

**ANA CAROLINA RODRIGUES PEREIRA  
JAKELINE CALIZÁRIO PRADO**

**TEMA: TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Administração de Pessoas, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Administração de Pessoas.

Orientador: Prof. Joel Souza e Silva

**CURITIBA**

**2008**

## AGRADECIMENTOS

A **Deus** por nós proporcionar mais uma conquista nesta jornada.

Ao **Prof. Joel Souza e Silva** pela amizade e colaboração com informações que auxiliou na concretização deste estudo.

E a **todos** que direta ou indiretamente contribuíram para a conclusão desta pesquisa.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1 - PRINCIPAIS EQUIPAMENTOS.....	28
QUADRO 2 - PLANEJAMENTO DE TREINAMENTO - 2009.....	58
GRÁFICO 1 - REPRESENTATIVIDADE DA PRODUÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO.....	29
GRÁFICO 2 - REPRESENTATIVIDADE DO NÍVEL DE ESCOLARIDADE.....	30
GRÁFICO 3 - REPRESENTATIVIDADE TEMPO DE PERMANENCIA NA EMPRESA.....	31
GRÁFICO 4 - REPRESENTATIVIDADE DAS FUNÇÕES.....	32
FIGURA 1 – ORGANOGRAMA.....	35

## SUMÁRIO

<b>CAPITULO 1.....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
1.1 OBJETIVO GERAL.....	9
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
1.3 JUSTIFICATIVA.....	9
1.4 RESTRIÇÃO DA PROPOSTA.....	9
<b>CAPITULO 2.....</b>	<b>11</b>
<b>REVISÃO TEÓRICO-EMPIRICA.....</b>	<b>11</b>
2.1 O VAREJO NO BRASIL.....	11
2.2 INSTITUIÇÕES DE TREINAMENTO E SEUS OBJETIVOS.....	13
2.2.1 Associação Paranaense de Supermercados.....	13
2.2.2 SENAC.....	15
2.3 MODELOS DE TREINAMENTO EM SUPERMERCADOS.....	17
2.4 OBJETIVO E IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE TREINAMENTO.....	18
<b>CAPITULO 3.....</b>	<b>23</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>23</b>
3.1 COLETA DE DADOS.....	23
3.2 ANÁLISE DOS DADOS.....	23
3.3 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	23
3.4 RECOMENDAÇÕES.....	24
<b>CAPÍTULO 4.....</b>	<b>25</b>
<b>A EMPRESA.....</b>	<b>25</b>
4.1 HISTÓRIA DA EMPRESA.....	25
4.2 PRODUTOS E PROCESSOS.....	28
4.2.2 Os Processos de Apoio da Empresa.....	29

4.2.3 Força de Trabalho.....	29
4.2.4 Requisitos Especiais de Segurança do Trabalho.....	32
4.2.5 Clientes, Mercado e Concorrência.....	33
4.2.6.Fornecedores e Insumos.....	33
4.2.7 Sociedade.....	33
4.2.8 Organograma.....	34
<b>CAPÍTULO 5.....</b>	<b>36</b>
<b>PROPOSTAS.....</b>	<b>36</b>
<b>DESCRIÇÃO DE CARGOS.....</b>	<b>36</b>
5.1 TREINAMENTOS SUGERIDOS.....	47
5.2 EXECUÇÃO DOS TREINAMENTOS.....	55
5.3 AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO.....	59
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO 1 – FOTOS DA EMPRESA.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM O SÓCIO-PROPRIETÁRIO.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO 3 – CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2008/2009.....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO 4 – RESOLUÇÃO RDC Nº 216.....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXO 5 – QUADRO DOS PRINCIPAIS FORNECEDORES EM FEVEREIRO DE 2008.....</b>	<b>93</b>

## **CAPÍTULO 1**

### **INTRODUÇÃO**

As exigências do comércio varejista em relação á qualificação profissional e a busca pelo melhor atendimento, aumentam devido ás demandas de clientes e também ao surgimento de novos concorrentes. Devido a isso, observou-se a necessidade de realizar um Projeto de implantação de Treinamento em um Supermercado localizado na cidade de Quitandinha, no Estado do Paraná, com o objetivo de qualificar os funcionários de acordo com suas funções e necessidades da empresa.

O método de estudo será realizado através de pesquisas bibliográficas e pesquisa de campo. Através da análise do diagnóstico organizacional será realizado o levantamento das necessidades de treinamento, de acordo com o objetivo de aplicá-los aos funcionários. A conclusão do projeto será a elaboração de um plano de capacitação e desenvolvimento que abordará sugestões e melhorias conforme as competências necessárias aos cargos e a organização.

## 1.1 OBJETIVO GERAL

Desenvolver um Modelo de Treinamentos aplicado a um Supermercado.

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Pesquisar modelos de Programas de Treinamento
- Elaborar modelo conceitual de Treinamento
- Desenvolver instrumentos para elaborar o levantamento de necessidades de Treinamento
- Aplicar os instrumentos de levantamento de necessidade de treinamento em um Supermercado
- Elaborar uma proposta de treinamento baseado no modelo e no levantamento de necessidades.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

O ramo varejista apresenta uma grande ênfase em serviços de atendimento ao público, esta atividade requer um conhecimento aplicado a um segmento especializado.

Os treinamentos podem ser feitos na própria empresa, em Instituições de ensino, dentre outras, porém o supermercado necessita definir claramente os seus treinamentos, e este trabalho pretende mostrar o caminho.

Este trabalho é necessário para o aluno poder aplicar o conhecimento obtido no curso na prática.

## 1.4 RESTRIÇÃO DA PROPOSTA

A empresa é de pequeno porte e não possui uma área estruturada de Recursos Humanos, devido a isso talvez não houve até o momento sugestões de

treinamentos propostas neste trabalho. Porém a inexistência de um programa formalizado de treinamento e desenvolvimento faz com que os funcionários não consigam atender as necessidades da empresa, dos clientes e também da vigilância sanitária.



## CAPÍTULO 2

### REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

#### 2.1 O VAREJO NO BRASIL

Na história do varejo brasileiro de alimentos e na literatura especializada são freqüentemente destacados alguns marcos que nortearam o comportamento posterior das empresas nacionais:

- Nos anos 50: a introdução do conceito de auto-serviço (Peg-Pag), implantado pela rede Pão de Açúcar;
- Anos 80: a chegada do Carrefour, grupo francês, consolidando o conceito de hipermercado;
- Anos 90: a entrada do Wal-Mart, grupo americano, maior varejista mundial, com sua política de preços baixos e de modernas tecnologias de informação sustentando eficiente logística de aquisição e distribuição.

A maior parte das empresas caracteriza-se pelo controle familiar, embora se observe tendência de elevar a profissionalização das administrações e de processos de abertura de capital. No negócio de varejo alimentício a observância dos seguintes itens e valores percebidos pelos clientes influencia a decisão de compra dos consumidores, determinando sua preferência: localização, preço, qualidade dos produtos e variedade da oferta, atendimento, conforto/agilidade na passagem pelo caixa/ausência de filas, serviços/conveniência, condições de venda e prazos de pagamento.

Tais fatores de sucesso estão relacionados com a existência e a gestão dos principais aspectos operacionais e mercadológicos do negócio, envolvendo: logística, distribuição e abastecimento, tecnologia (automação comercial e informatização), recursos humanos, sortimento, marketing/conhecimento do cliente, estrutura de custos/margens.

Segundo especialistas investimentos em automação devem ser acompanhados por investimentos em treinamento dos funcionários; para que os resultados sejam eficazes. São várias as áreas passíveis de automação em uma loja de supermercado, por exemplo: frente de caixa, caixa central/tesouraria, pesagem,

recepção de entrada de mercadoria, verificação de códigos (depósito e loja), criação de códigos de barras para produtos, identificação dos produtos nas gôndolas, verificação das informações sem preço e características, administração de retaguarda.

O relacionamento humano em varejo é fundamental. Uma vez que nesta atividade há contato direto com pessoas, os parâmetros de avaliação dos serviços prestados são, também, subjetivos. Diferentemente dos requisitos mais facilmente identificados no processo produtivo, em serviços, treinamento, atendimento e simpatia são bens que uma empresa de varejo deve saber administrar. Salários baixos é quase regra geral no setor, e falta de motivação para o trabalho são estímulos à ineficiência e freqüentemente a causa do mau atendimento em serviços. De maneira geral, o setor é carente de mão de obra especializada e de treinamento tanto a nível operacional quanto gerencial, dificultando a promoção de mudanças na cultura das organizações. É elevado o *turn-over* no setor.

Segundo a Nielsen, as principais queixas dos consumidores em supermercados referem-se a filas no caixa (56%), supermercado lotado (41%), falta de empacotador (35%) e de preço nos produtos (25%). Segundo o Sindicato do Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios, de 70% a 80% dos problemas dos pequenos supermercados são gerados internamente, dentre os quais se destacam (para os grandes também) os relacionados à higiene, limpeza e instalações, identificando-se também grande necessidade de treinamento de pessoal.

Desta forma, evidenciam-se a necessidade de ações voltadas à melhoria de serviços e do atendimento prestados, que podem significar muito para o consumidor em termos de percepção da qualidade e do valor atribuído à relação custo/benefício da compra. Tais ações vão desde medidas simples, óbvias e de baixo custo, nem sempre adotadas, a serviços mais complexos e de maior custo.

A intensificação da disputa pelo consumidor, cada vez mais exigente e informado, que tem à disposição uma oferta crescente de artigos e que apresenta diferentes perfis e hábitos. Não há um formato ideal de varejo, sendo mais importante à busca pela eficiência no negócio escolhido e a definição de opções estratégicas consistentes, havendo espaço para lojas de diversos portes, cada uma com seu público.

## 2.2 INSTITUIÇÕES DE TREINAMENTO E SEUS OBJETIVOS

### 2.2.1 Associação Paranaense de Supermercados

A Associação Paranaense de Supermercados é uma associação civil sem fins lucrativos. Tem abrangência estadual, sua sede administrativa na cidade de Curitiba.

A APRAS tem como objeto social reunir, orientar, coordenar, defender e representar as empresas, ligadas à atividade de supermercados, no estado do Paraná. A APRAS tem como principais objetivos acompanhar as mudanças no setor e colaborar com o desenvolvimento de programas específicos que retratem o dia-a-dia do supermercado, proporcionando melhor capacitação de seus associados através do contato com as modernas tecnologias de gestão. Encontra-se em seu estatuto o seguinte objetivo “acompanhar a evolução do setor, proporcionando e promovendo seminários, cursos, palestras, congressos, feiras e exposições, visando capacitar os associados e seus funcionários, com recursos próprios ou por meio de convênios”.

Dentre as atividades da APRAS destacam-se programas de sensibilização e formação para empresários, diretores, executivos e gerentes, como também programas de capacitação para funcionários do nível operacional. Tudo isso, através de um calendário anual de Cursos que acontecem na sede como nas regionais distritais.

Os cursos são gratuitos para as empresas supermercadistas associadas. As inscrições estão continuamente abertas para formação de novas turmas, que iniciam dependendo do número de inscritos. Os cursos podem ser realizados na sede da APRAS ou *in company* para funcionários de uma mesma empresa ou grupo. Neste caso o associado só paga uma taxa de administração. Empresas não associadas também podem solicitar treinamentos, pagando as despesas operacionais e honorárias do formador.

Os cursos que são realizados na sede da APRAS em Curitiba são os seguintes:

- **Aperfeiçoamento gerencial de supermercados**

O varejo e o consumidor; normas, leis e obrigações: Código de Defesa do Consumidor; liderança e gestão; excelência na gestão e operação de supermercados. Público: gerentes, supervisores e encarregados.

- **Atendimento ao Cliente**

Atendimento como diferencial competitivo; fidelização do cliente; atender X encantar; trabalho em equipe, comunicação e ética profissional. Público: encarregados, operadores, atendentes e recepcionistas.

- **Logística para supermercados**

Logística, cadeia de abastecimento e automação; compondo o mix de produtos; centro de distribuição, recursos, tecnologia e equipamentos; indicadores de desempenho. Público: proprietários, gerentes e encarregados de depósito.

- **Armazenagem e reposição de mercadorias**

Depósito, lay-out e equipamentos; planejamento e controle de estoques; reposição de mercadorias: o papel do repositor; tecnologia da informação, automação e desafios atuais. Público: repositores e encarregados.

- **Operação de check-out**

Principais técnicas e procedimentos operacionais; relacionamento com os clientes, ética profissional, bem-estar físico; higiene, segurança alimentar e conduta em situações de risco. Público: operadores e fiscais de caixa.

- **Operação de carnes**

As vantagens do auto-serviço, variedade de cortes e sua execução; operação com suínos e aves; carnes congeladas X carnes resfriadas; limpeza, higiene e serviços de inspeção. Público: operadores da seção e encarregados.

- **Operação de hortifruti**

Sugestão de quantidade e variedade, reposição, melhores formas de exposição; excelência no atendimento para garantir menores quebras, aumento das vendas e fidelidade dos clientes. Público: operadores da seção e encarregados.

- **Operação de frios e laticínios**

Cadeia de frio e manutenção das temperaturas adequadas; qualidade no fatiamento e melhor corte nos queijos; lay-out e técnicas para aumentar as vendas; redução de perdas. Público: operadores da seção e encarregados.

- **Padaria e confeitaria**

Armazenagem, manipulação e preparação dos produtos, tipos de cremes usados na confeitaria; higiene e limpeza, segurança alimentar; importância da seção e atendimento ao cliente. Público: operadores da seção e encarregados.

- **Marketing e merchandising no ponto-de-venda**

Conceitos de marketing e merchandising; principais ferramentas e formas de utilização; formas de exposição, influência sobre o consumidor; aplicação prática e vantagens. Público: gerentes, supervisores e encarregados.

- **Empacotamento de mercadorias**

Principais técnicas e procedimentos operacionais; relacionamento com os clientes, ética profissional, bem-estar físico; higiene, segurança alimentar e conduta em situações de risco. Público: empacotadores e fiscais de caixa.

- **Higiene, saúde e segurança no trabalho**

Cuidados com a higiene pessoal e no trabalho; conceitos de saúde e doença; causas de acidente no trabalho, tipos de acidente e normas de segurança. Público: gerentes, encarregados e operadores de seção.

- **Eliminação de desperdícios e perdas**

Por que e onde ocorre o desperdício; quebra, avaria e furtos; como eliminar o desperdício; medição do desperdício; trabalho em equipe, comunicação e ética profissional. Público: gerentes, encarregados e operadores de seção.

## 2.2.2 SENAC

O Senac desenvolve serviços de consultoria, assessoria e educação corporativa a organizações públicas, privadas e de terceiro setor. Através da premissa que capacitação, atualização e investimento em pessoas são fundamentais para tornar uma empresa competitiva no cenário de grande concorrência que existe atualmente.

O mercado reconhece e valoriza organizações que primam pela qualidade e se esforçam para oferecer o que há de melhor em produtos e serviços. O Senac *In Company* oferece atendimento personalizado e descentralizado específico para cada organização, o que significa tranquilidade na coordenação de propostas, com registros, controles e certificação garantida. Primando por ofertar serviços customizados, trabalha com grande flexibilidade para definição de carga horária, conteúdos, datas, horários e locais para realização dos treinamentos. As atividades podem acontecer em qualquer ponto do território estadual, seja nas instalações do

Senac, da empresa ou outro espaço selecionado para a atividade, ficando a critério do cliente.

O programa conta com a competência de uma equipe de técnicos especializados em identificar necessidades e apresentar soluções eficientes para o desenvolvimento de pessoas e organizações. São profissionais experientes, com formação sólida, qualificados e treinados a identificar, analisar e buscar soluções inovadoras e exclusivas.

São ofertados cursos, palestras, workshops e serviços de consultoria e assessoria em todas as áreas de atuação do Senac, ou seja, Gestão, Comércio, Comunicação, Conservação e Zeladoria, Design, Informática, Idiomas, Saúde, Meio Ambiente, Artes, Lazer e Desenvolvimento Social, Moda e Beleza, Tecnologia da Educação e Turismo e Hotelaria.

O atendimento *In Company* oferece suporte na busca de alternativas de desenvolvimento; estrutura programas de educação corporativa e flexibiliza os serviços ofertados pelo Senac, adequando-os ao contexto apresentado pelo cliente.

O Senac é uma empresa de caráter privado e sem fins lucrativos oferecendo capacitação e aperfeiçoamento profissional para a população. Sua missão é educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo. E a sua visão é ser reconhecida, até 2010, como a principal referência paranaense em educação para o trabalho.

Com o objetivo de levar educação profissional de qualidade para todo o Estado, o Senac está presente em 16 cidades, porém, a sua abrangência vai muito, além disto, chegando a atingir cerca de 250 municípios dos 399 existentes no Estado. E, para tornar o aprendizado mais eficiente, a Instituição possui as empresas pedagógicas, que funcionam como verdadeiros laboratórios de ensino, onde o aluno aprende na prática o dia-a-dia do mundo profissional.

Para responder às exigências do mercado de trabalho, o Senac busca continuamente a atualização de sua tecnologia educacional, contribuindo para a qualidade de ensino, em todos os níveis: aprendizagem, capacitação, aperfeiçoamento, habilitação e especialização técnica, programa socioprofissional e pós-graduação à distância. Saiba mais sobre os níveis de ensino.

Preocupados com a educação profissional, o Senac dispõe de uma política de descontos, que preza pela qualidade na prestação de serviços, beneficiando, simultaneamente, a organização e a clientela.

## 2.3 MODELOS DE TREINAMENTO EM SUPERMERCADOS

Características do programa de treinamento aplicado na Rede Angeloni.

Os treinamentos da rede de supermercados Angeloni dependem do cargo e da necessidade de cada setor. A cada início de ano é realizado o Levantamento das Necessidades de Treinamento que serve como base para realizar o planejamento anual de cursos e cargos que serão treinados. Há treinamentos gerenciais e operacionais nas diversas áreas. Há constante atualização de conhecimentos, principalmente antes de eventos relacionados a área (Feira de queijos e vinhos).

Exemplo: Treinamento em atendimento para o setor de Bazar - Chefe Trainee e Chefe de Loja; Treinamento sobre cortes de queijos especiais – Chefe Trainee e Chefe de Loja.

Há também no Angeloni o CAED – Centro Angeloni de Educação e Desenvolvimento. Este treinamento normalmente é realizado na própria loja e abrange vários assuntos e geralmente tem duração de 8 horas.

- CAED para boas práticas e desenvolvimento do setor de perecíveis.
- CAED – Treinamento de atendimento para o setor de cartão.
- CAED – Treinamento para chefes de como administrar suas equipes.

Os treinamentos gerenciais são um pouco mais sofisticados, sendo executados normalmente em lugares como hotéis e com consultores contratados e tem duração de aproximadamente 4 dias.

O objetivo da realização dos treinamentos é o aprimoramento profissional objetivando obter maior e melhor conhecimento sobre o assunto abordado para melhor atender o cliente, conseguindo assim um diferencial de mercado superior ao da concorrência. O conteúdo é especializado e varia conforme a necessidade da loja e do funcionário

O objetivo da empresa é ser melhor que a concorrência em todas as competências, então os treinamentos são realmente voltados para este objetivo. O Angeloni mantém treinamentos constantes nas diversas áreas, onde o diferencial será sentido na aceitação da empresa no mercado. Ex.: Treinamento dos vendedores de Eletro – As empresas são convidadas a vir ao Angeloni e ministrar cursos de cada produto deste setor, onde o vendedor não é apenas um vendedor e sim um especialista do produto ao qual está apresentando.

O Angeloni parte do pressuposto de que cada funcionário é um vendedor. Para que este objetivo seja atingido no momento da admissão do funcionário, seja ele direto ou indireto, há um treinamento onde este funcionário passa a conhecer a empresa. Após, este mesmo funcionário é entregue ao coordenador da área, onde terá um acompanhamento e avaliação de 40 e 80 dias. O perfil do candidato que irá trabalhar no Angeloni é ter a escolaridade no mínimo o ensino médio completo, além de realizar testes e entrevistas com psicólogas que tem a missão de diagnosticar o perfil do candidato.

