

CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO
Técnico em Recursos Humanos

**A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES: UM
ESTUDO DO SETOR ALIMENTÍCIO**

Tupã-SP
2016

Fátima Aparecida Alves Cotrim Porsebon

Francieli Venâncio Nunes

Jéssica Aparecida Soares Tavares

Maria José Cardoso

**A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES:
UM ESTUDO DO SETOR ALIMENTÍCIO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Técnico de Recursos Humanos da ETEC Prof. Massuyuki Kawano, orientado pela Prof^a Fernanda Yamauchi, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos.

Tupã-SP

2016

ETEC PROF. MASSUYUKI KAWANO

Técnico em Recursos Humanos

Fátima Aparecida Alves Cotrim Porsebon

Francieli Venâncio Nunes

Jéssica Aparecida Soares Tavares

Maria José Cardoso

**A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES:
UM ESTUDO DO SETOR ALIMENTÍCIO**

Dissertação para obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Fernanda Yamauchi
Orientadora

Prof. (a). Jurandir Roberto Fernandes
Avaliador (a)

Prof. (a). Natalia Troccoli Marques da Silva
Avaliador (a)

Bartira de Oliveira Tavares
Avaliador (a)

Ana Paula Morette
Avaliador (a)

Tupã, 24 de Novembro de 2016.

É de inteira responsabilidade o conteúdo do trabalho apresentado pelo aluno. O (A) Professor (a) Orientador (a), a Banca Examinadora e a Instituição não são responsáveis e nem endossam as ideias e o conteúdo do mesmo.

Dedicamos este trabalho de conclusão de curso aos nossos familiares, amigos e todos aqueles que acreditaram e depositaram em nós sua confiança e nos incentivaram durante essa trajetória para que pudéssemos chegar até aqui.

Agradecemos primeiramente a Deus por se fazer presente em nossas vidas, por nos capacitar e nos dar sabedoria para concretizar esse objetivo.

À ETEC Prof. Massuyuki Kawano por propiciar o ambiente adequado para nossa aprendizagem e conseqüentemente por nosso desenvolvimento pessoal e profissional.

A equipe de Docentes do Curso Técnico de Recursos Humanos, por compartilhar de seus conhecimentos profissionais e humanos.

As professoras que nos orientaram no pré-projeto e no desenvolvimento do trabalho, em especial a Fernanda Yamauchi pela paciência, pelo incentivo e pela generosidade.

E a todos que direta ou indiretamente contribuíram para que fosse possível a realização deste trabalho.

“Para se ter sucesso, é necessário amar de verdade o que se faz. Caso contrário, levando em conta apenas o lado racional, você simplesmente desiste. É o que acontece com a maioria das pessoas”

Steve Jobs.

RESUMO

Com as constantes mudanças que ocorrem no cenário atual, as organizações estão preocupadas em se aperfeiçoar para obter melhores lucros e se manter no mercado. Esse trabalho tem como objetivo geral propor um programa de treinamento para qualificação dos profissionais do setor de alimentos a fim de suprir as necessidades do mercado de trabalho, bem como, elaborar um manual de integração dos novos colaboradores e um manual de boas práticas de manipulação para informação e desenvolvimento das práticas de manuseio de alimentos sem glúten. O presente estudo foi realizado por meio de levantamentos de pesquisas bibliográficas sobre o tema em artigos, livros, monografias e portais confiáveis. E com base no referencial teórico foram elaborados os manuais. Levando-se em conta o que foi observado no decorrer da pesquisa, foi possível concluir que o treinamento é uma das maneiras mais eficazes de atingir os objetivos organizacionais, visto que as organizações que oferecem um programa de treinamento bem planejado e aplicado da maneira correta tornam-se mais eficientes, o que contribui na melhoria e qualidade dos serviços prestados, satisfazendo assim as expectativas, tanto dos colaboradores quanto dos clientes.

