

ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO NO SETOR DE LATICÍNIOS

Caroline Ortega Terra (DEQ-UEM), Gislaine de Almeida Santana (DEQ-UEM), Marcella Machado Moura (DEQ-UEM), Juliana Catti Fidelis (DEQ-UEM), Alexandre de Castro Salvestro (DEA-UEM), Grasielle Scaramal Madrona (Coordenadora do projeto), e-mail: gsmadrona@uem.br

Universidade Estadual de Maringá/Centro de tecnologia – Maringá – PR

Área temática: Tecnologia e produção

Palavras-chave: Qualidade, POPs, laticínio.

Resumo

É através da busca pela qualidade que as indústrias fazem uso de ferramentas como: Boas práticas de fabricação (BPF) e Procedimentos operacionais padrão (POPs). O presente trabalho está inserido no projeto Universidade Sem Fronteiras e tem como um de seus objetivos o desenvolvimento e a implantação de procedimentos operacionais padrão em um pequeno laticínio da região de Maringá. O treinamento e comprometimento de todos os envolvidos na fabricação, principalmente, e com destaque, a alta administração, foi uma das condições básicas para o sucesso de implantação dessa ferramenta.

Introdução

O termo qualidade há muito tempo já faz parte do vocabulário de muitas pessoas, mas como defini-lo de forma a atingir toda a dimensão do seu significado? A qualidade envolve muitos aspectos simultaneamente e sofre alterações conceituais ao longo do tempo (PALADINI, 1996).

É interessante ressaltar que esses conceitos correlacionam os interesses da empresa com o atendimento às necessidades do cliente. Logo, para que se tenha uma contínua evolução da qualidade, deve-se saber o quanto os consumidores estão satisfeitos com os produtos que estão adquirindo.

Para garantir a excelência da qualidade do alimento, diante de tanta transformação, tornou-se necessário criar padrões de qualidade, como o Padrão de Identidade e Qualidade (PIQ), instituído no Brasil em 1993. A International Organization for Standardization (ISO) desenvolveu uma norma que certifica esse sistema, a fim de atingir uma harmonização internacional nos padrões de segurança alimentar.

Para chegar na certificação ISO, que é a norma máxima e tem reconhecimento internacional, vários outros procedimentos foram criados e são respeitados para garantir a qualidade dos alimentos.

A Pirâmide da Qualidade (Figura 1) exemplifica todos esses procedimentos, desde as Boas Práticas de Fabricação até a qualidade total.

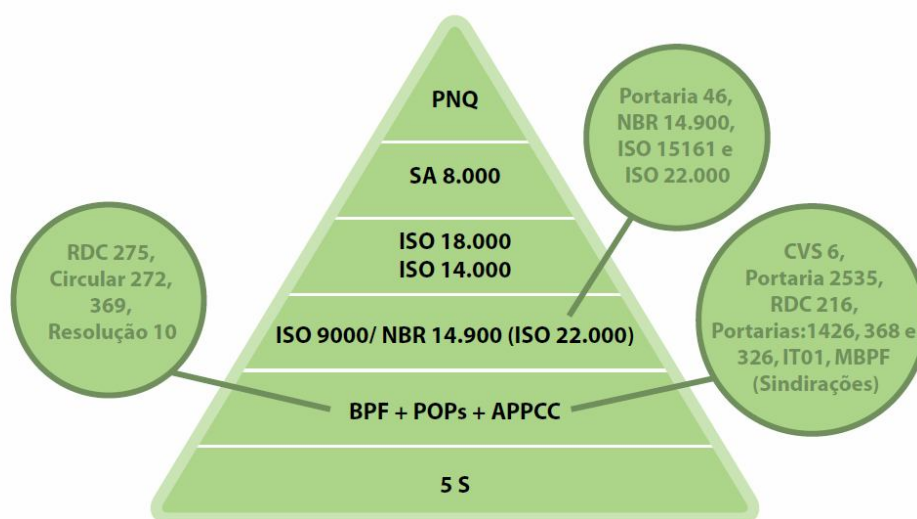


Figura 1. Pirâmide da qualidade em organizações do setor alimentício.

A qualidade hoje é uma vantagem competitiva que diferencia uma empresa de outra, pois os consumidores estão cada vez mais exigentes em relação à sua expectativa no momento de adquirir um determinado produto. É através da busca pela tão esperada qualidade que as indústrias fazem uso de ferramentas como: Boas práticas de fabricação (BPF) e Procedimentos operacionais padrão (POPs), dentre outras.

Manual de Procedimentos é a sistematização de todos os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) de uma organização. As organizações, numa visão mais ampla de atividade, tornaram a padronização de seus serviços e produtos como ponto primordial para conquista de novos clientes e sua perpetuação no mercado. (ANVISA, 2009)

Um POP tem o objetivo de padronizar e minimizar a ocorrência de desvios na execução de tarefas fundamentais, para o funcionamento correto do processo. Ou seja, um POP garante ao usuário que a qualquer momento que ele se dirija ao estabelecimento, as ações tomadas para garantir a qualidade sejam as mesmas, de um turno para outro, de um dia para outro. Ou seja, aumenta-se a previsibilidade de seus resultados, minimizando as variações causadas por imperícia e adaptações aleatórias, independente de falta, ausência parcial ou férias de um funcionário.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) é a base para garantia da padronização de suas tarefas e garante a seus consumidores produto livre de variações indesejáveis na sua qualidade final.