O Angeloni tem a preocupação de realizar os treinamentos sempre durante o horário de trabalho do funcionário. Os treinamentos normalmente são realizados nas próprias lojas ou em hotéis.

A eficácia dos treinamentos é realizada da seguinte maneira: Quando o funcionário entra na empresa ele passa por 2 períodos de avaliação sendo um nos 40 dias e outro nos 80 dias. Para os treinamentos de aprimoramento há a avaliação da performance de resultados. Verifica-se o quanto o setor ganhou como o treinamento. A avaliação de clientes é formada pelo setor de Ouvidoria, onde há condições de identificar onde está ocorrendo o erro. Também há o acompanhamento gerencial que cobra os resultados dos coordenadores.

## 2.4 OBJETIVO E IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE TREINAMENTO

Os principais objetivos do treinamento são preparar as pessoas para execução imediata das diversas atividades do cargo; proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seus cargos atuais, mas também visando outras funções para as quais a pessoa pode vir a atuar; modificar as atitudes das pessoas para criar um clima mais favorável entre os trabalhadores, aumentar a motivação e torná-los mais receptivos às técnicas de supervisão e gerência.

O conteúdo do treinamento pode envolver quatro tipos de mudança de comportamento:

- Transmissão de informações: consistem em repassar informações genéricas sobre o trabalho e a empresa, produtos e serviços, políticas, regras além de envolver a transmissão de novos conhecimentos.



- Desenvolvimento de habilidades: Informa sobre os conhecimentos diretamente relacionados com o desempenho da função atual ou possíveis ocupações futuras. É orientado diretamente para as atividades a serem executadas.
- Desenvolvimento ou modificação de atitudes: Visa mudar as atitudes negativas para atitudes mais favoráveis entre os trabalhadores, como o aumento da motivação, comprometimento. Envolve a aquisição de novas habilidades, principalmente em relação a clientes ou usuários ou técnicas de vendas.
- Desenvolvimento de conceitos: pode ser conduzido no sentido de elevar o nível de generalização e facilitar a aplicação de conceitos na prática administrativa. Pode ser aplicado para desenvolver o pensamento global e amplo em gerentes e coordenadores.

Segundo Chiavenato (2002), esses quatro tipos de conteúdo do treinamento podem ser utilizados separada ou conjuntamente. Em alguns programas de treinamento de vendedores, por exemplo, incluem-se a transmissão de informações, desenvolvimento de habilidades, desenvolvimento de atitudes e desenvolvimento de conceitos.

O Processo de treinamento é composto por quatro etapas:

1. Levantamento das necessidades de Treinamento (LNT- Diagnóstico) – O levantamento das necessidades de treinamento tem como objetivo identificar os treinamentos necessários para determinadas funções e atividades conforme necessidade da empresa, do cargo e do trabalhador. Poderá ser realizado através dos resultados de avaliações de desempenho, análise de problemas, questionários, entrevistas e observações.
2. Programação de treinamento para atender às necessidades: Após a realização do diagnóstico passa-se a sua programação. Esta programação é sistematizada e fundamentada sobre os seguintes aspectos que devem ser analisados durante o levantamento: O que deve ser ensinado, quem deve aprender, quando deve ser ensinado, onde deve ser ensinado, como se deve ensinar, e quem devem ensinar.
3. Implementação e execução: As técnicas de treinamento podem ser classificadas, quanto ao local de aplicação em treinamento no local de trabalho e fora do local de trabalho. O primeiro refere-se ao treinamento que se desenvolve enquanto o

treinando executa tarefas no próprio local do trabalho, enquanto o segundo tem lugar numa sala de aula ou local preparado para essa atividade.

A execução do treinamento depende dos seguintes fatores: Adequação do programa de treinamento às necessidades da organização; a qualidade do material de treinamento apresentado; a cooperação dos dirigentes da empresa; a qualidade e preparo dos instrutores e a qualidade dos aprendizes.

4. Avaliação dos resultados: A avaliação deve considerar dois aspectos: verificar se o treinamento produziu as modificações desejadas no comportamento dos trabalhadores; e verificar se os resultados do treinamento apresentam relação com o alcance das metas da empresa. Estas avaliações podem ser feitas em três níveis: Organizacional (melhoria da imagem da empresa, clima organizacional, relacionamento entre empresa e empregados); Recursos Humanos (redução da rotatividade, absenteísmo, elevação do conhecimento); Tarefas e operações (aumento da produtividade, atendimento ao cliente, índice de acidentes, índice de manutenção de máquinas e equipamentos)

Segundo Chiavenato (1999, p. 290) o processo de desenvolvimento de pessoas está relacionado com a educação e a necessidade de trazer de dentro do ser humano a seu potencial interior. O modelo de formação da pessoa está na capacitação, treinamento ou desenvolvimento.

O treinamento tem muito a ver com o conhecimento, segundo Chiavenato (1999, p. 291), o conhecimento passa a ser o recurso mais importante, resultando na produtividade do funcionário, sendo que o conhecimento só será produtivo se for aplicado com diferenças, em produzir resultados, melhorar processos, adicionar valores e gera riquezas.

O desenvolvimento das pessoas, não é apenas dar informações para que as pessoas aprendam novos conhecimentos e habilidades, precisa dar a informação básica para que as pessoas aprendam novas atitudes, soluções, idéias, e conceitos que modifiquem seus hábitos e comportamento.

O programa de treinamento e desenvolvimento constitui um elemento estratégico da empresa contribuindo para o desenvolvimento dos profissionais e dos negócios da empresa. Para os profissionais, o treinamento deve ser como um auxílio para o seu crescimento pessoal e profissional (PONTES, 2001, p. 165).

O programa de treinamento e desenvolvimento deve conter políticas e diretrizes objetivas e ser do conhecimento dos profissionais da empresa, levando em consideração o levantamento das necessidades, o plano de treinamento e desenvolvimento e avaliação (PONTES, 2001, p. 167).

Para realizar o levantamento das necessidades de treinamento pode se levar em consideração a descrição de cargos da empresa; ou seja, é através da descrição de atividades, habilidades e conhecimentos exigidos para o cargo que se poderá elaborar uma proposta de treinamento.

Segundo Chiavenato (2002), a descrição de cargo é um processo que consiste em enumerar as tarefas que compõem um cargo e que o tornam distintos de outros cargos existentes na organização.

Na descrição de cargos são detalhadas as atribuições das tarefas (o que o ocupante faz), a periodicidade da execução (quando faz), os métodos empregados para a execução dessas tarefas (como faz), os objetivos do cargo (por que faz). É basicamente um levantamento escrito dos principais aspectos significativos do cargo e dos deveres e responsabilidades dos envolvidos.

Após a descrição dos cargos, segue-se a análise do cargo, ou seja, identificando os requisitos que o cargo impõe ao seu ocupante. A análise do cargo estuda e determina todos os requisitos qualificativos (mentais e físicos), as responsabilidades envolvidas e as condições exigidas pelo cargo, para seu desempenho adequado.

Os métodos mais amplamente utilizados para a descrição e análise de cargos costumam ser os seguintes:

- Observação direta - é quando a análise é efetuada através de observação direta e dinâmica do ocupante em exercício de suas funções enquanto o analista de cargo registra os pontos-chaves de sua observação na folha de análise de cargo;
- Questionário – são perguntas fechadas ou abertas, que geralmente os executantes do cargo analisam ou seus chefes ou superiores.
- Entrevista direta – consiste em recolher os elementos relativos ao cargo que se pretende analisar, através de um contato direto e verbal com o seu ocupante ou chefe direto.

- Método misto – são combinações ecléticas de dois ou mais métodos de análise. Exemplo: Questionário e entrevista; Questionário e Observação direta, ambos com ocupante, etc.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 COLETA DE DADOS**

Será realizada uma descrição da situação atual da empresa que servirá como diagnóstico organizacional que será a base para realização deste trabalho.

A coleta de dados será através de pesquisados na revisão teórica empírica, alguns modelos de programas de treinamentos utilizados no ramo varejista para que possam ser utilizados como modelos na criação da proposta sugerida para a empresa, e também será realizada uma entrevista com o proprietário que servirá como base para definir as necessidades de treinamento a serem desenvolvidos para cada cargo.

#### **3.2 ANÁLISE DOS DADOS**

Será realizada uma entrevista com o proprietário com a finalidade de identificar as necessidades de treinamento a serem desenvolvidas nos funcionários com o objetivo de atingir os objetivos da empresa, além da análise dos dados das descrições de cargos. A partir destas análises serão verificados quais são os treinamentos necessários que serão sugeridos para cada função do supermercado.

A análise dos dados será através de formulários, a partir da análise das descrições de cargos serão verificados quais são os conhecimentos, habilidades, e atitudes que devem ser consideradas no momento de se elaborar um treinamento.

#### **3.3 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA**

Após a coleta dos dados será sugerido um modelo de descrição de cargos que servirá como base para o levantamento das necessidades de treinamento do supermercado.

Posteriormente a análise das descrições de cargos será elaborada uma proposta de treinamento baseado nos cargos e necessidades de cada atividade, analisando qual treinamento poderá ser desenvolvido de acordo com as prioridades da empresa.

### 3.4 RECOMENDAÇÕES

Serão aplicados dois tipos de pesquisas: Documental e entrevista.

- Documental: Analisar através das descrições de cargos os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias á funções da empresa.
- Entrevista: fazer uma entrevista com os sócios proprietários e funcionários para levantar dificuldades diárias e as necessidades de treinamento necessárias às funções.

## CAPÍTULO 4

### A EMPRESA

#### 4.1 HISTÓRIA DA EMPRESA

O Supermercado Ceneto Ltda., está situada na Avenida Fernandes de Andrade, 1265, no bairro Centro, em Quitandinha, no Estado do Paraná. O Anexo 1 apresenta a foto da fachada da empresa e fotos do ambiente.

O Supermercado Ceneto foi instituído em Novembro de 1999 com capital inicial de R\$ 45.000,00, por três irmãos: Célio Faot Prado, Nelson Faote Prado e Antonio Faot Prado, por isso o nome de CENETO. O Supermercado Ceneto possui o nome fantasia de Supermercado Prado.

A empresa atua com capital fechado e tem como ramo de atividade Comércio de Produtos alimentícios.

Em Novembro de 2004, os dois empresários Célio e Nelson tomaram a direção do negócio, pois o outro sócio decidiu abrir um negócio próprio.

Atualmente, de acordo com o artigo 2 da Lei Federal nº 9841 de 1999, o Supermercado Ceneto é uma Microempresa, com o Faturamento mensal de R\$ 70.000,00.

De acordo com as informações obtidas em Fevereiro de 2008, a empresa possui 17 colaboradores, aproximadamente 525 clientes, e os seus recursos financeiros aplicados são próprios.

O Supermercado Ceneto tem varias divisões de funções de trabalho, mas ainda não tem a descrição de cargo dos funcionários, e devido a esta ausência fica difícil desenvolver treinamentos adequados para cada atividade.

De acordo com as perguntas do roteiro de entrevista em Anexo 2, feita ao Sócio-proprietário respondeu o seguinte:

Os treinamentos que os funcionários poderiam ter de acordo com suas funções, seria os seguintes: atendimento ao cliente, para todos os funcionários; corte de carnes (vaca, porcos e frango) para aos açougueiros; operador de caixa, para os caixas e repositores, pois na ausência de algum outro possa designar a função, e identificação de notas falsa, para todos os funcionários.

O objetivo e o conteúdo dos treinamentos:

### Atendimento ao Cliente:

- Apresentação pessoal: uniforme limpo e bem passado, cabelos presos para mulheres, para homens barba e bigode sempre bem aparados, maquiagem e perfumes suaves.
- Abordagem ao cliente: cordialidade e simpatia no atendimento, recepcionar o cliente ao entrar no Supermercado.
- Esclarecer dúvidas: ter conhecimento sobre os produtos para esclarecer as dúvidas dos clientes.

### Corte de Carnes

- Formas adequadas de recebimento e armazenamento de carnes, para que não ocorra desperdício.
- Processamento de corte das carnes, para que cada parte do animal seja cortada adequadamente.
- Controle de estoque, para quando estiver faltando à mercadoria, o responsável já faça a solicitação de compra.
- Exposição e reposição de mercadorias, para que o cliente veja quais tipos de carne são oferecidos.
- Higiene e limpeza do local, para que o ambiente esteja de acordo com a vigilância sanitária, por se tratar de alimentos perecíveis.

### Operador de Caixa

- Como Abrir e fechar o caixa
- Registrar o preço das mercadorias dos clientes
- Fazer a retirada de dinheiro do caixa para o cofre
- Conferir os cheques recebidos
- Receber pagamentos em dinheiro, cheques e cartões de crédito, e arquivar cupons fiscais.
- Informar a localização de mercadorias
- Propiciar atendimento preferencial a idosos, deficientes e gestantes.

### Identificação de notas falsa

- Como fazer Identificação de Notas e cheques falsos, para que nem a empresa nem os funcionários venham a ter prejuízo.

A relação dos treinamentos e os objetivos da empresa são para que tenham um crescimento pessoal e profissional de ambas as partes.



As competências e técnicas e comportamentos a serem consideradas nos treinamentos são as seguintes:

- Iniciativa
- Responsabilidade
- Bom relacionamento interpessoal
- Dinamismo
- Raciocínio lógico
- Simpatia
- Planejamento
- Organização

Os treinamentos poderiam ser aplicados a cada três meses ou quando achar necessário, de 1 a 2 horas.

O melhor horário a ser aplicado os treinamentos seria após o expediente, assim todos poderiam participar, ou fazer revezamento nos turnos, para não ficar ocioso o trabalho, e o local a ser realizado os treinamentos poderia ser o barracão de anexo ao mercado.

Para fazer a verificação se o treinamento foi eficaz, após o treinamento poderia ser feito uma avaliação do tema abordado com um questionário de perguntas, fazer observação interna se os funcionários estão colocando em prática o que foi aprendido.

A empresa possui uma área de 377 m<sup>2</sup> e R\$169.850,00 investidos em máquinas, equipamentos, mobiliários e utensílios. Os equipamentos e máquinas foram adquiridos entre os anos de 1999 e 2004 e os principais estão relacionados no Quadro 1, respectivos valores e quantidades.

**QUADRO 1 - PRINCIPAIS EQUIPAMENTOS**

Descrição	Qtde.	Valor Unitário	Valor Total
Balcão para frios	01	R\$ 1.250,00	R\$ 1.250,00
Balança	02	R\$ 2.100,00	R\$ 4.200,00
Câmara fria baú	01	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00
Câmara fria grande	01	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00
Carrinhos para compras	20	R\$ 100,00	R\$ 2.000,00
Computadores	02	R\$1.420,00	R\$ 2.840,00
Check Out	03	R\$1.000,00	R\$ 3.000,00
Expositor de Carne	01	R\$1.300,00	R\$1.300,00
Expositor de iogurte	01	R\$3.500,00	R\$3.500,00
Freezer 1000	02	R\$18.500,00	R\$37.000,00
Freezer -1000 ano 85	02	R\$16.000,00	R\$32.000,00
Freezer horizontal	03	R\$600,00	R\$1.800,00
Fruteira	01	R\$2.000,00	R\$2.000,00
Impressora térmica	01	R\$2.700,00	R\$2.700,00
Prateleiras	01	R\$13.000,00	R\$13.000,00
Registradoras gerais	02	R\$2.000,00	R\$4.000,00
Serras fitas	02	R\$550,00	R\$1.100,00
Total			R\$118.690,00

FONTE: ALUNAS (2008).

**4.2 PRODUTOS E PROCESSOS****Produtos**

O Supermercado Ceneto oferece para seus clientes mais de 200 produtos. Sendo os principais produtos: trigo, arroz, açúcar, óleo, margarina, massas, sal, farinha de milho, biscoito, pães, carnes, frios, laticínios, leite, frutas, verduras, detergente, sabão em pó, ceras, papel higiênico, shampoo, condicionador, sabonete, creme dental e bebidas (cerveja e refrigerantes).

#### 4.2.2 Os Processos de Apoio da Empresa

A Contabilidade e Recursos humanos o processo feito por empresa terceirizada, Prado Contabilidade, que realiza toda a contabilidade da empresa e faz as admissões e o fechamento da folha de pagamento dos funcionários.

#### 4.2.3 Força de Trabalho

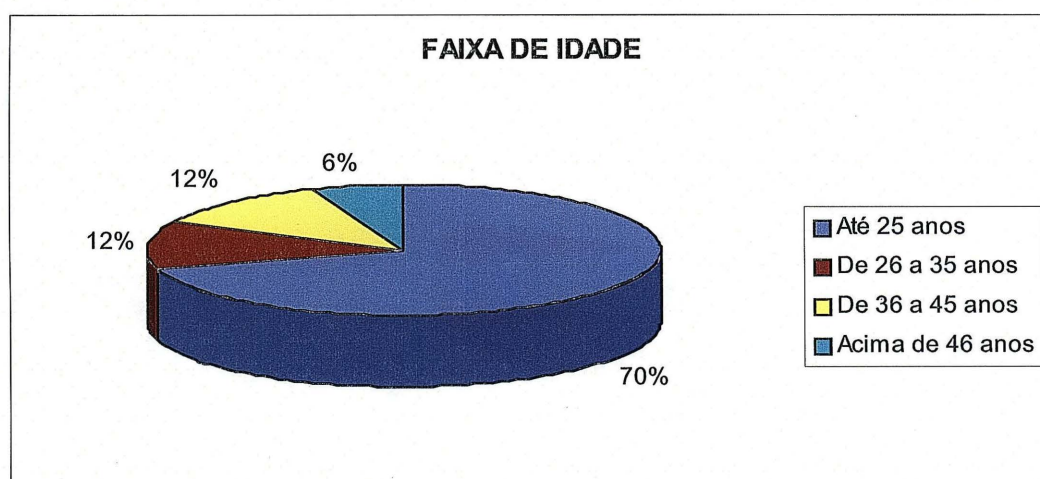
De acordo com informações levantadas em Março de 2008, o Supermercado Ceneto tem 17 colaboradores. Os colaboradores estão vinculados ao Sindicato dos Trabalhadores do Comércio do Paraná, convenção coletiva (ANEXO 3).

Nota-se na a força de trabalho que a maior parte desses colaboradores tem até 25 anos de idade, ensino fundamental completo e até 6 meses de permanência na empresa, e abaixo as descrições dos cargos.

De acordo com informações levantadas em Março de 2008, o Supermercado Ceneto tem 17 funcionários, sendo 6 do sexo feminino e 11 do sexo masculino. Os funcionários estão vinculados ao Sindicato dos Trabalhadores do Comércio do Paraná.

O Gráfico 1 apresenta como é composta a força de trabalho observando que a maior parte desses funcionários tem até 25 anos de idade.

