 1999).

As vendas diárias eram estimadas de acordo com as vendas do mês anterior, sempre arredondadas para menos, para que não comprometesse o futuro de caixa. A partir da projeção dessas vendas, das contas já existentes e da previsão de despesas era analisado o fluxo de caixa.

Na hora de se fazer as compras, era sempre preciso estar atenta ao fluxo, para que não houvesse a falta de dinheiro para pagar as contas no dia previsto.

As vendas eram registradas num software *online* e um relatório de vendas era gerado e enviado diariamente à gerente da loja.

4.2.2. Compras

Era preciso negociar preço e quantidade de todo e qualquer produto que entrava na loja, e eu passei a ser a pessoa responsável pelas compras.

Como o sistema deixava gravadas as vendas dos últimos 4 meses, para estimar a próxima compra eram analisadas essas vendas e comparadas com o estoque restante.

Segundo DIAS, 2002, quando falamos a respeito de compras, estamos falando do sucesso ou do insucesso da operação de uma empresa, e principalmente, de sua rentabilidade.

O meu objetivo nessa função era adquirir bens na qualidade desejada, no momento preciso, pelo menor custo possível, numa quantidade que variava de acordo com o preço, saída do produto e prazo de validade.

Segundo HEINRITZ, 2002, para que se mantenha uma posição competitiva de vendas favorável e para que se obtenham lucros satisfatórios, os materiais devem ser adquiridos ao mais baixo custo, desde que satisfaçam as exigências de qualidade e de processamento.

A CEASA é a Central de Abastecimento do Estado de Santa Catarina, SA é uma empresa de economia mista e está vinculada à Secretaria de Estado da Agricultura e Política Rural. Seu objetivo é funcionar como elo entre o produtor e o consumidor por meio da comercialização atacadista e varejista de pescado, produtos hortifrutigranjeiros, alimentos e insumos orgânicos, produtos ornamentais e de floricultura e artesanais. Para isso a CEASA busca disponibilizar instalações adequadas, orientar, disciplinar e organizar o mercado, de modo a torná-lo mais acessível ao produtor rural.

Andando pela CEASA, é possível encontrar diversos Box. Como o abastecimento das mercadorias era feito no mínimo três vezes por semana, era interessante um fornecedor que entregasse estas diretamente na loja.

Foi encontrado então a Frutícola Brasil, cujas frutas são de ótima qualidade, e os preços, apesar de um pouco mais caros, compensavam devido à entrega direta do fornecedor à loja. Além disso, notava-se uma menor perda das matérias-primas, pois como já citado acima, eram de ótima qualidade.

Através da análise das vendas da Quitanda, pôde-se perceber que a fruta de maior saída era o morango, o qual tem uma variação muito grande de preço ao longo do ano, tendo alta no inverno. Procurando produtores de morangos, foi encontrado um produtor de Rancho Queimado, o qual faz entregas segundas, quartas e sextas na CEASA, com preços relativamente baixos e pouco oscilatórios em comparação com o restante dos fornecedores.

Demais ingredientes consumidos na loja com menor rotatividade e vida de prateleira relativamente alta, eram comprados em mercados atacadistas.

5. Comentários e Conclusão

Este estágio foi bastante proveitoso e gratificante, pois pude aprender sobre gerenciamento e administração de restaurantes, aliado à aplicação de conhecimentos técnicos relativos à minha formação.

Nota-se que quando uma metodologia clara de controle da qualidade dos alimentos e procedimentos a serem seguidos são adotados, conseqüentemente, os produtos são de melhor qualidade e as perdas são menores. Através do monitoramento e registro, pode-se aplicar ações corretivas em qualquer anormalidade verificada. É importante também conscientizar constantemente os funcionários a seguirem regras adequadas para a manipulação dos alimentos. Em minha opinião, cartazes ilustrativos trazem maior impacto, pois são visualmente mais atrativos para que os manipuladores sigam corretamente os procedimentos.

Dentre as atividades, também tive a possibilidade de lidar com diversas situações do dia-a-dia de um negócio, como manutenção das boas relações entre funcionários, clientes e fornecedores.

De fato, através desse estágio pude aperfeiçoar minhas características como profissional, que em um futuro próximo, irá fazer a diferença em um mercado tão competitivo.

A experiência adquirida foi expressiva, pois a confiança e autonomia que me foi dada, mesmo sendo estagiária, me trouxe bastante auto-confiança para realizar tomadas de decisão relativas ao estabelecimento.

O estágio possibilitou o enriquecimento de ambas as partes, através da troca de experiências e atividades entre a acadêmica e o estabelecimento.