O presente trabalho está inserido no projeto Universidade Sem Fronteiras e tem como um de seus objetivos o desenvolvimento e a implementação de procedimentos operacionais padrão em um pequeno laticínio da região de Maringá.

Materiais e Métodos

Para a elaboração dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) foram realizadas visitas in loco a fim de analisar a realidade do local. Vários aspectos foram avaliados, tais como:

- Quantidade e tipo de equipamentos utilizados na área de produção;
- Número de colaboradores na linha;
- Legislação dos produtos industrializados;
- Condições das instalações internas e externas;
- Tipo de embalagens e aditivos utilizados;
- Controle do abastecimento de água;
- Monitoramento do uso de sanitizantes;

A cada visita era realizada uma reunião com os responsáveis e funcionários do estabelecimento para entendimento da rotina da produção.

Os colaboradores receberam treinamento de Boas Práticas de Fabricação (BPF) no qual foram apresentados ao termo POP e posteriormente, através de depoimentos, ajudaram na elaboração dos mesmos.

Após a elaboração dos POPs os interessados analisaram se todos os itens estavam de acordo com a realidade praticada no laticínio. Algumas alterações, que acordavam também com a legislação, foram feitas.

Durante uma semana monitorou-se o cumprimento dos procedimentos e preenchimento correto das planilhas.

Resultados e Discussão

Foram sistematizados dez procedimentos operacionais (POPs) para este laticínio de pequeno porte:

1. Higienização das instalações, equipamentos e utensílios: Estabelece procedimentos para a correta higienização das instalações, equipamentos e utensílios do laticínio, para assegurar que não ocorra a contaminação do produto durante e após o processamento.
2. Higienização e saúde dos manipuladores: Estabelece procedimentos de higiene pessoal e controle de saúde dos colaboradores, que podem resultar na contaminação microbológica dos alimentos.
3. Processo de fabricação: Estabelecer procedimentos para fabricação de todos os produtos do laticínio, para assegurar a qualidade dos mesmos.
4. Controle de pragas: Estabelece um sistema que incorpora ações preventivas e corretivas, destinadas a impedir que vetores e as pragas ambientais possam gerar problemas significativos dentro das dependências do laticínio.
5. Recebimento e armazenamento de matéria-prima e ingredientes: Estabelece procedimentos e critérios das etapas de recebimento e seleção das matérias primas e ingredientes.

6. Recebimento e armazenamento de embalagens: Estabelece procedimentos e critérios para o recebimento de embalagens.
7. Manutenção de equipamentos: Estabelece sistemática de manutenção com o intuito de assegurar a não contaminação dos produtos, quando os equipamentos que entram em contato direto como os mesmos estão sob condições de manutenção corretiva/preventiva.
8. Controle de potabilidade de água: Define procedimentos de limpeza/desinfecção dos reservatórios de água e o controle da potabilidade da água distribuída pelo Laticínio.
9. Prevenção da contaminação cruzada: Estabelece os procedimentos a serem adotados para prevenir a contaminação cruzada nos alimentos causada por objetos, materiais de embalagem e outras superfícies de contato, incluindo utensílios, luvas e vestimentas, como também prevenir a contaminação dos produtos acabados pela matéria prima não processada.
10. Agentes tóxicos: Estabelece os procedimentos a serem adotados na rotulagem, armazenamento e utilização dos agentes químicos tóxicos.

A implementação de BPF e dos POPs gerou um grande volume de documentação e uma preocupação com as suas atualizações. A documentação teve de ser revisada, principalmente no início da implementação, pois alguns pontos, quando começaram a ser monitorados, tiveram a necessidade de ajustes. Se essa sintonia não existisse, o sistema poderia ter sua confiabilidade comprometida.

Como esperado, foi observado que, para a implantação do sistema, foi fundamental que os colaboradores que atuam diretamente na fabricação fossem convencidos de que, fazendo controle sistematizado de fabricação, haveria diminuição das contaminações do produto e, conseqüentemente, um provável aumento da satisfação dos consumidores.

É válido lembrar que estes POPs deverão ter monitoramento e revisões constantes, sempre culminando em melhorias contínuas para que se tenha a qualidade tão desejada pelo consumidor.

Conclusões

Estabeleceram-se procedimentos operacionais padronizados que contribuíram para a garantia das condições higiênico-sanitárias necessárias ao processamento/industrialização de alimentos, complementando as Boas Práticas de Fabricação.

O treinamento e comprometimento de todos os envolvidos na fabricação, principalmente, e com destaque, a alta administração, foi uma das condições básicas para o sucesso de implantação dessa ferramenta.

Referências

OLIVEIRA, W.B.: "Qual é a certificação da sua empresa?" *Banas Qualidade*, maio de 1999.

PALADINI, E.P.: *Gestão da qualidade: a nova dimensão da gerência de produção*. Trabalho apresentado à UFSC como parte dos requisitos de concurso de professor titular na área de gerência de produção. 1996.

DUARTE, R. L. Procedimento Operacional Padrão. Disponível em: http://www.anvisa.gov.br/reblas/cursos/qualidade17/MP%20_apostila_%205%20-%20final.pdf. Acesso em 09/11/2009.