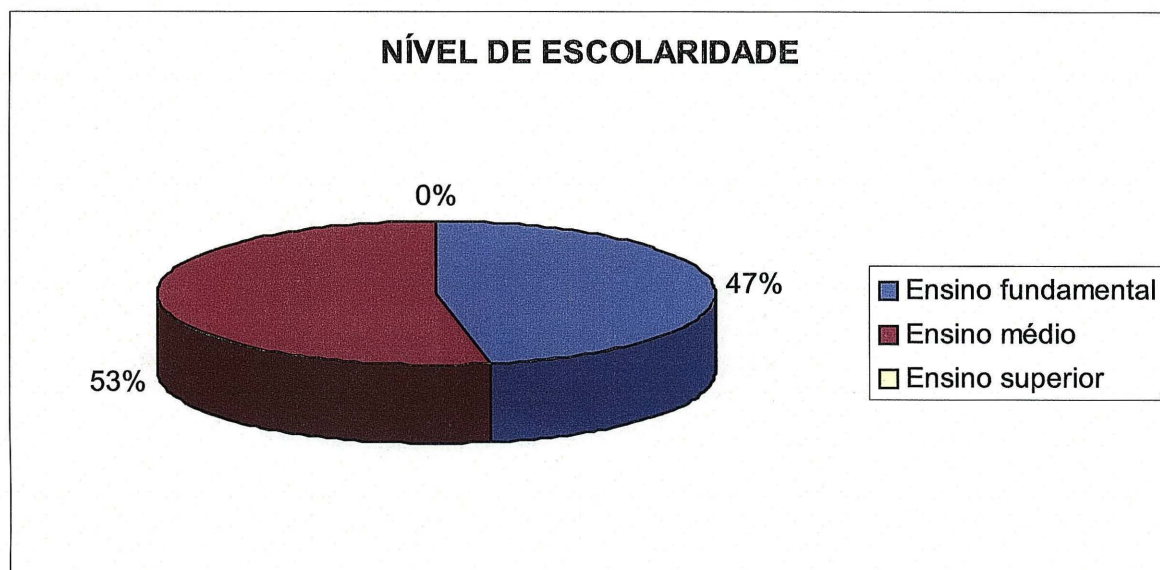
#### GRÁFICO 1 - REPRESENTATIVIDADE DA PRODUÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO



FONTE: ALUNAS (2008).

O Gráfico 2 representa que os funcionários têm ensino médio completo, sendo 53% do total.

**GRÁFICO 2 - REPRESENTATIVIDADE DO NÍVEL DE ESCOLARIDADE**

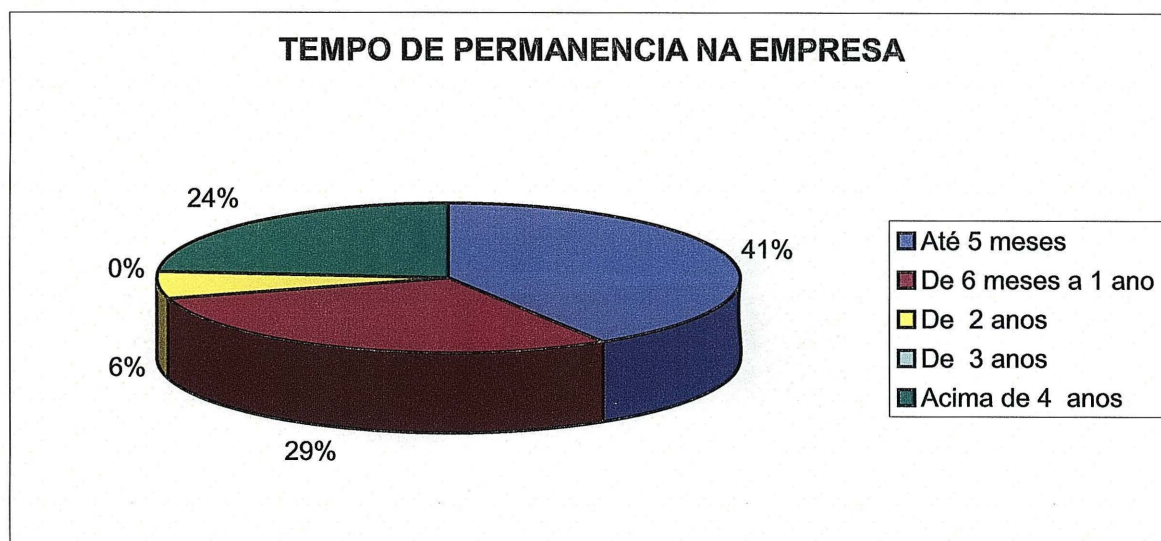


FONTE: ALUNAS (2008).

O tempo de permanência do trabalhador na mesma empresa, está diminuindo. O motivo, segundo os especialistas, é a busca por novas experiências e desafios profissionais.

O Gráfico 3 representa o tempo de permanência dos funcionários na empresa a maioria é de 5 meses.

### GRÁFICO 3 - REPRESENTATIVIDADE TEMPO DE PERMANENCIA NA EMPRESA

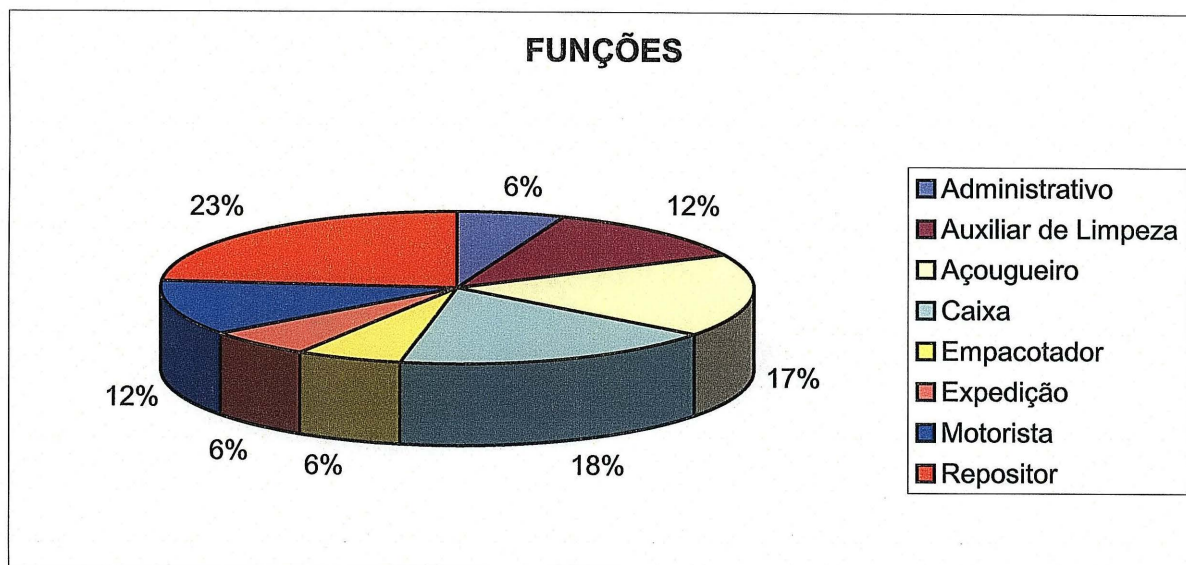


FONTE: ALUNAS (2008).

O gráfico 4 representa as funções dos funcionários da empresa, sendo os repositores de maior quantidade.

Segundo o sócio-proprietário, uma das principais funções é a de repositores, pois auxiliam os clientes na escolha de produtos, registram entrada e saída de mercadorias. Promovem a venda de mercadorias, demonstrando seu funcionamento, oferecendo-as para degustação ou distribuindo amostras das mesmas. Informam sobre suas qualidades e vantagens de aquisição. Expõem mercadorias de forma atrativa, em pontos estratégicos de vendas, com etiquetas de preço. Prestam serviços aos clientes, tais como: troca de mercadorias e serviços correlatos.

## GRÁFICO 4 - REPRESENTATIVIDADE DAS FUNÇÕES



FONTE: ALUNAS (2008).

### 4.2.4 Requisitos Especiais de Segurança do Trabalho

As Normas Regulamentadoras – NR (ANEXO 4) definem os requisitos especiais relativos à segurança e medicina do trabalho é aprovada pela Portaria nº 3214, de 1978, do Ministério do Trabalho. De acordo com a NR-4, que estabelece os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho, o Supermercado Cento possui grau de risco 2 e não necessita de técnico em segurança do trabalho porque ela possui menos de 100 funcionários.

O Supermercado Ceneto contrata um médico do trabalho, autônomo, para fazer os exames admissionais, periódicos e demissionais.

O Supermercado Ceneto não tem o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, mas futuramente está pensando em contratar um técnico de segurança do trabalho, que possa realizar o levantamento dos riscos ambientais de acordo com a NR-9. O PPRA também recomenda quais os Equipamentos de Proteção Individual – EPI que os trabalhadores deverão usar para minimizar os riscos que estão expostos. O Supermercado Ceneto fornece esses equipamentos para cumprir a NR-6, por causa do açougue, que estabelece a obrigatoriedade do

fornecimento gratuito por parte do empregador para os funcionários, e para cumprir com as exigências legais da Vigilância Sanitária.

#### 4.2.5 Clientes, Mercado e Concorrência

O principal mercado da Empresa é o comércio varejista de produtos alimentícios, e seus principais clientes são o público em geral.

Neste mercado encontram-se os principais concorrentes clientes-alvos que são as pequenas, médias e grandes redes de Supermercados, Mercadorias e bares, no âmbito regional de Quitandinha.

As necessidades dos principais clientes são a qualidade dos produtos oferecidos e pontualidade nas entregas, principalmente nas datas festivas.

#### 4.2.6 Fornecedores e Insumos

Os principais insumos que o Supermercado Ceneto possui têm uma alta variação na qualidade por fornecedor. Essa variação provoca variações de outra particularidade desse fornecedor é a limitação para compra de grandes quantidades de insumo. Em cada aumento do limite de compra do Supermercado é necessário fazer uma atualização de cadastro enviando toda a documentação exigida pelo fornecedor.

O Anexo 5 apresenta os principais fornecedores o Supermercado Ceneto com seus respectivos graus de dependência e os valores mensais pagos a esses fornecedores.

#### 4.2.7 Sociedade

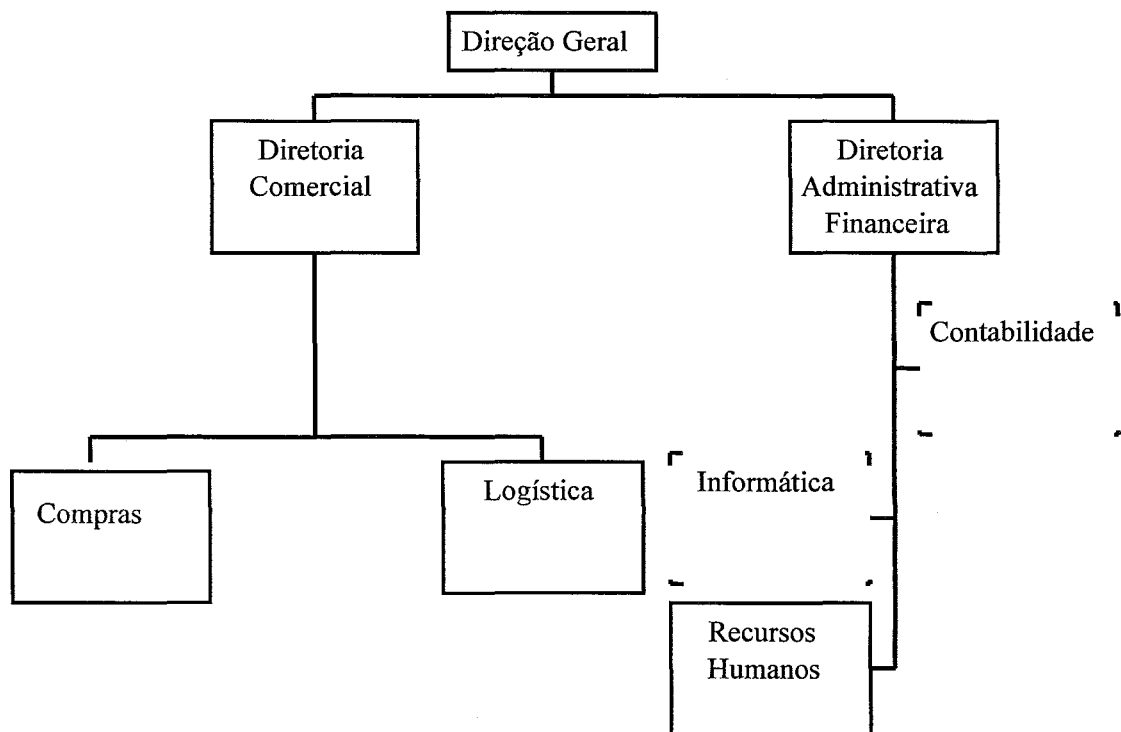
O relacionamento da empresa do Supermercado Ceneto com a comunidade limita-se ao Centro de Quitandinha/Pr. Esse relacionamento ocorre através de conversas informais com os vizinhos residenciais com o objetivo de prevenir futuras reclamações.

Com relação aos impactos negativos traz consigo alguns cuidados especiais como o ruído dos carros de transporte de mercadorias e odores decorrentes de alimentos perecíveis. Quanto aos odores a empresa realiza limpezas diárias no local, minimizando o impacto.

#### 4.2.8 Organograma

A Figura 1 apresenta o organograma da empresa Supermercado Ceneto de acordo com as diretorias e os seus respectivos departamentos subordinados.





**FIGURA 1 - ORGANOGRAMA**

FONTE: ALUNAS (2008).

## CAPÍTULO 5

### PROPOSTAS

A partir do levantamento realizado através da necessidade e da situação atual da empresa e estudos referentes à gestão de treinamento em supermercados, pretende-se neste capítulo sugerir algumas propostas relacionadas a implantação e gestão de treinamento a ser implantada na empresa.

Realizamos a análise das atividades e o conhecimento necessário para desempenhar todas as funções e criamos a descrição de cargos de todas as funções existentes na empresa. As descrições de cargos relacionam tarefas, os deveres e as responsabilidades do cargo. A partir disso a empresa poderá definir quais são os treinamentos necessários para cada cargo conforme necessidade da empresa, dos empregado e avaliação do superior imediato.

A estrutura da descrição de cargo foi estabelecida da seguinte maneira:

- **Descrição sumária:** define resumidamente as principais responsabilidades e funções do cargo.
- **Principais atividades:** Descreve detalhadamente cada atividade designada para o cargo.
- **Especificações do cargo:** define os requisitos necessários ao ocupante do cargo. Exemplo: escolaridade, experiência, cursos específicos.
- **Conhecimentos:** descreve os conhecimentos básicos necessários para o desenvolvimento adequado das atividades do cargo. Não é necessário que o empregado tenha realizado um treinamento referente a um conhecimento, o conhecimento também pode ser adquirido através de outros meios como a experiência profissional.
- **Habilidades:** define características pessoais e comportamentais que serão necessárias ao cargo.

Na execução dos treinamentos encontra-se uma planilha que sugere alguns treinamentos para cada cargo. Além disso, há uma proposta treinamentos para todos os cargos que poderão ser realizados na empresa conforme sua prioridade e

necessidade. Os treinamentos poderão ser realizados na própria empresa, ou em uma instituição de ensino. Por exemplo: Senac, APRAS.

## **DESCRIÇÃO DE CARGOS**

### **Assistente Administrativo**

**Descrição sumária:** Realizar serviço de apoio na área administrativa, controlar diversas documentações cumprindo todo o procedimento necessário, preparar relatório e planilhas, prestar apoio logístico, executar serviços gerais de escritório.

#### **Principais atividades**

- Fazer cadastro de produtos – o cadastro é feito quando são recebidos, e toda a vez que um produto altera o preço, e a alteração é feita através do sistema de computação para que os preços fiquem sempre atualizados.
- Realizar serviços de contas a pagar – receber todas as correspondências, após verificar a data de vencimento efetuar o pagamento na agência bancária, e arquivar as faturas conforme os vencimentos. É preciso manter sempre em dia os pagamentos para evitar juros e protestos.
- Realizar serviços bancários – os serviços bancários são feitos todos os dias, é efetuado pagamentos de títulos, depósitos, e tirado extrato da conta da empresa para verificação do saldo (entradas e saídas de dinheiro).
- Fazer fechamento dos caixas de venda – o fechamento de caixa é feito diariamente, através da soma das vendas e dos pagamentos do dia, e feito para ter o balanço das vendas diárias e mensais.
- Fazer a confecção de preços – quando chega à mercadoria é colocada à margem de lucro, se o preço for diferente do atual é feita a alteração do cadastro e impressa a etiqueta com o preço.
- Realizar Cadastros em geral – cadastro de mercadorias, cadastro de novos e atuais clientes, e cadastro dos dados de funcionário. Os cadastros são feitos através de sistema de computador, visando à eficiência da empresa se precisar de algum dado, já esteja pronto para consultas.

- Atender aos clientes – fazer as cobranças de contas a prazo, e atender o cliente para esclarecer dúvidas, etc – sempre que necessário.

#### **Especificação do cargo:**

- Escolaridade: Ensino médio completo
- Experiência anterior: 1 ano na função

#### **Conhecimentos**

- Controle financeiro
- Informática básica
- Administração e organização de supermercados

#### **Habilidades**

- Iniciativa
- Responsabilidade
- Capacidade de organização
- Planejamento
- Bom relacionamento interpessoal
- Dinamismo
- Raciocínio lógico
- Liderança

#### **Auxiliar de Limpeza**

**Descrição sumária:** Conservam a limpeza do supermercado por meio de coleta de lixo, varreções, lavagens, Lavar os vidros e janelas e limpam recintos e acessórios dos mesmos e atendimento aos clientes.

#### **Principais atividades**

- Fazer a conservação da área interna e externa do supermercado – a conservação da área interna e externa será limpada semanalmente, e a área interna deverá ser limpada diariamente, deixando sempre muito bem limpo e organizado para que o ambiente fique agradável.

- Lavar vidros, janelas, fachadas, prateleiras, estante – a limpeza deverá ser feita semanalmente.
- Limpar móveis e equipamentos – a limpeza deve ser feita diariamente.
- Solicitar a compra de material de limpeza – quando faltar algum produto para limpeza, será feito a solicitação para o gerente, que autorizará a compra.
- Prestar informações aos clientes – prestar informações aos clientes esclarecendo dúvidas e informar a localização ou preço de produtos – sempre que necessário.

**Especificação do cargo:**

- Escolaridade: Ensino fundamental completo
- Experiência anterior: 1 ano na função

**Conhecimentos**

- Conhecimentos gerais em produtos de limpeza
- Atendimento ao cliente

**Habilidades**

- Iniciativa
- Agilidade manual
- Dinamismo
- Trabalho em equipe

**Açougueiro**

**Descrição sumária:** Realizar o corte de carnes, limpeza e reposição e atendimento aos clientes.

**Principais atividades**

- Receber as mercadorias – quando chega à mercadoria, de imediato é conferida se as carnes estão de acordo com os pedidos.
- Fazer o cortar de carnes bovinas, suínas e de aves – após o recebimento das mercadorias.
- Realizar a limpeza das carnes – lavando-as e retirando tudo o que não for de utilidade para a alimentação.
- Identificar o tipo de carnes, fatiar e pesar.

- Controlar a temperatura da geladeira – para que a carne não venha a estragar – é feita diariamente a observação da temperatura.
- Realizar a limpeza do açougue - manter sempre as carnes em local adequado, evitando a contaminação do alimento – é realizada diariamente.
- Preparar as carnes para comercialização – após todos os processos anteriores, colocando em exposição no balcão.
- Atender aos clientes - a todos os momentos, desde que o cliente entre no estabelecimento deve ser recebido com um cumprimento, como se estivesse chegando ou saindo da casa de amigos, e sempre que for possível esclarecer dúvidas.

#### **Especificação do cargo:**

- Escolaridade: Ensino fundamental completo
- Experiência anterior: 1 ano na função

#### **Conhecimentos**

- Atendimento ao cliente
- Conhecimento em frios e laticínios
- Corte de diversas carnes

#### **Habilidades**

- Iniciativa
- Agilidade manual
- Dinamismo
- Força física
- Trabalho em equipe

#### **Operadora de Caixa**

**Descrição sumária:** Passar as os produtos na máquina registradora, receber valores de vendas de produtos, consultar preços, tirar dúvidas aos clientes, fazer este processo diariamente.

#### **Principais atividades**

- Realizar a abertura e o fechamento do caixa - abrir o caixa pela manhã e fechar ao final do dia. Abrir o caixa digitando o nome do operador para iniciar

o programa, conferindo o dinheiro que esta dentro (movimento), fazer isso para que as vendas sejam registradas no computador central, e para poder passar as mercadorias. O fechamento do caixa, conferir e registrar os valores em dinheiros – cheques – vales, deixando o mesmo valor de quando foi iniciado o dia. O fechamento do caixa deve ser igual os valores de produtos registrados com os valores em dinheiro do caixa, após fazer todo o processo o caixa estará pronto para o próximo dia.