Palavras-chave: Treinamento; organização; colaborador; alimentos; manual.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 O TREINAMENTO E A ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	12
2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO TREINAMENTO.....	14
2.2 CONCEITO DE TREINAMENTO	15
2.3 DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	16
2.4 IMPORTÂNCIA E OBJETIVOS DA APLICAÇÃO DE UM PROGRAMA DE TREINAMENTO	18
2.5 ETAPAS DE UM PROGRAMA DE TREINAMENTO.....	20
2.5.1 Levantamento das necessidades (LNT).....	20
2.5.2 Planejamento	23
2.5.3 Execução do treinamento.....	25
2.5.4 Avaliação.....	27
3 PROGRAMA DE TREINAMENTO	29
3.1 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO.....	29
3.2 DESENHO DO PROGRAMA DE TREINAMENTO	30
3.3 APLICAÇÃO DO PROGRAMA DE TREINAMENTO.....	31
3.3.1 Treinamentos de todos os novos colaboradores.....	31
3.3.2 Treinamento do cozinheiro (a):.....	33
3.4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO TREINAMENTO.....	34
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS.....	40
APÊNDICE 1	42
APÊNDICE 2.....	52

1 INTRODUÇÃO

Com as constantes mudanças que ocorrem no cenário atual, as organizações estão preocupadas em se aperfeiçoar para obter melhores lucros e se manter no mercado. O treinamento pode ser considerado uma poderosa ferramenta para as organizações, pois não há outro processo mais indicado para obter os resultados esperados nos dias de hoje. O investimento da organização no treinamento e qualificação dos seus colaboradores é de grande importância, pois são eles os responsáveis diretos pela qualidade e resultado final do produto ou serviço prestado.

Ainda assim, muitas organizações, principalmente as de pequeno porte, não oferecem um programa de treinamento e um desenvolvimento de pessoal adequado, por considerar um gasto desnecessário e não um investimento. Correndo o risco de ficar para trás e perder espaço no mercado para a concorrência

A aplicação adequada de um programa de treinamento traz resultados positivos para as organizações, por meio dele os colaboradores são capacitados, sentem-se motivados, desenvolvem suas habilidades e aumentam o seu rendimento no trabalho, melhorando o clima organizacional e a motivação da equipe. Visto que as organizações tem que acompanhar as mudanças tecnológicas, sendo necessário manter seus colaboradores atualizados, inovando nos seus métodos, utilizando os mesmos recursos e diminuindo os custos, e aumentando a produtividade.

A partir dessas acepções, o presente trabalho tem como objetivo geral propor um programa de treinamento para qualificação dos profissionais do setor de alimentos a fim de suprir as necessidades do mercado de trabalho.

Tendo como objetivos específicos: identificar a importância do treinamento para a organização; por meio do projeto interdisciplinar que será realizado em conjunto com o curso de Técnico em Administração da ETEC – Professor Massuyuki Kawano, elaborar um programa de treinamento voltado para as necessidades da organização por eles criada; desenvolver um treinamento para os colaboradores que serão contratados pela organização

para capacita-los; fazer a integração e também desenvolver o trabalho em equipe; elaborar um manual de integração dos novos colaboradores e um manual de boas práticas de manipulação para informação e desenvolvimento das práticas de manuseio de alimentos sem glúten.

No que diz respeito a metodologia utilizada, o presente estudo foi realizado por meio de levantamentos de pesquisas bibliográficas sobre o tema em artigos, livros, monografias e portais confiáveis. O estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória de natureza qualitativa, as informações colhidas na abordagem qualitativa foram analisadas, e as hipóteses surgiram conforme as observações. O método qualitativo, não é traduzido em números, é definido como a verificação da relação da realidade com o objeto de estudo, obtendo uma análise mais precisa sobre a pesquisa. E com base no referencial teórico foram elaborados os manuais.

2 O TREINAMENTO E A ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Com o passar do tempo a função de gerir pessoas vem ganhando mais espaço dentro das organizações.

O setor de Recursos Humanos (RH) deixou de ser apenas um suporte operacional, e hoje é uma das principais áreas das organizações, uma área ampla, que passou atuar de forma estratégica, visando à capacitação das pessoas, tornando-as mais eficazes para desempenhar o que fazem.

Na organização atual, as funções estreitamente definidas devem ceder lugar uma série contínua de processos que aborde como as pessoas ingressam na organização, como evoluem dentro dela, como seu desempenho pode ser maximizado e, por fim, como deixam a organização. Sob esse novo paradigma a ação de RH deve ser vista não da perspectiva do profissional dessa área, mas das perspectivas dos empregados e dos clientes: do que os empregados necessitam para ajudá-los a se tornar ativos organizacionais mais produtivos e valiosos? Do que os clientes – frequentemente gerentes de linha – necessitam para ajudá-los a liderar e utilizar esses ativos humanos com mais eficácia? (GIL, 2009, p.27).