6. Referências bibliográficas

ASSEF, Roberto. Administração Financeira, pequenas e médias empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

ASSEF, ROBERTO. Manual de gerência de preços. Campus:2002.

Dias, Mario., Costa, Roberto F., Manual do comprador. São Paulo: Cetrográfica.

HEINRITZ, Stuart F.; FARRELM , Paul V., Compras: Princípios e Aplicações. São Paulo: Atlas S.A. 2002.

PONTES, B. R., Planejamento, Recrutamento de seleção de pessoal. 2.ed. São Paulo:LTDA 1996.

SILVA, Anielson B., Como os gerentes aprendem? São Paulo: Saraiva: 2009.

YUKL, G.A. *Leadership in organizatons. 4ed. Upper Saddle River – NJ: Prentice Hall, 1998.*

<http://www.foodservicenews.com.br>, acessado em 12/12/2011

<http://www.vtb.com.br>, acessado em 12/12/2011

<http://portal.anvisa.org.br>, acessado em 12/12/2011

7. Anexos

Anexo I – Exemplo de cartaz feito sobre o POP 4

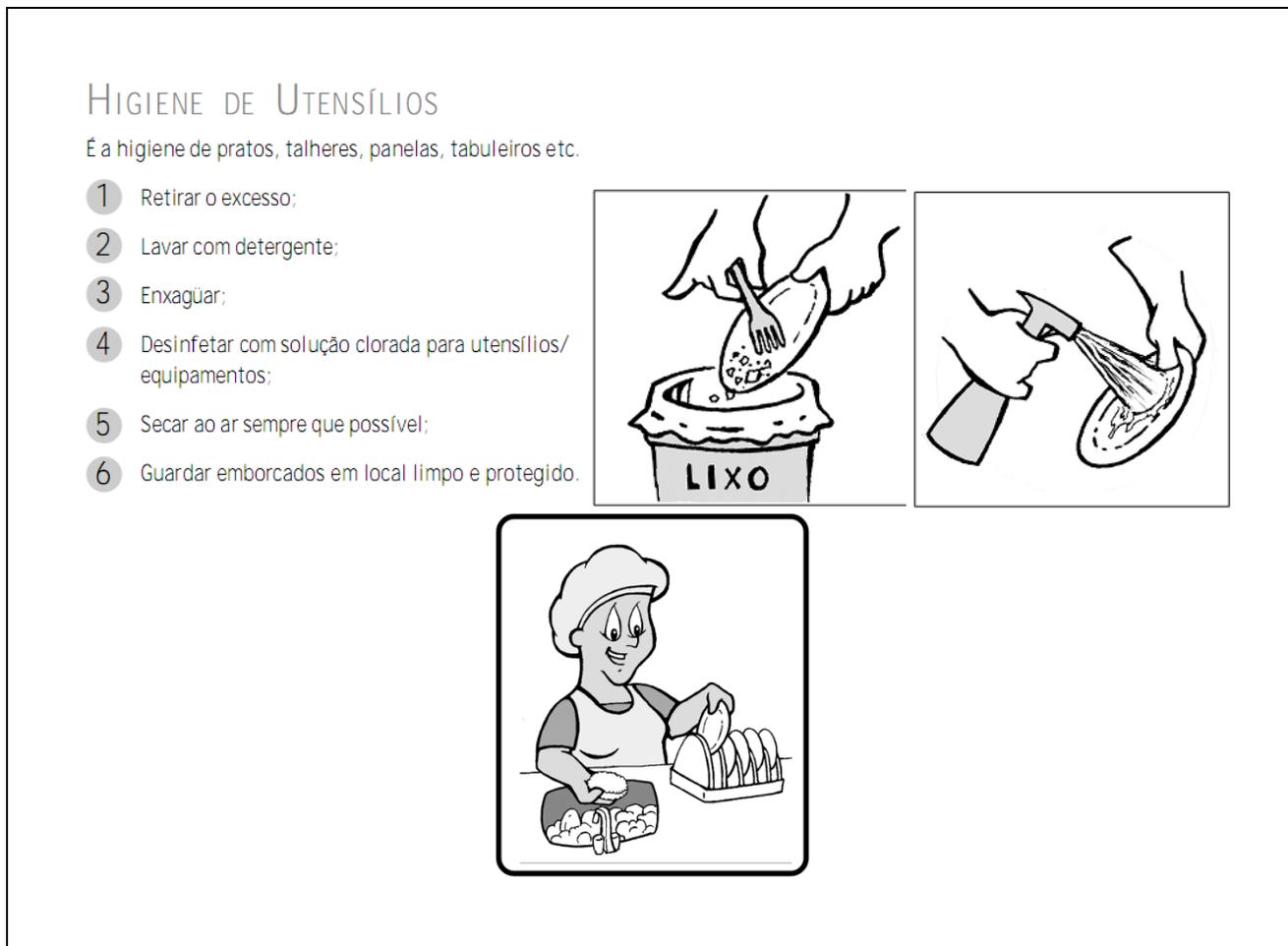


Figura 1- POP 4 – Higiene Ambiental, Equipamentos e Utensílios

Anexo II – Planilha de controle e IT para produção de empanadas

PLANILHA DE HIGIENIZAÇÃO DE HORTIFRUTIGRANJEIROS	Código:
	Mês:
	Ano:



Data	Hortifrutigranjeiro	Concentração da solução clorada	Tempo de imersão		Ação corretiva	Responsável
			Início (horário)	Final (horário)		
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						

Figura 2 - Planilha de Higienização de Hortifrutigranjeiros

Produção de empanadas

1. Preaquecer o forno por cerca de 15 minutos à temperatura de 200 °C.
2. Distribuir as empanadas em uma assadeira deixando um espaço de 6 cm entre elas.
3. Levar ao forno e assar por aproximadamente 20 minutos.
4. Retirar do forno quando as empanadas estiverem douradas.



Atenção:

As empanadas vão direto do freezer para o forno, sem descongelar.
Após descongelado, não recongelar o produto;



Anexo III – POP 3: Controle de Pragas

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO POP 3 – CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS	Código: POP/03
	Revisão 09/02/2011
	Página: 17 de 3

1. OBJETIVOS DO POP 3

- Adotar medidas preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e/ou a proliferação de vetores e pragas urbanas.
- Apresentar, para controle químico, o comprovante de execução de serviço fornecido pela empresa especializada contratada, contendo as informações estabelecidas em legislação sanitária específica.

2. DEFINIÇÕES

- Praga: todo agente animal ou vegetal que possa ocasionar danos materiais ou contaminações com riscos à saúde, segurança e qualidade.