- Registrar o preço das mercadorias dos clientes – passar as mercadorias pelo monitor e registrar o seu preço, para que as mercadorias sejam registradas e se tenha a soma total das vendas no fechamento.
- Fazer a retirada de dinheiro do caixa para o cofre – serão feitas de três a quatro retiradas de dinheiro por dia, ou sempre que for necessário. A responsável dessa tarefa retira o dinheiro e confere registrando o valor retirado. Este processo é feito para não haja perigo de assalto e para que tenha um controle das movimentações dos caixas.
- Verificar a autenticidade das notas – a cada compra registrada e fechada, é verificada se as notas são verdadeiras, raspando-a de leve com a unha, e verificando se a cor não tem alteração. Quando a muita duvida a respeito da nota, será levada ao proprietário para ele mesmo fazer a verificação.
- Conferir os cheques recebidos – todos os cheques desconhecidos devem ser conferidos de imediato com o proprietário, para que não haja perdas.
- Receber pagamentos em dinheiro, cheques e cartões de crédito.
- Informar a localização de mercadorias – sempre que necessário fazer a localização de mercadorias ao cliente, e se não conseguir localiza-lo de imediato o responsável do setor.
- Arquivar os cupons fiscais – todos os dias são arquivados os cupons fiscais, passa-se uma transferência de envio de dados ao computador central para que haja o controle das vendas e melhores procedimentos dos caixas.
- Propiciar atendimento preferencial a idosos, deficientes e gestantes.
- Atender ao cliente – a todos os momentos, desde que o cliente entre no estabelecimento deve ser recebido com um cumprimento, como se estivesse chegando ou saindo da casa de amigos, e sempre que for possível esclarecer duvidas.

**Especificação do cargo:**

- Escolaridade: Ensino médio completo
- Experiência anterior: 1 ano na função

**Conhecimentos**

- Atendimento ao cliente
- Controle de fraudes
- Operação de caixa

**Habilidades**

- Iniciativa
- Responsabilidade
- Bom relacionamento interpessoal
- Dinamismo
- Raciocínio lógico
- Simpatia

**Empacotador**

**Descrição sumária:** Separar os produtos, empacotar manualmente colocando em caixas ou sacolas, atendimento ao cliente, tirar dúvidas em geral diariamente.

**Principais atividades**

- Organizar a área de trabalho – fazer a organização de sacolas, caixas diariamente, para que o ambiente permaneça sempre organizado e limpo.
- Separar os produtos em sacolas – sempre que necessário fazer a separação das mercadorias, como por exemplo: separar alimentos de produtos de limpeza. Assim as mercadorias não chegarão danificadas aos clientes.
- Empacotar produtos comprados pelos clientes - colocar as mercadorias mais pesadas sempre embaixo, para não danificar.
- Colocar os produtos no carrinho do supermercado – sempre que necessário.
- Levar as sacolas ao carro do cliente ou á sua residência quando solicitado.
- Informar a localização de mercadorias - sempre que necessário fazer a localização de mercadorias ao cliente, e se não conseguir localiza-lo de imediato o responsável do setor.



- Atender ao cliente – a todos os momentos, desde que o cliente entre no estabelecimento deve ser recebido com um cumprimento, como se estivesse chegando ou saindo da casa de amigos, e sempre que for possível esclarecer dúvidas.

#### **Especificação do cargo:**

- Escolaridade: Ensino fundamental completo
- Experiência anterior: 1 ano na função

#### **Conhecimentos**

- Atendimento ao cliente
- Técnicas de empacotamento em supermercado

#### **Habilidades**

- Iniciativa
- Responsabilidade
- Bom relacionamento interpessoal
- Dinamismo
- Simpatia
- Flexibilidade

#### **Auxiliar de Expedição**

**Descrição sumária:** Recebimento e conferência de mercadorias, armazenagem de produtos, consulta de segunda via na chegada de mercadorias, liberação de notas fiscais e verificação de datas e caixas violadas.

#### **Principais atividades**

- Receber e conferir mercadorias – será feita durante todo o mês, dependendo se as mercadorias são entregues por semana, ou quinzenal.
- Conferir o prazo de entrega dos produtos - Sempre que chega a mercadoria imediatamente fazer a conferência de todos os itens e separação.
- Devolver itens em desacordo – como pro exemplo produtos violados, quebrados, ou até mesmo falta de produtos em caixas, etc.
- Lançar entrada e saída de mercadorias.
- Receber e emitir notas fiscais.

- Descarregar os produtos.
- Encaminhar os materiais para armazenagem.
- Distribuir produtos por marca.
- Controlar e organizar o almoxarifado.

**Especificação do cargo:**

- Escolaridade: Ensino médio completo
- Experiência anterior: 1 ano na função

**Conhecimentos**

- Organização de almoxarifado
- Informática básica
- Gestão de estoque e armazenagem
- Administração e organização de supermercado

**Habilidades**

- Iniciativa
- Responsabilidade
- Dinamismo
- Negociação
- Planejamento
- Flexibilidade

**Motorista**

**Descrição sumária:** Fazer o carregamento das mercadorias, realizar a conferência do pedido, fazer entrega a domicilio e atendimento aos clientes.

**Principais atividades**

- Transportar mercadorias às residências dos clientes – Sempre que tem entrega leva até a residência dos clientes.
- Realizar a conferência da carga – quando esta sendo carregada a mercadoria já é feita a conferência, comparando a lista de compra com o produto, sendo responsabilidade dos entregadores conferir as mercadorias para que não seja entregues incorretamente.
- Realizar inspeções e reparos no veículo – a inspeção deve ser feita todos os dias, verificando o óleo, a água o combustível e se tiver algum barulho estranho no motor ou peças comunicar imediatamente o proprietário, para

que ele providencie o reparo do veículo. Pois é de grande muito importante à segurança dos clientes e funcionários.

- Realizar o carregamento e descarregamento de cargas.
- Organizar as mercadorias dentro do caminhão – a ser carregadas várias compras de diversos clientes, colocar em caixas ou sacolas e especificando o nome de cada cliente, para que não seja feita a entrega errada.

### **Especificação do cargo**

- Escolaridade: Ensino médio completo
- Carteira de Habilitação
- Experiência anterior: 1 ano na função

### **Conhecimentos**

- Atendimento ao cliente
- Direção defensiva

### **Habilidades**

- Iniciativa
- Responsabilidade
- Dinamismo
- Trabalho em equipe
- Planejamento
- Organização

### **Repositor**

**Descrição sumária:** Repor as mercadorias nas prateleiras, controlar e organizar o estoque, consultar preços, e atendimento aos clientes.

### **Principais atividades**

- Registrar entrada e saída de mercadorias – quando chegam às mercadorias são registradas quais vão para a área de vendas e quais vão para o depósito, e quando são retiradas as mercadorias como, por exemplo, data de vencimento e levada a te o deposito para fazer a troca com o fornecedor.
- Expor as mercadorias no ponto de venda de maneira atrativa.

- Identificar o preço de todos os produtos – a identificação é feita diariamente, olhando para ver se não houve alteração de preços ou algum produto ainda está sem o preço.
- Examinar as condições do produto na área de vendas – todos os dias.
- Organizar os produtos conforme o layout da loja.
- Repor mercadorias - a reposição de mercadoria é feita quando está em falta de produtos nas prateleiras e quando está próxima a data de vencimento dos produtos.
- Recolher mercadorias violadas ou vencidas - sempre que necessário.
- Realizar o balanço de mercadorias uma vez ao mês.
- Orientar os clientes quanto à localização dos produtos na loja - sempre que necessário fazer a localização de mercadorias ao cliente, e se não conseguir localiza-lo de imediato o responsável do setor.
- Atender aos clientes - a todos os momentos, desde que o cliente entre no estabelecimento deve ser recebido com um cumprimento, como se estivesse chegando ou saindo da casa de amigos, e sempre que for possível esclarecer dúvidas.

### **Especificação do cargo**

- Escolaridade: Ensino médio completo
- Experiência anterior: 1 ano na função

### **Conhecimentos**

- Atendimento ao cliente
- Organização de almoxarifado
- Gestão de estoque e armazenagem
- Requalificação em hortifruti

### **Habilidades**

- Iniciativa
- Responsabilidade
- Dinamismo
- Trabalho em equipe
- Bom relacionamento interpessoal
- Força física.

## 5.1 TREINAMENTOS SUGERIDOS

Através da descrição de cargo a empresa poderá definir os treinamentos necessários para cada função. A seguir segue uma proposta a ser implantada pela empresa.

Na planilha abaixo se encontram sugestões de treinamentos e os cargos da empresa. A empresa poderá aplicar estes treinamentos conforme sua prioridade e necessidade. Abaixo segue a programação dos treinamentos que contém a carga horária, Instituição e conteúdo programático do treinamento.

			Assistente administrativo	Auxiliar de limpeza	Açougueiro	Operadora de Caixa	Empacotador	Auxiliar de expedição	Motorista	Repositor de mercadorias
	Treinamentos	Local	Carga Horária							
1	Atendimento personalizado ao cliente	APRAS	7		X	X	X	X		X
2	Controle financeiro para Micro e pequenas empresas	SENAC	18	X						
3	Administração de contas a pagar	SENAC	15	X						
4	Organização de almoxarifado	SENAC	12					X		X
5	Curso de perícia - controle de fraudes	SENAC	8			X				
6	Formação básica de padaria	APRAS	50							
7	Básico de informática	SENAC	46	X				X		
8	Requalificação em frios e laticínios	APRAS	8		X					
9	Operação de caixa de supermercado	SENAC	15			X				
10	Administração e organização de supermercado	SENAC	15	X				X		
11	Requalificação em carnes	APRAS	8		X					
12	Requalificação em hortifruti	APRAS	8							X
13	Técnicas de empacotamento em supermercado	SENAC	15				X			
14	Direção defensiva	bodyguard	8						X	

## **1 - ATENDIMENTO PERSONALIZADO AO CLIENTE**

Direcionado: a todas as pessoas que trabalham diretamente com o cliente.

Tempo: 7hs

Programação:

- Atendimento operacional personalizado.
- Técnicas de atendimento.
- Estilos de clientes.
- Aprender com as reclamações dos clientes.
- Aprimoramento contínuo.
- Comunicação verbal.
- Comunicação corporal.
- Atendimento telefônico.
- Dinâmicas de grupos.

## **2 - CONTROLE FINANCEIRO PARA MICRO E PEQUENA EMPRESA**

Carga Horária: 18hs

Conteúdo programático:

- A origem dos recursos e a necessidade de registro e controle.
- O fluxo de caixa - Análise e determinação de capital de giro.
- Apuração de resultados na empresa.
- Gestão de tesouraria: caixas e bancos.
- Contas a pagar e receber

## **3 - ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS A PAGAR**

Carga Horária: 15hs

Conteúdo programático:

- Organização de contas a pagar e receber.
- Aspectos financeiros e contábeis.
- Relacionamento bancário.
- Processos envolvidos nos pagamentos de títulos, tesouraria e contabilização.

- Emissão de pagamentos - provisionamento.
- Riscos econômicos e financeiros.
- Análise de sensibilidade.
- Fluxo de caixa.
- Gestão de crédito e cobrança.

#### **4 - ORGANIZAÇÃO DE ALMOXARIFADO**

Carga Horária: 12hs

Conteúdo programático:

- A função almoxarifado, organograma e atividades.
- Razões para a organização de um almoxarifado.
- Os 5'S no almoxarifado.
- Procedimentos de recepção de materiais.
- Importância de controlar materiais.
- Preservação de materiais.
- Inventário físico de materiais.
- Localização e distribuição de materiais.
- Armazenamento: planejamento, instalações, unidades e métodos.

#### **5 - CURSO DE PERÍCIA – CONTROLE DE FRAUDES E GOLPES**

Carga Horária: 8hs

Conteúdo programático:

- Identificação Nota Falsa.
- Identificação Cheque falso.
- Conhecimento Básico sobre Grafismo.

#### **6 - FORMAÇÃO BÁSICA DE PADARIA**

Carga Horária: 18hs teoria e 32hs práticas

Conteúdo programático:

**Teórica:**

- A importância da Padaria.
- Noções Básicas de Panificação (Matérias Primas, Embalagens, Organização, Sala de manipulação e de Cozimento).
- Os ingredientes do pão (Classificação da farinha, água, Fermento, Sal, Açúcar, Banha, Reforçador).
- Compras e Controle de Estoque.
- Armazenamento de matéria-prima.
- Exposição e Reposição.
- Vendas.
- Higiene.
- Ser Profissional.
- Dificuldades específicas do setor.
- Perfil do cliente.
- Mix de Mercadorias.
- Atendimento Personalizado.
- Planejamento e Fechamento

**Prática:**

- Conhecimento de pesagem correta de matéria-prima.
- Fabricação de pão francês.
- Fabricação de pães semi-doces: hot-dog, hambúrguer, forma (fechada e aberta).
- Variações do pão francês.
- Defeitos e Causas.

## **7 - BÁSICO DE INFORMÁTICA**

Carga Horária: 46hs

Conteúdo programático:



- Windows: Conceitos iniciais; Janelas; Paint; Windows explorer; Painel de controle
- Word: Noções de teclado para digitação; Correção ortográfica e impressão; Configuração de página; Figuras e marca d'água; Bordas e sombreamento; Tabulação e Tabela

## **8 – REQUALIFICAÇÃO EM FRIOS E LACTICÍNIOS**

Direcionado: Profissionais do setor de perecíveis, balconistas, repositores, encarregados e demais interessados.

Tempo: 8hs.

Programa:

- Compra de mercadorias.
- Transporte de produtos.
- Recebimento e armazenagem.
- Equipamentos.
- Controle de estoque x venda x lucro.
- Manipulação dos alimentos.
- Fatiamento e embalagem.
- Queijos e derivado.
- Controle de quebras.
- Exposição e reposição de mercadorias.
- Higiene e limpeza.
- Atendimento ao cliente.

## **9 - OPERAÇÃO DE CAIXA DE SUPERMERCADO**

Carga Horária: 15hs

Conteúdo programático:

- Postura profissional do operador de caixa.
- Atividades do operador de caixa.
- Documentação de caixa.

- Movimento de valores.
- Automação comercial.
- Medidas, grandezas proporcionais.
- Porcentagem, juros e descontos simples.
- Atividade prática: operação de caixa de supermercado.

## **10 - ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE SUPERMERCADO**

Carga Horária: 15hs

Conteúdo programático:

- Relações interpessoais no trabalho.
- Qualidade no atendimento ao cliente.
- Departamentalização das mercadorias.
- Técnicas de exposição de mercadorias.
- Dicas sobre higiene e segurança no trabalho dos setores.
- Setores do supermercado: frente de caixa, mercearia e não-alimentos, padaria, fiabreria e rotisseria (venda), hortifrutigranjeiros, açougue, cozinha, confeitaria, lanchonete, padaria e depósito.
- Recebimento e armazenagem de mercadorias.

## **11 - REQUALIFICAÇÃO EM CARNES**

Direcionado: Profissionais de Açougue, Auxiliares, encarregados, gerentes e demais interessados.

Tempo: 8hs

Programa:

- Compra de mercadorias e fornecedor.
- Mix de produtos.
- Pedidos.
- Recebimento e armazenamento.
- Processamento.
- Controle de estoque x venda x lucro.
- Controle de quebras.

- Exposição e reposição de mercadorias.
- Suínos e aves.
- Layout do setor.
- Higiene e limpeza.
- Atendimento ao cliente.

## **12 - REQUALIFICAÇÃO EM HORTIFRUTI**

Direcionado: Encarregados, gerentes, repositores, colaboradores de perecíveis em geral e todos os profissionais que atuam na área de perecíveis.

Tempo: 8hs

Programa:

- Compra de mercadorias.
- Transporte.
- Mix de produtos.
- Classificação.
- Recebimento e conferência.
- Armazenamento.
- Preparação e embalagem.
- Controle de estoque x venda x lucro.
- Exposição e reposição.
- Layout de vendas.
- Higiene e limpeza.
- Atendimento ao cliente.

## **13 - TÉCNICAS DE EMPACOTAMENTO EM SUPERMERCADO**

Carga Horária: 15hs

Conteúdo programático:

- O supermercado e o empacotador.
- Atribuições do empacotador.
- Equipamentos e materiais.
- Apresentação pessoal e postura profissional.

- Organização e técnica de trabalho.
- Tipos de embalagens.

## 14 – DIREÇÃO DEFENSIVA

Carga Horária: 8hs

Conteúdo programático:

- Conceito de Direção Defensiva e Evasiva.
- Acidentes e Estatísticas.
- As Principais Causas dos Acidentes.
- Comportamento Seguro e de Risco.
- Uso do Álcool, Medicamentos e Drogas x Acidentes.
- Como evitar Colisões , Frontal /Traseira / Lateral.
- Distância de Segurança x Espaço de Frenagem.
- Dinâmica de Transferência de Peso x Estabilidade do Veículo.
- Como Administrar um Conflito no Trânsito.
- Previsibilidade de Risco / Reação Antecipada a Possíveis Erros dos Outros Motoristas.
- Modus Operandi dos Marginais em Assaltos e Seqüestros.
- Prevenção Anti-Sequestro e Anti-Assalto.
- Rotas Alternativas.
- Procedimentos de Segurança nas Saídas e Chegadas.
- Paradas Táticas nos Semáforos / Abordagem e Reação com Carro Blindado
- Checagem Operacional Inicial do Veículo.
- Posicionamento Correto Dentro do Veículo x Regulagens de Bancos e Equipamentos.
- Exercícios de Controle de Volante x Slalon com Barreiras.
- Exercícios de Controle de Frenagem x Distância de Segurança.
- Pista com Obstáculos Múltiplos x Frenagem x Retomada de Trajetória.
- Procedimento Tático de Fuga em Espaços Confinados.
- Técnicas de Fuga e Deslocamento de Bloqueios.
- Técnicas de Reversão Frontal ( Bootleger Turn ).
- Técnicas de Reversão de Ré ( J Turn ).
- Técnicas de Arrasto e Fuga Rápida de Veículo Perseguidor.

## 5.2 EXECUÇÃO DOS TREINAMENTOS

Para identificar os treinamentos necessários para cada funcionário conforme sua descrição de cargos é preciso realizar uma avaliação dos conhecimentos individuais e para que isso ocorra sugerimos que seja criada uma planilha de avaliação de conhecimentos específicos para cada função e funcionário. Nas planilhas abaixo se encontra a relação de cargos, treinamentos específicos da função e relação de nome dos funcionários registrados em cada cargo.

O proprietário irá avaliar o desempenho individual de cada funcionário preenchendo na planilha com a letra "S" quando o desempenho da pessoa for Satisfatório no conhecimento relacionado, ou seja, não é necessário realizar este treinamento, pois o funcionário possui um bom conhecimento nesta habilidade, e irá indicar com a letra "I" quando o conhecimento do funcionário for insatisfatório naquele item, ou seja, quando estiver indicado com a letra "I" significa que o funcionário não possui um bom conhecimento naquela habilidade, sendo necessária a realização do treinamento em questão.

Segue abaixo as avaliações individuais realizadas pelo proprietário para funcionário.

### Cargo: Analista Administrativo

Conhecimento	Ana	Pedro
Controle financeiro	S	I
Informática básica	S	S
Administração e organização de supermercado	I	I

### Cargo: Auxiliar de Limpeza

Conhecimento	Lucia	Maria
Conhecimento gerais em produtos de limpeza	S	S
Atendimento ao cliente	I	I

### Cargo: Açougueiro

Conhecimento	Paulo	Luiz	João
Conhecimentos em frios e laticínios	S	I	S

Corte de diversas carnes	S	I	I
Atendimento ao Cliente	I	S	I

**Cargo: Operador de Caixa**

<b>Conhecimento</b>	Izabel	Cristina	Marta
Operação de caixa	S	I	S
Controle de fraudes	I	S	I
Atendimento ao cliente	S	I	I

**Cargo: Empacotador**

<b>Conhecimento</b>	José
Atendimento personalizado ao cliente	S
Técnicas de empacotamento em supermercado	I

**Cargo: Empacotador**

<b>Conhecimento</b>	José
Atendimento personalizado ao cliente	S
Técnicas de empacotamento em supermercado	I

**Cargo: Motorista**

<b>Conhecimento</b>	Eduardo	Marcos
Atendimento personalizado ao cliente	S	I
Direção defensiva	I	S

**Cargo: Repositor**

<b>Conhecimento</b>	Robson	Mauricio	Diogo
Atendimento personalizado ao cliente	S	S	S
Organização de almoxarifado	S	S	I
Requalificação em hortifruti	S	I	S

## LEGENDA

SATISFATÓRIO	S
INSATISFATÓRIO	I

A partir do levantamento das necessidades de treinamento individuais realizadas pelo proprietário os treinamentos poderão ser planejados no decorrer de um ano. Não é possível realizar os treinamentos em um prazo menor devido a indisponibilidade de liberação dos colaboradores da empresa.

A planilha abaixo é o planejamento de treinamento para o ano de 2009. Em cada coluna se encontra o mês em que o treinamento poderá ser realizado e quais são os participantes que poderão participar. O planejamento foi realizado conforme disponibilidade de liberação dos colaboradores, de forma que não prejudique o comércio da empresa e também conforme a programação das empresas de treinamento (SENAC e APRAS). A empresa irá pagar 100% do valor do curso além do valor do deslocamento de Quitandinha a Curitiba e a alimentação do funcionário.

Conforme avaliação do proprietário não será necessário a realização dos treinamentos de administração de contas a pagar e formação básica de padaria para nenhum colaborador conforme sugerido anteriormente.

**QUADRO 2 - PLANEJAMENTO DE TREINAMENTO - 2009**

		Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Treinamentos	Local												
Atendimento personalizado ao cliente	APRAS	Lucia	Maria		Paulo	João	Marta	Cristina		Marcos			
Controle financeiro para Micro e pequenas empresas	SENAC	Pedro											
Administração de contas a pagar	SENAC												
Organização de almoxarifado	SENAC										Diogo		
Curso de perícia - controle de fraudes	SENAC							Izabel	Marta				
Formação básica de padaria	APRAS												
Básico de informática	SENAC									Rafael			
Requalificação em frios e laticínios	APRAS			Luiz									
Operação de caixa de supermercado	SENAC						Cristina						
Administração e organização de supermercado	SENAC		Ana	Pedro									
Requalificação em carnes	APRAS				João	Luiz							
Requalificação em hortifruti	APRAS											Mauricio	
Técnicas de empacotamento em supermercado	SENAC								José				
Direção defensiva	bodyguard										Eduardo		



### 5.3 AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO

Para realizar a verificação da eficácia dos treinamentos aplicados haverá a avaliação do participante logo após a realização do curso e após 3 meses a avaliação do solicitante do treinamento.

A avaliação poderá conter os seguintes itens:

Título do treinamento:

Instituição realizadora:

Nome do treinando:

Nome do treinador

Data inicial:

Data final:

1º etapa: Avaliação do participante:

	Sim	Não
O treinamento atendeu as suas expectativas?		
O conteúdo é aplicado em seu trabalho?		
A Carga horária foi satisfatória?		
A organização (data/horário/local) foi satisfatória?		
A composição da turma foi adequada?		
O instrutor incentivou os treinados a participar?		
Relacionamento do instrutor com o grupo foi adequado?		
Interação dos participantes no curso foi rica em conhecimento?		
Explicações dadas pelo instrutor foram suficientes?		
O instrutor tem domínio sobre o assunto?		
A didática do Instrutor contribuiu para a assimilação do conteúdo?		
Os recursos visuais e o material de apoio foram suficientes?		

2º etapa: Avaliação do solicitante

	Sim	Não
O treinamento está sendo aplicado no trabalho?		
O conteúdo esta de acordo com a solicitação?		
O treinando apresentou o resultado esperado		
O treinamento atendeu à suas expectativas		
Houve melhoria no desempenho das atividades		

## REFERÊNCIAS

APRAS. ASSOCIAÇÃO PARANAENSE DE SUPERMERCADOS. Disponível em: <[www.apras.org.br](http://www.apras.org.br)>. Acesso em 20/06/2008.

BOOG, Gustavo G. **Manual de treinamento e desenvolvimento**. 3.ed. São Paulo: Pearson Makron Books, 2005.

BOOG, Gustavo G. **Manual de treinamento e desenvolvimento**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1980.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação brasileira de ocupações**. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em 13/05/2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campos, 1999. p. 290-291.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. 7.ed. São Paulo: Compacta, Atlas, 2002.

COMÉRCIO varejista: supermercados. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/conhecimento/relato/supmerca.pdf>>. Acesso em 13/05/2008.

HOLLENBECK, John R.; WAGNER III, John A. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 1999.

MEGGINSON, Leon C.; MOSLEY, Donald C.; PIETRI JR., Paul, H. **Administração: conceitos e aplicações**. 4.ed. São Paulo: Harbra, 1998.

NOGUEIRA, P. R. Efetividade organizacional. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 22, p. 19-24, jan./mar. 1982.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Gestão de profissionais em empresas competitivas: como atrair e reter talentos**. São Paulo: LTR, 2001. p.165-166-167.

ROBBINS, S.P.; COULTER, Mary. **Administração**. Rio de Janeiro: Afiliada, 1998.

SENAC. SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. Disponível em: <[www.pr.senac.br](http://www.pr.senac.br)>. Acesso em 20/06/2008.

SINDICATO DOS EMPREGADOS DO COMÉRCIO DE CURITIBA. Disponível em: <[www.sindicom.org](http://www.sindicom.org)>. Acesso em 17/05/2008.

## ANEXO 1 – FOTOS DA EMPRESA









# SUPERMERCADO PRADO

ENTREGA  
A DOMICILIO

FONE 6231651

16 5 2008







## **ANEXO 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM O SÓCIO-PROPRIETÁRIO**

### Roteiro de entrevista

2. Quais são os treinamentos sugeridos e quais os cargos que devem participar?
3. Qual é o objetivo e o conteúdo a ser desenvolvido em cada treinamento?
4. Cite a relação entre este treinamento e os objetivos da empresa.
5. Quais são as competências técnicas, e comportamentais a serem considerada nestes treinamentos?
6. Qual é a carga horária necessária a este treinamento?
7. Qual é o melhor horário para se realizar os treinamentos?
8. Qual é o local que estes treinamentos poderão ser realizados?
9. Como é necessário se verificar a eficácia do treinamento? (provas, avaliação de clientes, observação interna)

## ANEXO 3 – CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2008/2009

### CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO

**SINDICATO DOS EMPREGADOS NO COMÉRCIO DE CURITIBA e SINDICATO DOS LOJISTAS DO COMÉRCIO E DO COMÉRCIO VAREJISTA DE MAQUINISMOS, FERRAGENS, TINTAS, MATERIAL ELÉTRICO E APARELHOS ELETRODOMÉSTICOS DE CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA e SINDICATO DO COMÉRCIO VAREJISTA DE ADORNOS E ACESSÓRIOS, DE OBJETOS DE ARTE, DE LOUÇAS FINAS, DE MATERIAL ÓTICO, FOTOGRAFICO E CINEMATOGRAFICO DE CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA**, por seus Presidentes, celebram

Convenção Coletiva de Trabalho, nos termos que seguem:

**01. VIGÊNCIA:** A Convenção Coletiva de Trabalho terá vigência de 12 (doze) meses, de 1º de MAIO DE 2008 a 30 DE ABRIL DE 2009.

**02. CATEGORIAS ABRANGIDAS:** A Convenção Coletiva de Trabalho abrange as categorias econômicas e profissionais, e presenteadas pelos signatários, excetuadas as que se regulam por Convenções específicas, instaladas em Curitiba, nas seguintes categorias econômicas: calçados, maquinismos, ferragens, tintas e material elétrico.

**03. BASE TERRITORIAL:** A Convenção Coletiva de Trabalho terá aplicação aos contratos individuais de trabalho dos empregados vinculados ao Sindicato dos Empregados no Comércio de Curitiba, Adrianópolis, Agudos do Sul, Almirante Tamandaré, Araucária, Balsa Nova, Bocaiúva do Sul, Campina Grande do Sul, Campo Largo, Campo Magro, Cerro Azul, Colombo, Contenda. , Doutor Ulisses Fazenda Rio Grande, Itaperuçu, Mandirituba, Pinhais, Piraquara, Quatro Barras, Quitandinha, Rio Branco do Sul, São José dos Pinhais, Tijuca do Sul e Tunas do Paraná.

**04. SALÁRIO NORMATIVO.** Assegura-se, a partir de 1º de Maio de 2008, aos empregados que tenham prestado serviços ao mesmo empregador, por mais de 90 (noventa) dias, os seguintes salários normativos:

a) Aos empregados que trabalham em copa, cozinha, limpeza, portaria e fiscal de loja, fica assegurado o salário normativo mensal de R\$ 490,00 (quatrocentos e noventa reais) por mês.

b) Aos empregados que trabalham nas demais funções, excluídas as previstas nas letras “A” e “C” desta cláusula, será garantido o salário normativo mensal de R\$ 531,00 (quinhentos e trinta e um reais) por mês.

c) Não se aplica aos empregados que trabalham nas funções de “oficce-boys”, contínuos, pacoteiros e entregadores, o salário normativo previsto nesta cláusula, nem a garantia prevista na cláusula 05 desta Convenção Coletiva de Trabalho.

d) Comissionistas: Assegura-se a garantia salarial mínima de R\$ 531,00 (quinhentos e trinta e um reais), aos empregados remunerados mediante comissão, ou que percebem salário composto por

parcela fixa e comissões, e que tenham mais de 90 (noventa) dias de trabalho ao mesmo empregador. Esta garantia mínima será devida caso o empregado não alcance, no mês, uma remuneração igual ou superior àquele valor, não podendo ser somada ou acumulada, sob qualquer forma, ao salário realizado ou comissão produzida. No valor da garantia mínima ora fixada considerase incluída a remuneração do repouso semanal.

e) Assegura-se aos APRENDIZES previstos na Lei 10.097/00 de 19 de dezembro de 2000 e Decreto nº 5.598 de 1º de dezembro de 2005, o salário mensal de R\$ 415,00 (quatrocentos e quinze reais), desde que cumprida a jornada completa prevista na legislação, tratando-se o piso do salário mínimo hora previsto em lei federal.

f) O piso salarial de todos os integrantes da categoria durante os primeiros noventa (90) dias de serviço ao mesmo empregador será de R\$ 415,00 (quatrocentos e quinze reais).

05. GARANTIA DE VALOR AO SALÁRIO NORMATIVO: Fica estabelecida garantia de valor mínimo ao salário normativo da categoria, igual ao menor salário pago a todo trabalhador adulto, no País, por jornada integral, acrescido de 15% (quinze por cento).

PARÁGRAFO ÚNICO – Para os efeitos da garantia fixada no “caput” da presente cláusula não será considerado como base de cálculo os valores de piso salarial regional fixado por Lei Estadual, nos termos da Lei Complementar nº 103/2000.

06. REAJUSTE SALARIAL: Os salários fixos, ou a parte fixa dos salários dos integrantes da categoria, devidos em MAIO de 2007, já corrigidos na forma da Convenção Coletiva de Trabalho anterior, serão reajustados a partir de 1º DE MAIO DE 2008, com a aplicação do percentual de 7,00% (sete por cento).

6.1. Os percentuais serão sempre aplicados sobre o salário base devidamente corrigido pela aplicação integral dos índices fixados na Convenção anterior, nos termos das letra da cláusula 06, daquela Convenção Coletiva de Trabalho ou do mês da contratação, se posterior, de maneira não cumulativa.

6.2. Aos empregados admitidos após 1º MAIO DE 2007, será garantido o reajuste estabelecido nesta cláusula, proporcionalmente ao seu tempo de serviço, nas seguintes condições:

#### **MÊS DE ADMISSÃO - TOTAL ACUMULADO**

Maio/2007	7,00%
Junho/2007	6,62%
Julho/2007	6,11%
Agosto/2007	5,87%
Setembro/2007	5,07%
Outubro/2007	4,72%
Novembro/2007	4,32%
Dezembro/2007	3,78%
Janeiro/2008	2,71%
Fevereiro/2008	1,91%

Março/2008	1,33%
Abril/2008	0,73%

6.3. **COMPENSAÇÕES:** A correção salarial ora estabelecida compensa todos os aumentos, antecipações e reajustes salariais, abonos salariais ou não, de natureza espontânea ou compulsória, concedidos pelo empregador, desde Maio de 2007. Não serão compensados os aumentos salariais determinados por promoção, transferência de cargo, equiparação salarial por ordem judicial, término de aprendizagem ou implemento de idade.

6.4 As condições de antecipação e reajustes dos salários aqui estabelecidos, englobam, atendem e extinguem todos os interesses de atualização salarial ocorrentes no mês de Maio de 2008.

6.5. As eventuais antecipações, reajustes ou abonos, espontâneos ou compulsórios que vierem a ser concedidos após Maio de 2008, serão compensados com eventuais reajustes determinados por leis futuras ou disposição de outras Convenções ou Aditivos firmados pelas partes.

**07. EMPRESAS CONCORDATÁRIAS, FALIDAS:** As empresas concordatárias e a massa falida, que continuarem a operar e as empresas que se encontrarem em dificuldades econômicas poderão, previamente, negociar com o Sindicato dos Empregados, condições para pagamento dos salários, índices de correção salariais e haveres rescisórios.

**08. COMISSIONISTAS:** Aos empregados comissionistas se fornecerá, mensalmente o valor de suas vendas, a base de cálculo para o pagamento das comissões, e o repouso semanal remunerado.

8.1. Para o cálculo do 13º salário, adotar-se-á a média das comissões pagas no ano, a contar de Janeiro; No caso de férias indenizadas, integrais ou proporcionais, indenização, aviso prévio indenizado e, dias de afastamento para tratamento de saúde a cargo do empregador, adotar-se-á a média das comissões dos doze meses anteriores ao mês da rescisão contratual; e no caso de férias integrais, será concedida a média das comissões aos doze meses anteriores ao período de gozo.

8.2. Caso a inflação apurada nos períodos indicados no item 8.1., medida pelo INPC/IBGE, alcançar o índice igual ou superior a 10% (Dez por cento), as comissões para efeito de cálculo de férias, 13º salário, inclusive proporcionais, indenização por tempo de serviços, aviso prévio indenizado e salários relativos à licença maternidade, serão atualizadas com base no INPC - ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR, do I.B.G.E.. No caso de extinção ou não divulgação do referido índice, será adotado o IGP-M - ÍNDICE GERAL DE PREÇOS DE MERCADO, da Fundação Getúlio Vargas.

8.3 É vedada a inclusão da parcela salarial correspondente ao repouso semanal remunerado (Lei nº 605/49) nos percentuais de comissão; o cálculo do valor do repouso semanal remunerado será feito mediante a divisão total da comissão percebida no mês pelo número de dias efetivamente trabalhados, multiplicando-se o resultado pelo número de domingos e feriados do mês correspondente.

**09. GESTANTES COMISSIONISTAS:** Para o pagamento dos salários correspondentes ao período de licença maternidade será observado o contido no art. 393 da CLT e a Legislação Previdenciária vigente.

10. CONTRATO DE EXPERIÊNCIA: Quando o empregador admitir o empregado mediante contrato de experiência, deverá fornecer-lhe cópia do instrumento, contra recibo, devidamente datado, bem como, anotar na CTPS o referido contrato.

11. REPOUSO SEMANAL: O repouso semanal remunerado será concedido preferencialmente aos domingos. Nas atividades que por sua natureza determinem trabalho nos domingos, será garantido aos empregados, repouso em pelo menos 02 (dois) domingos ao mês, com exceção dos vigias.

12. RESCISÃO DO CONTRATO DE TRABALHO: Na rescisão do contrato de trabalho ficam os empregadores obrigados a anotar as Carteiras de Trabalho e proceder a quitação dos respectivos haveres, líquidos e certos, nos prazos constantes do Artigo 477 da C.L.T., sob pena de multa equivalente a 50% (Cinquenta por cento) do valor das verbas rescisórias devidas ao empregado. A incidência desta multa afasta a aplicação daquela prevista para a mesma hipótese no parágrafo 8º do Artigo 477 da C.L.T.

PARÁGRAFO ÚNICO - No caso do empregado não comparecer na empresa para o recebimento de seus haveres, esta comunicará ao Sindicato dos Empregados, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contados do dia do vencimento da obrigação, eximindo-se do pagamento da multa aqui estabelecida, bem como da prevista no parágrafo 8º do artigo 477 da C.L.T. desde que comprove por escrito, ciência do empregado quanto a data, local e horário estabelecido para o pagamento.

13. MENORES: É proibido admissão ao trabalho de menores mediante convênio da empresa com entidades assistenciais, sem formalização do Contrato de trabalho, ressalvado o disposto na Lei nº 10.097 de 19 de dezembro de 2.000.

14. COMPROVANTE DE PAGAMENTO: As empresas fornecerão aos empregados, mensalmente, envelopes de pagamento ou contracheques, discriminativos dos valores da remuneração e respectivos descontos.

15. ESTUDANTES: Não será prorrogado o horário de trabalho dos empregados estudantes que comprovem sua situação escolar e manifestem desinteresse pela prorrogação.

16. ANOTAÇÕES: Serão anotadas nas Carteiras de Trabalho as funções exercidas, alterações de salários e percentuais de comissões durante a vigência da Convenção Coletiva de Trabalho.

17. UNIFORMES: Exigido ou necessário o uso de uniformes, o custo será de responsabilidade dos empregadores, sendo vedada qualquer forma de desconto aos empregados, direta ou indiretamente.

18. EMPREGADO SUBSTITUTO: O empregado admitido para a função de outro, dispensado sem justa causa, terá direito a igual salário do empregado de menor salário na função, não consideradas vantagens pessoais (Instrução nº 1 do T.S.T.).

19. ESTABILIDADE DA GESTANTE: A gestante gozará de garantia de emprego, ficando protegida contra a despedida arbitrária ou sem justa causa, até 180 (Cento e oitenta) dias após o parto e desde o momento em que seja confirmada a gravidez, através de atestado médico entregue ao empregador, contra recibo, até a data da formalização da rescisão do contrato de trabalho. Na

falta de fornecimento de recibo, a gestante poderá provar o conhecimento da gravidez pelo empregador por todos os meios de provas admitidas em direito.

20. ABONO DE FALTAS AO ESTUDANTE VESTIBULANDO: Serão abonadas as faltas do empregado estudante ou vestibulando, desde que comprovadamente decorrerem da prestação de exames na cidade em que trabalha. Fica esclarecido que somente será abonado o horário da prestação das provas, incluindo tempo razoável para o deslocamento do local no qual prestou exame até a empresa.

21. FÉRIAS PROPORCIONAIS: Na cessação do contrato de trabalho, por pedido de demissão, os empregados perceberão férias proporcionais a base de 1/12 (um doze avos) por mês ou fração superior a 14 (quatorze) dias, conforme jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho (Súmula 261)

22. CONFERÊNCIA DE CAIXA: A conferência de caixa será feita na presença do operador responsável, sendo este impedido de acompanhá-la, não terá responsabilidade pelos erros verificados, salvo recusa injustificada à conferência. No caso de impossibilidade por doença ou força maior, a conferência do caixa deverá ser feita na presença de um outro operador de caixa e do gerente ou preposto da empresa.

3. CHEQUES SEM FUNDOS: Os empregados não sofrerão descontos salarial de cheques sem fundos, bem como cartões de crédito, recebidos na função de caixa ou cobrança, desde que cumpridas normas da empresa expressas em documentos firmado pelo empregador.