- Controle integrado: seleção de métodos de controle e o desenvolvimento de critérios que garantam resultados favoráveis sob o ponto de vista higiênico, ecológico e econômico.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

a. Medidas preventivas – barreiras físicas:

Quem?	▪ Todos os manipuladores e funcionários
Quando manter as medidas preventivas?	▪ Sempre
Como realizar as medidas preventivas?	<p>Através de obstáculos que dificultem a entrada de pragas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manter portas fechadas, • ralos com proteção, • retirar embalagens externas de mercadorias recebidas, • evitar o acúmulo de restos de alimentos, • fechar frestas, • manter tampa do vaso sanitário fechada, • manter porta do sanitário fechada, • lâmpada para atração de insetos.

Como controlar?	Inspeção visual
Quem controla?	
Como corrigir?	Reforçar os obstáculos
Como verificar?	Planilha de monitoramento POP03/FA

b. Medidas preventivas e corretivas através de produtos químicos:

Quem?	▪ Empresa contratada para este serviço
Quando realizar?	▪ Após findada a validade da dedetização química
Como deve ser o comprovante de execução desta atividade?	<p>Deve conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nome do cliente; • endereço do imóvel; • praga(s) alvo; • grupo(s) químico(s) do(s) produto(s) utilizado(s); • nome e concentração de uso do princípio ativo e quantidade do produto aplicado na área; • nome do responsável técnico com o número do seu registro no Conselho correspondente; • número do telefone do Centro de Informação Toxicológica mais próximo e • endereço e telefone da Empresa Especializada.
Como controlar?	Inspeção visual
Quem controla?	
Como corrigir?	Refazer o procedimento
Como verificar?	Planilha de monitoramento POP03/FA

4 MONITORIZAÇÃO

- Monitorizar a eficiência do trabalho da empresa contratada através da ausência de pragas.

5. AÇÕES CORRETIVAS

- Contactar a empresa contratada quando for evidenciada presença de pragas.

- Discutir as falhas com a empresa contratada;
- Trocar de empresa.

6 . VERIFICAÇÃO

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Alvará sanitário da empresa contratada	Observação visual	No ato da contratação	
Certificado da empresa contratada	Observação visual	Após aplicação dos produtos	
POP 03/FA	Acompanhamento do trabalho na empresa	Trimestral	

7. REGISTROS

- Certificado de Garantia do Controle de Pragas (cópia em anexo)

8 ANEXOS

- Certificado da empresa contratada