24. CONTROLE DE FREQUÊNCIA HORÁRIO: Nas empresas com mais de 10 (dez) empregados será utilizado, obrigatoriamente, livro ou cartão-ponto, nos quais o empregado, pessoalmente, deverá registrar sua frequência.

25. ATESTADOS: Serão aceitos os atestados médicos e odontológicos fornecidos pelos profissionais da Previdência Social, do Sindicato dos Empregados, das empresas e de organizações de assistência à saúde por elas contratadas.

26. RELAÇÃO DE EMPREGADOS: As empresas ficam obrigadas a encaminhar ao Sindicato dos Empregados no Comércio de Curitiba, uma cópia de sua RAIS - Relação Anual de Informações Sociais, ou outro documento equivalente, contendo a relação dos empregados e salários consignados na RAIS, no prazo de 30 (trinta) dias da entrega do referido documento ao órgão oficial competente.

27. ASSENTOS NO LOCAL DE TRABALHO: O empregador, havendo condições técnicas, autorizará a utilização de assentos apropriados para o uso dos empregados, nos momentos de pausa no atendimento ao público.

28. RESCISÃO CONTRATUAL POR JUSTA CAUSA: No caso de rescisão do contrato de Trabalho, por justa causa, o empregador indicará, por escrito, a falta cometida pelo empregado.

29. LICENÇA NÃO REMUNERADA: As empresas com contingente maior que 20 (vinte) empregados por estabelecimento, concederão licença não remunerada aos dirigentes sindicais eleitos e no exercício de seu mandato, para participação em reuniões, conferências, simpósios, licença que será solicitada pela entidade sindical com antecedência mínima de 10 (dez) dias e por prazo não superior a 10 (dez) dias no ano.

30. DESCONTOS: São válidos os descontos salariais efetuados pelo empregador, com autorização prévia e por escrito do empregado, para ser integrado em planos de assistência odontológica, médico-hospitalar, de seguros, de Previdência Privada ou de entidade cooperativa, cultural ou recreativa associativa de seus trabalhadores, em benefício de seus dependentes, não afrontam o disposto no Artigo 462 da C.L.T., salvo se ficar demonstrada a existência de coação ou de outro defeito que vicie o ato jurídico. (Enunciado 342 do T.S.T.).

31. EMPREGADO EM FASE DE APOSENTADORIA : Ao empregado com um mínimo de 10 (dez) anos de trabalho na empresa e que na vigência do contrato de trabalho comprovado, por escrito, estar em condições de no mínimo em 12 (doze) meses adquirir o direito à aposentadoria, na hipótese de sua despedida imotivada, por iniciativa da empresa, ficará assegurado o reembolso dos valores por ele pago a título de contribuição previdenciária, enquanto não tiver outro emprego ou até que seja aposentado, sempre com base no limite do último salário percebido na empresa. O direito será assegurado por um período máximo de 12 (doze) meses, contados da data da comunicação da iminência da aposentadoria, não fazendo jus ao mesmo direito o empregado que se demitir, celebrar acordo ou passar a perceber auxílio enfermidade ou se aposentar por invalidez.

32. TRABALHO EM SÁBADOS : Fica liberado, no período de vigência desta Convenção Coletiva de Trabalho, o trabalho dos empregados no comércio nos sábados imediatamente anteriores as datas festivas, tais como : DIA DAS MÃES , DOS NAMORADOS, PÁSCOA, DIA DOS PAIS e DIA DAS CRIANÇAS, até às 21:00 (vinte e hum ) horas, tendo direito a lanche no valor equivalente a R\$ 7,00 (sete reais) nesse sábado trabalhado . Os empregados que trabalharem nesses dias, após às 13:00 (treze) horas, em regime de horas extras , farão jus a um adicional de 65% ( sessenta e cinco por cento) nas 20 (vinte) primeiras horas extras no mês e 85% (oitenta e cinco por cento) nas excedentes, observado o constante no art. 59 da C.L.T. A extra será devida se o empregado extrapolar o seu horário semanal normal.

32.1 Estará dispensada do cumprimento da obrigação a empresa, quando fornecer ou estiver fornecendo alimentação sob outra modalidade, inclusive Programa de próprio, desde que a alimentação por ela fornecida seja de valor no mínimo de R\$ 7,00 (sete reais).

33. HORÁRIO NATALINO : No período de 1 a 23 de dezembro de 2008, as empresas poderão trabalhar com seus empregados até às 22:00 (vinte e duas) horas, de segunda-feira a sexta-feira, respeitando a jornada de 8:00 (oito) horas diárias e 44:00 (quarenta quatro horas) semanais com a possibilidade de 2:00 horas excedentes diárias

33.a-. No dia 24/12/2008 (quarta-feira), o horário será das 9:00 às 18:00 horas.

33.b- Nos sábados, dias 06, 13 e 20 de dezembro de 2008 o horário será até às 21:00 (vinte e uma) horas.

33.c- No período acima referido, para os empregados que trabalharem após às 19:00 (dezenove) horas de segunda - feira a sexta - feira e após às 13:00 ( treze ) horas nos sábados, as empresas fornecerão lanche no valor mínimo de R\$ 7,00 (sete reais).

33.1 As empresas que já trabalham além das 19:00 ( dezenove ) horas de segunda - feira a sexta -feira e após às 13:00 ( treze ) horas no sábado, por dispositivo legal, ficarão excluídas das obrigações desta cláusula.

33.2 Na concessão do vale refeição a ser fornecido se observará, sempre, o contido na clausula 32.1

33.3 Os empregados que trabalharem de segunda - feira a sexta - feira , após às 19:00 ( dezenove ) horas e sábados após às 13:00 ( treze ) horas, em regime de horas extras, durante o período natalino, farão jus a um adicional de 65% ( sessenta e cinco por cento ) nas 20 (vinte) primeiras horas extras do mês e, 85% (oitenta e cinco por cento) nas excedentes, observado o constante no art. 59 da C.L.T. As extras somente serão devidas se o empregado extrapolar seu horário semanal normal

34-DOMINGO NATALINO: Nos dias 07, 14 e 21 de dezembro de 2008 (domingo) , a utilização do trabalho dos empregados integrantes da categoria será das 10:00 (dez) às 19:00 (dezenove) horas com intervalo para refeição de 1:00 (uma) hora. Independente da forma de utilização dos trabalhadores conforme clausula abaixo em ambos os casos será fornecido aos empregados gratuitamente nesses dias, vale transporte (ida de volta) e vale refeição no valor de R\$ 7,00 (sete reais)

34.1 Os empregados que trabalharem nos dias 14/12/2008 ou 21/12/2008 (domingo),ou em ambos, terão folga a título de compensação nos dias 23/02/2009, 24/02/2009 e no dia 25/02/2009 até às 13:00 horas. Tratando-se de uma compensação previamente ajustada entre as partes, não se observará aqui o previsto no artigo 67, da CLT.

34.2 No dia 07/12/2008 (domingo) fica facultado a utilização do trabalho dos integrantes da categoria.no horário das 10:00 às 19:00 horas. As empresas que tiverem interesse em trabalhar nesses dias, pagarão aos empregados o dia trabalhado, com acréscimo de 100% (cem por cento), não se computando nesse dia o descanso semanal remunerado. No pagamento aos comissionistas a empresa deve observar a média salarial percebida no mês pelo empregado, como limite mínimo. Será observado o intervalo de 1:00 (uma) hora e lanche de R\$ 7,00 (sete reais), previstos no "caput" desta clausula.

35 DOMINGOS EM DATAS FESTIVAS : Nos dias 08/06/2008, 03/08/2008, 05/10/2008 e 05/04/2009 fica facultado a utilização do trabalho dos integrantes da categoria , no horário das 10:00 ( dez ) às 19:00 (dezenove) horas, com intervalo para refeição de 1: 00 ( uma ) hora.

§ 1º: Considerando-se que o domingo dia 03.05.2009 que antecede o "dia das mães" ocorre antes da assinatura da Convenção Coletiva, mas dentro do período da sua vigência (01/05 a 30/04), fica facultada a utilização do trabalho dos integrantes da categoria, nesse dia, no horário das 10:00 (dez) às 19:00 (dezenove) horas, com intervalo para refeição de 01:00 (uma) hora, observando o previsto no § 2º desta cláusula.

§ 2º- O trabalho prestado nesse domingo será remunerado como hora extraordinária acrescida com o percentual de 100% (cem por cento), não se computando nesse dia trabalhado, para cálculo da remuneração, o descanso semanal remunerado. A empresa fornecerá vale refeição no valor mínimo de R\$ 7,00 (sete reais), além do vale-transporte de ida e volta.



35.1- DOMINGOS PROMOCIONAIS ; Nos dias 13/07/2008, 31/08/2008, 09/11/2008, 04/01/2009, 08/02/2009, 08/03/2009 fica facultada a utilização do trabalho dos integrantes da categoria, no horário das 10:00 (dez) às 19:00 (dezenove) horas, com intervalo 4 para refeição de 01:00 (uma) hora.

§ 1º - Os empregados que trabalharem nesses dias terão direito ao adicional de 100% (cem por cento), não se computando nesse dia trabalhado, para cálculo da remuneração, o descanso semanal remunerado. A empresa fornecerá nesse dia vale refeição no valor mínimo de R\$ 7,00 (sete reais), além do vale-transporte ida e volta, bem como um abono de R\$ 30,00 (trinta) reais, não computável nos demais cálculos trabalhistas. A empresa dará, ainda, uma folga semanal compensatória do trabalho prestado no domingo.

36. VESPERA DO "DIA DAS MÃES: Nos dias 7, 8 e 9 de maio de 2009, véspera do Dia das Mães, o horário de trabalho poderá ser estendido até 21:00 (vinte e uma) horas, excetuadas as empresas que possuem Acordo com horário diferenciado.

37. BALANÇO: As empresas poderão utilizar os integrantes da categoria profissional, para realização de balanços, em até 2 (dois) domingos no período de vigência da presente Convenção Coletiva, sem atendimento ao público consumidor e cumpridas as demais condições previstas nesta cláusula.

37.1 – O trabalho prestado neste domingo será remunerado como hora extraordinária acrescida com o percentual de 100% (cento e por cento), não se computando nesse dia, para cálculo da remuneração, o descanso semanal remunerado, facultando-se a compensação por outro dia de descanso (folga) conforme Lei nº 605/49.

37.2 – Para esse dia trabalhado, a empresa fornecerá gratuitamente, vale refeição no valor mínimo de R\$ 7,00 (sete reais) e Vale-Transporte (Ir e Vir).

38. TRABALHO DOMINGOS E FERIADOS: É devida em dobro a remuneração do trabalho em domingos e feriados não compensados, sem prejuízo do pagamento do repouso semanal remunerado, desde que, para este, não seja estabelecido outro dia pelo empregador, exceção feita ao disposto na cláusula 34 e 35 desta CCT.

39. HORÁRIO DE TRABALHO : As empresas de Curitiba que pretenderem trabalhar até às 22:00 (vinte e duas) horas de segunda - feira a sexta - feira e nos sábados até às 20:00 (vinte) horas deverão celebrar

ACORDO COLETIVO DE TRABALHO com o Sindicato dos Empregados no Comércio de Curitiba, observando as condições abaixo, ressalvado o direito das empresas que já tenham esse horário liberado ou outro mais amplo.

39.1 As empresas de Curitiba que já trabalham de segunda - feira a sexta – feira no horário até às 22:00 ( vinte e duas ) horas e nos sábados até às 20:00 ( vinte ) horas, mediante Acordo Coletivo de Trabalho, poderão renovar o mesmo pelo prazo de até 2 (dois) anos junto ao Sindicato dos Empregados, respeitadas as condições abaixo. Para as empresas que ainda não possuem Acordo Coletivo de Trabalho, ficará a critério do Sindicato dos Empregados a assinatura, com ou sem assembleia, cláusula 39 CCT. Condições a serem observadas no Acordo :

a) Horário de segunda - feira a sexta - feira, das 09:00 (nove) às 22:00 (vinte e duas) horas e nos sábados, das 09:00 (nove) às 20:00 (vinte) horas, não podendo a carga semanal exceder de

44:00 (quarenta e quatro ) horas, exceto nos casos em que for adotado o sistema de compensação previsto pelo chamado : “Banco de Horas”

b) As horas extras não compensadas pelo chamado sistema de “Banco de Horas” serão pagas com o adicional de 75% (setenta e cinco por cento ), inclusive aos comissionistas, não se aplicando neste caso o adicional de horas extras previstos nas cláusulas 33 e 33.3 desta CCT. No trabalho prestado nos sábados após às 13:00 (treze) horas, quando houver excesso da carga semanal, não compensadas, o acréscimo previsto na letra anterior e adicional de horas extras serão aplicados de forma não cumulativa.

c) Garantem-se aos empregados, no mês de Maio de 2008, os seguintes salários normativos; aos que trabalham em copa, cozinha, limpeza, portaria e fiscal de loja , R\$ 501,00 (quinhentos e um reais). Para os que trabalham nas demais funções o valor de R\$ 531,00 (quinhentos e trinta e um reais). Garantia Mínima: para os empregados que percebem salário nabase de comissão, quando estas não ultrapassem no mês esse valor, terão direito a R\$ 569,24 (quinhentos e sessenta e nove reais e vinte e quatro centavos ).

d) A empresa fornecerá vale - refeição em valor equivalente a R\$ 7,00 (sete reais), aos empregados que trabalharem após às 19:00 (dezenove ) horas de segunda - feira a sexta - feira e após às 13:00 ( treze ) horas aos sábados, admitindo-se uma tolerância de até 00:20 (vinte) minutos. A empresa poderá fornecer alimentação sob outras modalidades inclusive Programa de Alimentação ao Trabalhador, restaurante ou em refeitório próprio, desde que garantido o lanche no valor mínimo de R\$ 7,00 (sete reais).

e) Aos empregados que na loja ou escritório, atuarem na função de caixa, na recepção e pagamento de valores, liberando mercadorias e obrigados a prestação de contas, terão tolerância máxima equivalente a 10% (dez por cento) do Salário Normativo (letra c). Os empregados, no entanto, diligenciarão na execução do seu trabalho, evitando ao máximo a ocorrência de prejuízos, observando estritamente as instruções do empregador.

f) As prescrições do Acordo aplicam-se aos empregados admitidos posteriormente a assinatura do mesmo, aplicando-se no que couber, o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho.

g) Será estipulado cláusula penal em valor equivalente a 50% ( cinquenta por cento ) do Salário Normativo ( letra c ) , que reverterá em favor do empregado prejudicado, no descumprimento do Acordo.

**40. BANCO DE HORAS:** Faculta-se às empresas a adoção do sistema de compensação de horas de trabalho, denominado “Banco de Horas”, nos termos do Art. 59,§ 2º, da C.L.T., com a redação da Lei nº 9.601/98, pelo qual poderá ser dispensado o acréscimo do salário se o excesso de horas em um dia for compensado pela correspondente diminuição em maneira que não exceda, no período máximo de cento e vinte dias , a soma das jornadas semanais previstas, nem seja ultrapassado o limite máximo de dez horas diárias. Fica estabelecido que não pode ser objeto de compensação as datas já declinadas na presente Convenção Coletiva com a finalidade de descanso dos Empregados. As empresas deverão protocolar no Sindicato Profissional o acordo entregando uma cópia para arquivo do mesmo.

40.1. O Banco de Horas não se aplica para elastecer o horário da empresa no atendimento ao público. A empresa observará o contido na Lei municipal vigente.

41.ACORDOS COLETIVOS : Para a celebração de Acordos Coletivos de Trabalho junto ao Sindicato dos Empregados no Comércio de Curitiba, a critério da entidade ficará dispensada de publicar editais para a convocação dos interessados, lavrar atas de assembléias e listas de presença, sendo tais formalidades supridas por termo de celebração do Acordo coletivo de trabalho e respectiva lista de assinaturas dos interessados

42. COMPROMISSO DE ADESÃO A INSTRUMENTO NORMATIVO DE TRABALHO: Os sindicatos signatários através do presente instrumento jurídico, aderem às condições estabelecidas nas Convenções Coletivas de Trabalho celebrado entre a Federação dos Empregados no Comércio do Estado do Paraná e a Federação do Comércio do Paraná, se comprometendo em acatar e aplicar na base territorial dos sindicatos signatários as condições nele estabelecidas no que se refere exclusivamente a Câmara Intersindical de Conciliação e Arbitragem Trabalhista

§ 1º - Os signatários têm conhecimento que a Câmara Intersindical de Conciliação e Arbitragem Trabalhista instituída pelas Federações é dirigida pelo Conselho Federativo, órgão máximo da instituição, o qual é responsável pelo planejamento, fixação das diretrizes, coordenação e controle, designação e destituição dos membros das comissões de conciliação e arbitragem, com poderes para inspecionar e intervir em qualquer setor da Câmara;

§2º - A Comissão de Conciliação Prévia instituída através do presente instrumento, de caráter paritário, será composta por 1 (um) membro efetivo e 1 suplente indicados pela diretoria do Sindicato dos Empregados no Comércio de Curitiba e 1 (um) membro efetivo e 1 (um) suplente indicado pela diretoria da Federação do Comércio do Paraná, com mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução, os quais serão designados a critério do Conselho Federativo. A Comissão de Conciliação terá seu funcionamento amparado no disposto na Lei nº 9.958, de 12 de janeiro de 2.000:

§ 3º - A Comissão de arbitragem de composição paritária com 02 (dois) representantes dos empregados e 1 (um ) suplente, 2 (dois) representantes dos empregadores e 1 (um) suplente, indicados pelas Federações, e 2 (dois) bacharéis em direito, designados pelo Conselho Federativo, com mandato de 2 (dois ) anos, permitida a recondução. A Comissão de arbitragem terá seu funcionamento nos termos da Lei 9.307, de 23 de setembro de 1996;

§ 4º - O presente compromisso de adesão abrange todos os contratos de trabalho dos empregados no comércio representados pelo sindicato profissional e as empresas representadas pelos sindicatos patronais da base territorial da REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA, sendo que as Comissões que tratam os parágrafos 2º e 3º deste instrumento funcionarão no Edifício do SESC, na Rua José Loureiro, nº 578, 4º andar, Centro, CEP 80010-000, da cidade de CURITIBA-PR;

§ 5º - A estrutura e normas de funcionamento das Comissões instituídas serão reguladas por Regimento Interno, aprovado pelo Conselho Federativo, o qual integra o Temo Aditivo às Convenções Coletivas de Trabalho das Federações, aos quais os signatários se comprometem em cumprir e respeitar, por ser essa suas declarações de vontade.

43.CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL DOS EMPREGADOS: Deverão os senhores empregadores proceder ao desconto e recolhimento da Taxa de Reversão Assistencial estabelecida

em assembléia geral dos trabalhadores em 22/04/2008 em favor do SINDICATO DOS EMPREGADOS NO COMÉRCIO DE CURITIBA no valor equivalente a 5% (cinco por cento) da remuneração "per capita", a ser descontada de todo empregado da categoria, devendo 2,50% (dois inteiros e cinquenta décimos) ser descontado na folha de pagamento do mês de JUNHO/2008 e recolhida até o dia 07/07/2008 e os restantes 2,50% (dois inteiros e cinquenta décimos). ser descontado da folha de pagamento do mês de JULHO/2008 e recolhida até o dia 07/08/2008.

§ 1º - Em caso de não recolhimento até a data aprazada, o empregador arcará com o ônus, acrescido da multa estabelecida no Artigo 600 da CLT;

§ 2º - Deverá ainda proceder-se ao desconto da Taxa de Reversão dos novos empregados admitidos após a data-base (MAIO) com o prazo de 30(trinta) dias para o recolhimento, desde que não tenha recolhido no emprego anterior;

§ 3º - Fica assegurado aos empregados o direito de oposição do desconto da referida taxa, a qual deverá ser apresentada individualmente pelo empregado, diretamente no Sindicato ou ao empregador, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao registro da Convenção Coletiva de Trabalho, com identificação e assinatura do oponente. Se a oposição for apresentada perante o Sindicato, será fornecido o recibo de entrega, o qual deverá ser encaminhado ao empregador para que não seja efetuado o desconto;

§ 4º - Para os efeitos do parágrafo anterior, repassarão as empresas rol com cópia das oposições, no prazo de 10(dez) dias após a data de oposição;

§ 5º - É vedado aos empregadores ou aos seus prepostos, assim considerados os gerentes e os integrantes de departamento de pessoal e financeiro, a adoção de quaisquer procedimentos visando a induzir os empregados em proceder oposição ao desconto, lhes sendo igualmente vedado à elaboração de modelos de documento de oposição para serem copiados pelos empregados;

§ 6º - O empregador ou seus prepostos que descumprirem a determinação do parágrafo quinto poderão ser responsabilizados, ficando sujeitos a sanções administrativas e civis, cabíveis, respondendo o empregador por multa correspondente ao maior piso salarial da categoria por infringência, a qual reverterá em favor da entidade sindical dos empregados;

§ 7º - O Sindicato profissional divulgará a Convenção Coletiva de Trabalho, e mais o que se refere às obrigações constantes nesta cláusula, não cabendo ao Sindicato Patronal e/ou empregador, qualquer ônus acerca de eventual questionamento judicial ou extrajudicial a respeito das contribuições fixadas;

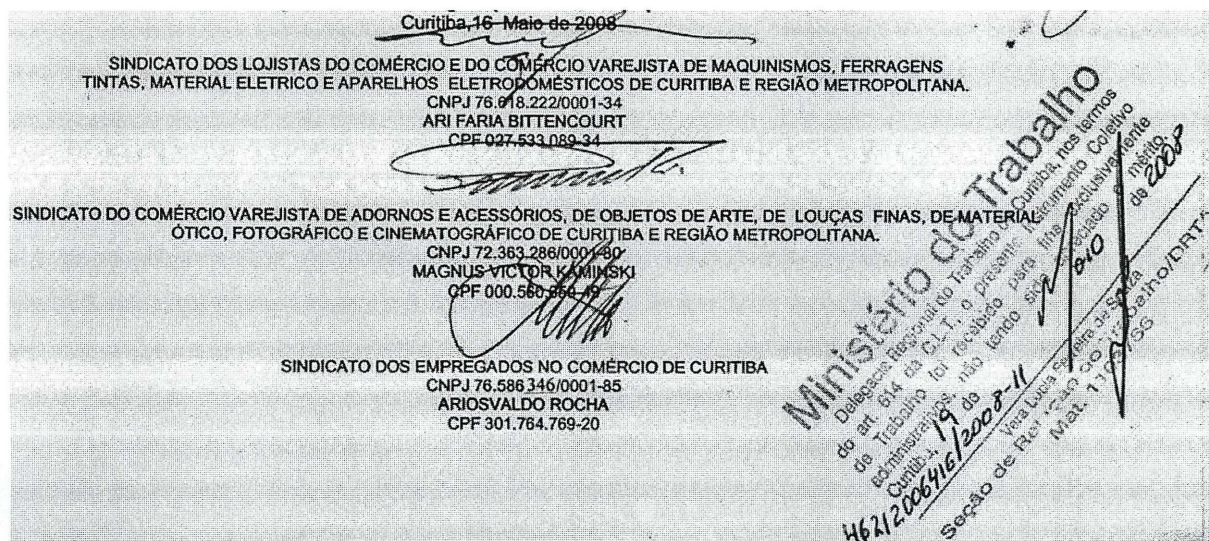
§ 8º - O desconto da Contribuição Assistencial se faz no estrito interesse das entidades sindicais subscritoras e se destina a financiar os seus serviços sindicais, voltados para a assistência ao membro da respectiva categoria e para as negociações coletivas.

**44. DIFERENÇAS SALARIAIS:** As diferenças salariais havidas no mês de maio/2.008, decorrentes da aplicação da presente Convenção Coletiva de Trabalho, poderão ser quitadas até a data limite para pagamento dos salários do mês de junho/2008, sem quais quer acréscimos ou penalidades.

**45. MULTA:** Em cumprimento ao dispositivo no Artigo 613, VIII da C.L.T., para as infrações a essa Convenção Coletiva de Trabalho, incidirá multa de valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor do salário normativo (clausula 04), que reverterá em favor do empregado prejudicado.

O presente ajuste é considerado firme e valioso para abranger por seus dispositivos, todos os contratos individuais de trabalho, firmados entre as empresas representadas pelas entidades sindicais da categoria econômica convenentes e os trabalhadores pertencentes à categoria profissional da respectiva entidade sindical.

Curitiba, 16 Maio de 2008



REGISTRO NÚMERO 46212.006416/2008-11 - 19.05.2008 (SINDICOM, 2008).

## ANEXO 4 – RESOLUÇÃO RDC Nº 216

**RESOLUÇÃO RDC Nº 216, DE 15 DE SETEMBRO DE 2004** EMENTA : Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

PUBLICAÇÃO: D.O.U. - Diário Oficial da União; Poder Executivo, de 16 de setembro de 2004

ÓRGÃO EMISSOR: ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ALCANCE DO ATO: Federal - Brasil

ÁREA DE ATUAÇÃO : Alimentos

RELACIONAMENTO: **atos relacionados:** - Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977

**revoga:** Resolução nº 16, 1978

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no uso da atribuição que lhe confere o art. 11, inciso IV, do Regulamento da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, aprovado pelo Decreto n.º 3.029, de 16 de abril de 1999, c/c o art. 8º, inciso IV, do Regimento Interno aprovado pela Portaria nº 593 de 25 de agosto de 2000, em reunião realizada em 13 de setembro de 2004, considerando a necessidade de constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos visando a proteção à saúde da população; considerando a necessidade de harmonização da ação de inspeção sanitária em serviços de alimentação; considerando a necessidade de elaboração de requisitos higiênico-sanitários gerais para serviços de alimentação aplicáveis em todo território nacional; adota a seguinte Resolução de Diretoria Colegiada e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

Art. 2º A presente Resolução pode ser complementada pelos órgãos de vigilância sanitária estaduais, distrital e municipais visando abranger requisitos inerentes às realidades locais e promover a melhoria das condições higiênico-sanitárias dos serviços de alimentação.

Art. 3º Os estabelecimentos têm o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data da publicação, para se adequarem ao Regulamento Técnico constante do Anexo I desta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Fica revogada a Resolução CNNPA nº 16, publicada no Diário Oficial da União em 28 de junho de 1978.

Art. 6º A inobservância ou desobediência ao disposto na presente Resolução configura infração de natureza sanitária, na forma da Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977, sujeitando o infrator às penalidades previstas nesse diploma legal.

CLÁUDIO MAIEROVITCH PESSANHA HENRIQUES

ANEXO - REGULAMENTO TÉCNICO DE BOAS PRÁTICAS PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

1 - ALCANCE

1.1. Objetivo

Estabelecer procedimentos de Boas Práticas para serviços de alimentação a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

## 1.2. Âmbito de Aplicação

Aplica-se aos serviços de alimentação que realizam algumas das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo, tais como cantinas, bufês, comissarias, confeitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, delicatêssens, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisserias e congêneres.

As comissarias instaladas em Portos, Aeroportos, Fronteiras e Terminais Alfandegados devem, ainda, obedecer aos regulamentos técnicos específicos.

Excluem-se deste Regulamento os lactários, as unidades de Terapia de Nutrição Enteral - TNE, os bancos de leite humano, as cozinhas dos estabelecimentos assistenciais de saúde e os estabelecimentos industriais abrangidos no âmbito do Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos.

## 2- DEFINIÇÕES

Para efeito deste Regulamento, considera-se:

2.1 Alimentos preparados: são alimentos manipulados e preparados em serviços de alimentação, expostos à venda embalados ou não, subdividindo-se em três categorias:

- a) Alimentos cozidos, mantidos quentes e expostos ao consumo;
- b) Alimentos cozidos, mantidos refrigerados, congelados ou à temperatura ambiente, que necessitam ou não de aquecimento antes do consumo;
- c) Alimentos crus, mantidos refrigerados ou à temperatura ambiente, expostos ao consumo.

2.2 Anti-sepsia: operação que visa a redução de microrganismos presentes na pele em níveis seguros, durante a lavagem das mãos com sabonete anti-séptico ou por uso de agente anti-séptico após a lavagem e secagem das mãos.

2.3 Boas Práticas: procedimentos que devem ser adotados por serviços de alimentação a fim de garantir a qualidade higiênico-sanitária e a conformidade dos alimentos com a legislação sanitária.

2.4 Contaminantes: substâncias ou agentes de origem biológica, química ou física, estranhos ao alimento, que sejam considerados nocivos à saúde humana ou que comprometam a sua integridade.

2.5 Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas: sistema que incorpora ações preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou a proliferação de vetores e pragas urbanas que comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento.

2.6 Desinfecção: operação de redução, por método físico e ou agente químico, do número de microrganismos em nível que não comprometa a qualidade higiênico-sanitária do alimento.

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

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

2.9 Manipulação de alimentos: operações efetuadas sobre a matéria-prima para obtenção e entrega ao consumo do alimento preparado, envolvendo as etapas de preparação, embalagem, armazenamento, transporte, distribuição e exposição à venda.

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

2.11 Manual de Boas Práticas: documento que descreve as operações realizadas pelo estabelecimento, incluindo, no mínimo, os requisitos higiênico-sanitários dos edifícios, a manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, o controle da água de abastecimento, o controle integrado de vetores e pragas urbanas, a capacitação profissional, o controle da higiene e saúde dos manipuladores, o manejo de resíduos e o controle e garantia de qualidade do alimento preparado.

2.12 Medida de controle: procedimento adotado com o objetivo de prevenir, reduzir a um nível aceitável ou eliminar um agente físico, químico ou biológico que comprometa a qualidade higiênico-sanitária do alimento.

2.13 Produtos perecíveis: produtos alimentícios, alimentos "in natura", produtos semi-preparados ou produtos preparados para o consumo que, pela sua natureza ou composição, necessitam de condições especiais de temperatura para sua conservação.

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

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

2.16 Saneantes: substâncias ou preparações destinadas à higienização, desinfecção ou desinfestação domiciliar, em ambientes coletivos e/ou públicos, em lugares de uso comum e no tratamento de água.

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

2.18 Procedimento Operacional Padronizado - POP: procedimento escrito de forma objetiva que estabelece instruções seqüenciais para a realização de operações rotineiras e específicas na manipulação de alimentos.

### 3. REFERÊNCIAS

3.1 BRASIL. Decreto-Lei nº 986, de 21 de outubro de 1969. Institui Normas Básicas sobre Alimentos.

3.2 BRASIL. Lei nº 6360, de 23 de setembro de 1976. Dispõe sobre a vigilância sanitária a que ficam sujeitos os medicamentos, as drogas, os insumos farmacêuticos e correlatos, cosméticos, saneantes e outros produtos, e dá outras providências.

3.3 BRASIL. Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977, e suas alterações. Configura infrações a legislação sanitária federal, estabelece as sanções respectivas e dá outras providências.

3.4 BRASIL, Ministério da Saúde. Divisão Nacional de Vigilância Sanitária de Produtos Saneantes Domissanitários. Portaria nº 15, de 23 de agosto de 1988. Normas para Registro dos Saneantes Domissanitários com Ação Antimicrobiana.



3.5 BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria Nacional de Organização e Desenvolvimento de Serviços de Saúde. Programa de Controle de Infecção Hospitalar. LAVAR AS MÃOS: INFORMAÇÕES PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE. 39 páginas na Impressão Original, il. - Série A: Normas e Manuais Técnicos - 11, 1989.

3.6 BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Portaria nº 1.428, de 26 de novembro de 1993. Regulamentos Técnicos sobre Inspeção Sanitária, Boas Práticas de Produção/Prestação de Serviços e Padrão de Identidade e Qualidade na Área de Alimentos.

3.7 BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Portaria nº 152, de 26 de fevereiro de 1999. Regulamento Técnico para Produtos destinados à Desinfecção de Água para o Consumo Humano e de Produtos Algicidas e Fungicidas para Piscinas.

3.8 BRASIL, Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 3.523, de 28 de agosto de 1998. Regulamento Técnico contendo Medidas Básicas referentes aos Procedimentos de Verificação Visual do Estado de Limpeza, Remoção de Sujidades por Métodos Físicos e Manutenção do Estado de Integridade e Eficiência de todos os Componentes dos Sistemas de Climatização, para garantir a Qualidade do Ar de Interiores e Prevenção de Riscos à Saúde dos Ocupantes de Ambientes Climatizados.

3.9 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução nº 105 de 19 de maio de 1999. Aprova os Regulamentos Técnicos: Disposições Gerais para Embalagens e Equipamentos Plásticos em contato com Alimentos

3.10 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução nº 211, de 18 de junho de 1999. Altera os dispositivos das Normas para Registro dos Saneantes Domissanitários com Ação Antimicrobiana.

3.11 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RDC nº 18, de 29 de fevereiro de 2000. Dispõe sobre Normas Gerais para Funcionamento de Empresas Especializadas na Prestação de Serviços de Controle de Vetores e Pragas Urbanas.

3.12 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RDC nº 277, de 16 de abril de 2001. Altera os dispositivos do Regulamento Técnico para Produtos destinados à Desinfecção de Água para o Consumo Humano e de Produtos Algicidas e Fungicidas para Piscinas.

3.13 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RDC nº 91, de 11 de maio de 2001. Aprova o Regulamento Técnico - Critérios Gerais e Classificação de Materiais para Embalagens e Equipamentos em Contato com Alimentos constante do Anexo desta Resolução.

3.14 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RE nº 9, de 16 de janeiro de 2003. Orientação Técnica Elaborada por Grupo Técnico Assessor sobre Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em Ambientes Climatizados Artificialmente de Uso Público e Coletivo.

3.15 BRASIL, Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 518, de 25 de março de 2004. Estabelece os Procedimentos e as Responsabilidades relativos ao Controle e Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano e seu Padrão de Potabilidade.

3.16 BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho. Norma Regulamentadora nº 7. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.

3.17 CODEX ALIMENTARIUS. CAC/RCP 1-1969, Rev. 4, 2003. Recommended International Code of Practice General Principles of Food Hygiene.

3.18 CODEX ALIMENTARIUS. CAC/RCP 39-1993. Code of Hygienic Practice for Precooked and Cooked Foods in Mass Catering.

3.19 WORLD HEALTH ORGANIZATION. Genebra, 1999. Basic Food Safety for Health Workers.

#### 4 BOAS PRÁTICAS PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

##### 4.1 EDIFICAÇÃO, INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS

4.1.1 A edificação e as instalações devem ser projetadas de forma a possibilitar um fluxo ordenado e sem cruzamentos em todas as etapas da preparação de alimentos e a facilitar as operações de manutenção, limpeza e, quando for o caso, desinfecção. O acesso às instalações deve ser controlado e independente, não comum a outros usos.

4.1.2 O dimensionamento da edificação e das instalações deve ser compatível com todas as operações. Deve existir separação entre as diferentes atividades por meios físicos ou por outros meios eficazes de forma a evitar a contaminação cruzada.

4.1.3 As instalações físicas como piso, parede e teto devem possuir revestimento liso, impermeável e lavável. Devem ser mantidos íntegros, conservados, livres de rachaduras, trincas, goteiras, vazamentos, infiltrações, bolores, descascamentos, dentre outros e não devem transmitir contaminantes aos alimentos.

4.1.4 As portas e as janelas devem ser mantidas ajustadas aos batentes. As portas da área de preparação e armazenamento de alimentos devem ser dotadas de fechamento automático. As aberturas externas das áreas de armazenamento e preparação de alimentos, inclusive o sistema de exaustão, devem ser providas de telas milimetradas para impedir o acesso de vetores e pragas urbanas. As telas devem ser removíveis para facilitar a limpeza periódica.

4.1.5 As instalações devem ser abastecidas de água corrente e dispor de conexões com rede de esgoto ou fossa séptica. Quando presentes, os ralos devem ser sifonados e as grelhas devem possuir dispositivo que permitam seu fechamento.

4.1.6 As caixas de gordura e de esgoto devem possuir dimensão compatível ao volume de resíduos, devendo estar localizadas fora da área de preparação e armazenamento de alimentos e apresentar adequado estado de conservação e funcionamento.

4.1.7 As áreas internas e externas do estabelecimento devem estar livres de objetos em desuso ou estranhos ao ambiente, não sendo permitida a presença de animais.

4.1.8 A iluminação da área de preparação deve proporcionar a visualização de forma que as atividades sejam realizadas sem comprometer a higiene e as características sensoriais dos alimentos. As luminárias localizadas sobre a área de preparação dos alimentos devem ser apropriadas e estar protegidas contra explosão e quedas acidentais.

4.1.9 As instalações elétricas devem estar embutidas ou protegidas em tubulações externas e íntegras de tal forma a permitir a higienização dos ambientes.

4.1.10 A ventilação deve garantir a renovação do ar e a manutenção do ambiente livre de fungos, gases, fumaça, pós, partículas em suspensão, condensação de vapores dentre outros que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária do alimento. O fluxo de ar não deve incidir diretamente sobre os alimentos.

4.1.11 Os equipamentos e os filtros para climatização devem estar conservados. A limpeza dos componentes do sistema de climatização, a troca de filtros e a manutenção programada e periódica destes equipamentos devem ser registradas e realizadas conforme legislação específica.

4.1.12 As instalações sanitárias e os vestiários não devem se comunicar diretamente com a área de preparação e armazenamento de alimentos ou refeitórios, devendo ser mantidos organizados e em adequado estado de conservação. As portas externas devem ser dotadas de fechamento automático.

4.1.13 As instalações sanitárias devem possuir lavatórios e estar supridas de produtos destinados à higiene pessoal tais como papel higiênico, sabonete líquido inodoro anti-séptico ou sabonete líquido inodoro e produto anti-séptico e toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro para secagem das mãos. Os coletores dos resíduos devem ser dotados de tampa e acionados sem contato manual.

4.1.14 Devem existir lavatórios exclusivos para a higiene das mãos na área de manipulação, em posições estratégicas em relação ao fluxo de preparo dos alimentos e em número suficiente de modo a atender toda a área de preparação. Os lavatórios devem possuir sabonete líquido inodoro anti-séptico ou sabonete líquido inodoro e produto anti-séptico, toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro de secagem das mãos e coletor de papel, acionado sem contato manual.

4.1.15 Os equipamentos, móveis e utensílios que entram em contato com alimentos devem ser de materiais que não transmitam substâncias tóxicas, odores, nem sabores aos mesmos, conforme estabelecido em legislação específica. Devem ser mantidos em adequado estado de conservação e ser resistentes à corrosão e a repetidas operações de limpeza e desinfecção.

4.1.16 Devem ser realizadas manutenção programada e periódica dos equipamentos e utensílios e calibração dos instrumentos ou equipamentos de medição, mantendo registro da realização dessas operações.

4.1.17 As superfícies dos equipamentos, móveis e utensílios utilizados na preparação, embalagem, armazenamento, transporte, distribuição e exposição à venda dos alimentos devem ser lisas, impermeáveis, laváveis e estar isentas de rugosidades, frestas e outras imperfeições que possam comprometer a higienização dos mesmos e serem fontes de contaminação dos alimentos.

## 4.2 Higienização DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS

4.2.1 As instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser mantidos em condições higiênico-sanitárias apropriadas. As operações de higienização devem ser realizadas por funcionários comprovadamente capacitados e com frequência que garanta a manutenção dessas condições e minimize o risco de contaminação do alimento.

4.2.2 As caixas de gordura devem ser periodicamente limpas. O descarte dos resíduos deve atender ao disposto em legislação específica.

4.2.3 As operações de limpeza e, se for o caso, de desinfecção das instalações e equipamentos, quando não forem realizadas rotineiramente, devem ser registradas.

4.2.4 A área de preparação do alimento deve ser higienizada quantas vezes forem necessárias e imediatamente após o término do trabalho. Devem ser tomadas precauções para impedir a contaminação dos alimentos causada por produtos saneantes, pela suspensão de partículas e pela formação de aerossóis. Substâncias odorizantes e ou desodorantes em quaisquer das suas formas não devem ser utilizadas nas áreas de preparação e armazenamento dos alimentos.

4.2.5 Os produtos saneantes utilizados devem estar regularizados pelo Ministério da Saúde. A diluição, o tempo de contato e modo de uso/aplicação dos produtos saneantes devem obedecer às instruções recomendadas pelo fabricante. Os produtos saneantes devem ser identificados e guardados em local reservado para essa finalidade.

4.2.6 Os utensílios e equipamentos utilizados na higienização devem ser próprios para a atividade e estar conservados, limpos e disponíveis em número suficiente e guardados em local reservado para essa finalidade. Os utensílios utilizados na higienização de instalações devem ser distintos daqueles usados para higienização das partes dos equipamentos e utensílios que entrem em contato com o alimento.

4.2.7 Os funcionários responsáveis pela atividade de higienização das instalações sanitárias devem utilizar uniformes apropriados e diferenciados daqueles utilizados na manipulação de alimentos.

#### 4.3 Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas

4.3.1 A edificação, as instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser livres de vetores e pragas urbanas. Deve existir um conjunto de ações eficazes e contínuas de controle de vetores e pragas urbanas, com o objetivo de impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou proliferação dos mesmos.

4.3.2 Quando as medidas de prevenção adotadas não forem eficazes, o controle químico deve ser empregado e executado por empresa especializada, conforme legislação específica, com produtos desinfestantes regularizados pelo Ministério da Saúde.

4.3.3 Quando da aplicação do controle químico, a empresa especializada deve estabelecer procedimentos pré e pós-tratamento a fim de evitar a contaminação dos alimentos, equipamentos e utensílios. Quando aplicável, os equipamentos e os utensílios, antes de serem reutilizados, devem ser higienizados para a remoção dos resíduos de produtos desinfestantes.

#### 4.4 Abastecimento de água

4.4.1 Deve ser utilizada somente água potável para manipulação de alimentos. Quando utilizada solução alternativa de abastecimento de água, a potabilidade deve ser atestada semestralmente mediante laudos laboratoriais, sem prejuízo de outras exigências previstas em legislação específica.

4.4.2 O gelo para utilização em alimentos deve ser fabricado a partir de água potável, mantido em condição higiênico-sanitária que evite sua contaminação.

4.4.3 O vapor, quando utilizado em contato direto com alimentos ou com superfícies que entrem em contato com alimentos, deve ser produzido a partir de água potável e não pode representar fonte de contaminação.

4.4.4 O reservatório de água deve ser edificado e ou revestido de materiais que não comprometam a qualidade da água, conforme legislação específica. Deve estar livre de rachaduras, vazamentos, infiltrações, descascamentos dentre outros defeitos e em adequado estado de higiene e conservação, devendo estar devidamente tampado. O reservatório de água deve ser higienizado, em um intervalo máximo de seis meses, devendo ser mantidos registros da operação.

#### 4.5 manejo dos resíduos

4.5.1 O estabelecimento deve dispor de recipientes identificados e íntegros, de fácil higienização e transporte, em número e capacidade suficientes para conter os resíduos.

4.5.2 Os coletores utilizados para deposição dos resíduos das áreas de preparação e armazenamento de alimentos devem ser dotados de tampas acionadas sem contato manual.

4.5.3 Os resíduos devem ser freqüentemente coletados e estocados em local fechado e isolado da área de preparação e armazenamento dos alimentos, de forma a evitar focos de contaminação e atração de vetores e pragas urbanas.

#### 4.6 manipuladores

4.6.1 O controle da saúde dos manipuladores deve ser registrado e realizado de acordo com a legislação específica.

4.6.2 Os manipuladores que apresentarem lesões e ou sintomas de enfermidades que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos devem ser afastados da atividade de preparação de alimentos enquanto persistirem essas condições de saúde.

4.6.3 Os manipuladores devem ter asseio pessoal, apresentando-se com uniformes compatíveis à atividade, conservados e limpos. Os uniformes devem ser trocados, no mínimo, diariamente e usados exclusivamente nas dependências internas do estabelecimento. As roupas e os objetos pessoais devem ser guardados em local específico e reservado para esse fim.

4.6.4 Os manipuladores devem lavar cuidadosamente as mãos ao chegar ao trabalho, antes e após manipular alimentos, após qualquer interrupção do serviço, após tocar materiais contaminados, após usar os sanitários e sempre que se fizer necessário. Devem ser afixados cartazes de orientação aos manipuladores sobre a correta lavagem e anti-sepsia das mãos e demais hábitos de higiene, em locais de fácil visualização, inclusive nas instalações sanitárias e lavatórios.

4.6.5 Os manipuladores não devem fumar, falar desnecessariamente, cantar, assobiar, espirrar, cuspir, tossir, comer, manipular dinheiro ou praticar outros atos que possam contaminar o alimento, durante o desempenho das atividades.

4.6.6 Os manipuladores devem usar cabelos presos e protegidos por redes, toucas ou outro acessório apropriado para esse fim, não sendo permitido o uso de barba. As unhas devem estar curtas e sem esmalte ou base. Durante a manipulação, devem ser retirados todos os objetos de adorno pessoal e a maquiagem.

4.6.7 Os manipuladores de alimentos devem ser supervisionados e capacitados periodicamente em higiene pessoal, em manipulação higiênica dos alimentos e em doenças transmitidas por alimentos. A capacitação deve ser comprovada mediante documentação.

4.6.8 Os visitantes devem cumprir os requisitos de higiene e de saúde estabelecidos para os manipuladores.

#### 4.7 MatériaS-primaS, ingredientes e embalagens

4.7.1 Os serviços de alimentação devem especificar os critérios para avaliação e seleção dos fornecedores de matérias-primas, ingredientes e embalagens. O transporte desses insumos deve ser realizado em condições adequadas de higiene e conservação.

4.7.2 A recepção das matérias-primas, dos ingredientes e das embalagens deve ser realizada em área protegida e limpa. Devem ser adotadas medidas para evitar que esses insumos contaminem o alimento preparado.

4.7.3 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser submetidos à inspeção e aprovados na recepção. As embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes devem estar íntegras. A temperatura das matérias-primas e ingredientes que necessitem de condições especiais de conservação deve ser verificada nas etapas de recepção e de armazenamento.

4.7.4 Os lotes das matérias-primas, dos ingredientes ou das embalagens reprovados ou com prazos de validade vencidos devem ser imediatamente devolvidos ao fornecedor e, na impossibilidade, devem ser devidamente identificados e armazenados separadamente. Deve ser determinada a destinação final dos mesmos.

4.7.5 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser armazenados em local limpo e organizado, de forma a garantir proteção contra contaminantes. Devem estar adequadamente acondicionados e identificados, sendo que sua utilização deve respeitar o prazo de validade. Para os alimentos dispensados da obrigatoriedade da indicação do prazo de validade, deve ser observada a ordem de entrada dos mesmos.

4.7.6 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser armazenados sobre paletes, estrados e ou prateleiras, respeitando-se o espaçamento mínimo necessário para garantir adequada ventilação, limpeza e, quando for o caso, desinfecção do local. Os paletes, estrados e ou prateleiras devem ser de material liso, resistente, impermeável e lavável.

#### 4.8 PREPARAÇÃO do alimento

4.8.1 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens utilizados para preparação do alimento devem estar em condições higiênico-sanitárias adequadas e em conformidade com a legislação específica.

4.8.2 O quantitativo de funcionários, equipamentos, móveis e ou utensílios disponíveis devem ser compatíveis com volume, diversidade e complexidade das preparações alimentícias.

4.8.3 Durante a preparação dos alimentos, devem ser adotadas medidas a fim de minimizar o risco de contaminação cruzada. Deve-se evitar o contato direto ou indireto entre alimentos crus, semi-preparados e prontos para o consumo.

4.8.4 Os funcionários que manipulam alimentos crus devem realizar a lavagem e a anti-sepsia das mãos antes de manusear alimentos preparados.

4.8.5 As matérias-primas e os ingredientes caracterizados como produtos perecíveis devem ser expostos à temperatura ambiente somente pelo tempo mínimo necessário para a preparação do alimento, a fim de não comprometer a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado.

4.8.6 Quando as matérias-primas e os ingredientes não forem utilizados em sua totalidade, devem ser adequadamente acondicionados e identificados com, no mínimo, as seguintes informações: designação do produto, data de fracionamento e prazo de validade após a abertura ou retirada da embalagem original.

4.8.7 Quando aplicável, antes de iniciar a preparação dos alimentos, deve-se proceder à adequada limpeza das embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes, minimizando o risco de contaminação.

4.8.8 O tratamento térmico deve garantir que todas as partes do alimento atinjam a temperatura de, no mínimo, 70°C (setenta graus Celsius). Temperaturas inferiores podem ser utilizadas no tratamento térmico desde que as combinações de tempo e temperatura sejam suficientes para assegurar a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos.

4.8.9 A eficácia do tratamento térmico deve ser avaliada pela verificação da temperatura e do tempo utilizados e, quando aplicável, pelas mudanças na textura e cor na parte central do alimento.

4.8.10 Para os alimentos que forem submetidos à fritura, além dos controles estabelecidos para um tratamento térmico, deve-se instituir medidas que garantam que o óleo e a gordura utilizados não constituam uma fonte de contaminação química do alimento preparado.

4.8.11 Os óleos e gorduras utilizados devem ser aquecidos a temperaturas não superiores a 180°C (cento e oitenta graus Celsius), sendo substituídos imediatamente sempre que houver alteração evidente das características físico-químicas ou sensoriais, tais como aroma e sabor, e formação intensa de espuma e fumaça.

4.8.12 Para os alimentos congelados, antes do tratamento térmico, deve-se proceder ao descongelamento, a fim de garantir adequada penetração do calor. Exceção-se os casos em que o fabricante do alimento recomenda que o mesmo seja submetido ao tratamento térmico ainda congelado, devendo ser seguidas as orientações constantes da rotulagem.

4.8.13 O descongelamento deve ser conduzido de forma a evitar que as áreas superficiais dos alimentos se mantenham em condições favoráveis à multiplicação microbiana. O descongelamento deve ser efetuado em condições de refrigeração à temperatura inferior a 5°C (cinco graus Celsius) ou em forno de microondas quando o alimento for submetido imediatamente à cocção.

4.8.14 Os alimentos submetidos ao descongelamento devem ser mantidos sob refrigeração se não forem imediatamente utilizados, não devendo ser recongelados.

4.8.15 Após serem submetidos à cocção, os alimentos preparados devem ser mantidos em condições de tempo e de temperatura que não favoreçam a multiplicação microbiana. Para conservação a quente, os alimentos devem ser submetidos à temperatura superior a 60°C (sessenta graus Celsius) por, no máximo, 6 (seis) horas. Para conservação sob refrigeração ou congelamento, os alimentos devem ser previamente submetidos ao processo de resfriamento.

4.8.16 O processo de resfriamento de um alimento preparado deve ser realizado de forma a minimizar o risco de contaminação cruzada e a permanência do mesmo em temperaturas que

favoreçam a multiplicação microbiana. A temperatura do alimento preparado deve ser reduzida de 60°C (sessenta graus Celsius) a 10°C (dez graus Celsius) em até duas horas. Em seguida, o mesmo deve ser conservado sob refrigeração a temperaturas inferiores a 5°C (cinco graus Celsius), ou congelado à temperatura igual ou inferior a -18°C (dezoito graus Celsius negativos).

4.8.17 O prazo máximo de consumo do alimento preparado e conservado sob refrigeração a temperatura de 4°C (quatro graus Celsius), ou inferior, deve ser de 5 (cinco) dias. Quando forem utilizadas temperaturas superiores a 4°C (quatro graus Celsius) e inferiores a 5°C (cinco graus Celsius), o prazo máximo de consumo deve ser reduzido, de forma a garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

4.8.18 Caso o alimento preparado seja armazenado sob refrigeração ou congelamento deve-se apor no invólucro do mesmo, no mínimo, as seguintes informações: designação, data de preparo e prazo de validade. A temperatura de armazenamento deve ser regularmente monitorada e registrada.

4.8.19 Quando aplicável, os alimentos a serem consumidos crus devem ser submetidos a processo de higienização a fim de reduzir a contaminação superficial. Os produtos utilizados na higienização dos alimentos devem estar regularizados no órgão competente do Ministério da Saúde e serem aplicados de forma a evitar a presença de resíduos no alimento preparado.

4.8.20 O estabelecimento deve implementar e manter documentado o controle e garantia da qualidade dos alimentos preparados.

#### 4.9 Armazenamento e Transporte do Alimento PREPARADO

4.9.1 Os alimentos preparados mantidos na área de armazenamento ou aguardando o transporte devem estar identificados e protegidos contra contaminantes. Na identificação deve constar, no mínimo, a designação do produto, a data de preparo e o prazo de validade.

4.9.2 O armazenamento e o transporte do alimento preparado, da distribuição até a entrega ao consumo, deve ocorrer em condições de tempo e temperatura que não comprometam sua qualidade higiênico-sanitária. A temperatura do alimento preparado deve ser monitorada durante essas etapas.

4.9.3 Os meios de transporte do alimento preparado devem ser higienizados, sendo adotadas medidas a fim de garantir a ausência de vetores e pragas urbanas. Os veículos devem ser dotados de cobertura para proteção da carga, não devendo transportar outras cargas que comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado.

#### 4.10 Exposição ao consumo do Alimento preparado

4.10.1 As áreas de exposição do alimento preparado e de consumação ou refeitório devem ser mantidas organizadas e em adequadas condições higiênico-sanitárias. Os equipamentos, móveis e utensílios disponíveis nessas áreas devem ser compatíveis com as atividades, em número suficiente e em adequado estado de conservação.

4.10.2 Os manipuladores devem adotar procedimentos que minimizem o risco de contaminação dos alimentos preparados por meio da anti-sepsia das mãos e pelo uso de utensílios ou luvas descartáveis.

4.10.3 Os equipamentos necessários à exposição ou distribuição de alimentos preparados sob temperaturas controladas, devem ser devidamente dimensionados, e estar em adequado estado de



higiene, conservação e funcionamento. A temperatura desses equipamentos deve ser regularmente monitorada.

4.10.4 O equipamento de exposição do alimento preparado na área de consumação deve dispor de barreiras de proteção que previnam a contaminação do mesmo em decorrência da proximidade ou da ação do consumidor e de outras fontes.

4.10.5 Os utensílios utilizados na consumação do alimento, tais como pratos, copos, talheres, devem ser descartáveis ou, quando feitos de material não-descartável, devidamente higienizados, sendo armazenados em local protegido.

4.10.6 Os ornamentos e plantas localizados na área de consumação ou refeitório não devem constituir fonte de contaminação para os alimentos preparados.

4.10.7 A área do serviço de alimentação onde se realiza a atividade de recebimento de dinheiro, cartões e outros meios utilizados para o pagamento de despesas, deve ser reservada. Os funcionários responsáveis por essa atividade não devem manipular alimentos preparados, embalados ou não.

#### 4.11 Documentação e Registro

4.11.1 Os serviços de alimentação devem dispor de Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados. Esses documentos devem estar acessíveis aos funcionários envolvidos e disponíveis à autoridade sanitária, quando requerido.

4.11.2 Os POP devem conter as instruções sequenciais das operações e a freqüência de execução, especificando o nome, o cargo e ou a função dos responsáveis pelas atividades. Devem ser aprovados, datados e assinados pelo responsável do estabelecimento.

4.11.3 Os registros devem ser mantidos por período mínimo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de preparação dos alimentos.

4.11.4 Os serviços de alimentação devem implementar Procedimentos Operacionais Padronizados relacionados aos seguintes itens:

- a) Higienização de instalações, equipamentos e móveis;
- b) Controle integrado de vetores e pragas urbanas;
- c) Higienização do reservatório;
- d) Higiene e saúde dos manipuladores.

4.11.5 Os POP referentes às operações de higienização de instalações, equipamentos e móveis devem conter as seguintes informações: natureza da superfície a ser higienizada, método de higienização, princípio ativo selecionado e sua concentração, tempo de contato dos agentes químicos e ou físicos utilizados na operação de higienização, temperatura e outras informações que se fizerem necessárias. Quando aplicável, os POP devem contemplar a operação de desmonte dos equipamentos.

4.11.6 Os POP relacionados ao controle integrado de vetores e pragas urbanas devem contemplar as medidas preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou a proliferação de vetores e pragas urbanas. No caso da adoção de controle químico, o estabelecimento deve apresentar comprovante de execução de serviço fornecido pela empresa especializada contratada, contendo as informações estabelecidas em legislação sanitária específica.

4.11.7 Os POP referentes à higienização do reservatório devem especificar as informações constantes do item 4.11.5, mesmo quando realizada por empresa terceirizada e, neste caso, deve ser apresentado o certificado de execução do serviço.

4.11.8 Os POP relacionados à higiene e saúde dos manipuladores devem contemplar as etapas, a frequência e os princípios ativos usados na lavagem e anti-sepsia das mãos dos manipuladores, assim como as medidas adotadas nos casos em que os manipuladores apresentem lesão nas mãos, sintomas de enfermidade ou suspeita de problema de saúde que possa comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos. Deve-se especificar os exames aos quais os manipuladores de alimentos são submetidos, bem como a periodicidade de sua execução. O programa de capacitação dos manipuladores em higiene deve ser descrito, sendo determinada a carga horária, o conteúdo programático e a frequência de sua realização, mantendo-se em arquivo os registros da participação nominal dos funcionários.

#### 4.12. RESPONSABILIDADE

4.12.1. O responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos deve ser o proprietário ou funcionário designado, devidamente capacitado, sem prejuízo dos casos onde há previsão legal para responsabilidade técnica.

4.12.2. O responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos deve ser comprovadamente submetido a curso de capacitação, abordando, no mínimo, os seguintes temas:

- a) Contaminantes alimentares;
- b) Doenças transmitidas por alimentos;
- c) Manipulação higiênica dos alimentos;
- d) Boas Práticas.

**ANEXO 5 – QUADRO DOS PRINCIPAIS FORNECEDORES EM  
FEVEREIRO DE 2008**

**QUADRO – LISTA DOS PRINCIPAIS FORNECEDORES EM FEVEREIRO DE 2008**

<b>Fornecedores</b>	<b>Insumos</b>	<b>Grau de Dependência</b>	<b>Valor mensal aproximado</b>
Aurora Comércio Distribuição Ltda	Salsicha, lingüicinha, mortadela	Alto	714,74
Anaconda Industrial e Agrícola de Cereais	Farinha de trigo	Alto	16.630,00
Cooperativa Central Agropecuária Sudoeste (Frimesa)	Lingüicinha, nata, manteiga Doce de leite, queijos	Médio	817,39
COPEL	Energia elétrica	Alto	1.649,41
Da Granja Agroindústria S.A	Frango, cortes de frango	Alto	4.853,09
Dinho Distribuidora de Bebidas Ltda	Bebidas em geral	Alto	5.755,00
Oniz Distribuidora Ltda	Temperos, sabão em pó	Médio	730,87
Perdigão Agroindústria Ltda	Frios, hamburgue. Empanado, Lingüicinha	Alto	6.027,36
Pennacchiecva Ltda	Balas, biscoito	Baixo	1.747,78
RWR Logística e Distribuição Ltda (Atacado Joinvile)	Diversos itens	Médio	4.296,90
San's Club	Óleo de soja	Alto	8.850,00
San's Club	Açúcar	Alto	2.640,00
SANEPAR	Água	Alto	105,97
Stampa Distribuidora	Leites, biscoitos, chocolates.	Médio	3.877,64
Ceasa	Frutas e verduras	Alto	6.766,00

FONTE: ALUNAS (2008).