Os três significados de RH ou Gestão de Pessoas segundo Chiavenato (1999, p. 2):

1. RH como função ou departamento: RH é a unidade operacional que funciona como órgão de staff, isto é, como elemento prestador de serviços nas áreas de recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, comunicação, higiene e segurança do trabalho, benefícios etc.
2. RH como práticas de recursos humanos: RH se refere ao modo como a organização opera suas atividades de recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, benefícios, comunicação, higiene e segurança do trabalho.
3. RH como profissão: RH se refere aos profissionais que trabalham em tempo integral em papéis diretamente relacionados com recursos humanos, a saber: selecionadores, treinadores, administradores de salários e benefícios, engenheiros de segurança, médicos do trabalho etc (CHIAVENATO, 1999, p. 2).

Conforme Gil (2009) a área de recursos humanos tornou-se um ponto estratégico dentro das organizações. E ao novo profissional de recursos humanos diz respeito o desempenho de inúmeros papéis. Todos de extrema importância tanto para a organização quanto para o colaborador. A natureza desses papéis é determinada por fatores diversos, como: porte da organização,

natureza do produto, políticas gerenciais etc. Alguns papéis mais requeridos são:

- Comunicador: comunicar-se de maneira eficaz com a administração superior, com gerências intermediárias, com os empregados, com os fornecedores, clientes, agentes públicos, líderes sindicais etc.;
- Seleccionador: propor critérios instrumentos para recrutamento, seleção e para a adaptação das pessoas na empresa.
- Treinador: elaborar projetos de treinamento de desenvolvimento de pessoas.
- Avaliador de desempenho: definir padrões e construir instrumentos para a avaliação do desempenho das pessoas;
- Analista de cargos: avaliar os cargos e as funções da empresa, com vista em identificar os requisitos que devem possuir seus ocupantes e definir seus níveis de remuneração;
- Motivador: utilizar estratégias adequadas para aumentar os níveis de interesse, de satisfação e de realização das pessoas;
- Líder: conduzir equipes e liderar reuniões de trabalho;
- Negociador: negociar diretamente e assessorar nas negociações com funcionários, clientes e organizações sindicais;
- Gestor de qualidade: desempenhar papel atuante na implantação, implementação e acompanhamento de programas de qualidade.
- Coach: apoiar o desenvolvimento pessoal e profissional dos empregados (GIL, 2009, p.67).

Ainda segundo Gil (2009), a expressão Gestão de Pessoas veio para substituir o termo Administração de Recursos Humanos, por este ser considerado muito restrito, pois acarreta a ideia das pessoas que trabalham na organização apenas como recursos.

“A Gestão de Pessoas abrange amplo leque de atividades, como: recrutamento de pessoal, descrição de cargos, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho etc” (GIL, 2009, p. 24).

O ponto marcante que o profissional de recursos humanos passou a exercer foi assumir um papel de liderança, exercendo esforços contínuos para ajudar a organização alcançar a sua excelência e enfrentar seu principal desafio em uma economia globalizada, que é acompanhar a evolução das tecnologias, e a gestão do capital intelectual.

2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO TREINAMENTO

De acordo com Gil (2009), a preocupação em desenvolver programas de treinamento de pessoal nas organizações teve início no século XX, devido à influência da Escola Clássica de Administração¹. Nessa época o objetivo do treinamento era preparar os indivíduos para aumentar seu nível de produtividade, já que os aspectos eram estritamente mecânicos. E o colaborador era considerado recurso da produção e visto apenas como alguém que trabalhava basicamente em troca do dinheiro.

Para Gil (2009) foi com a chegada da Escola das Relações Humanas², o treinamento passou a desenvolver o relacionamento interpessoal e a integração das pessoas, além de capacitá-las para o desempenho de suas funções. Já com o início da década de 40 as organizações passaram a se preocupar em preparar profissionais que pudessem desenvolver trabalhos de chefia e supervisão, bem como de liderança.

O autor menciona também que a partir da década de 60 a administração aderiu ao enfoque sistêmico e, nesse sentido, o treinamento é avaliado como um de seus sistemas básicos. Direcionado para suprir as carências dos colaboradores quanto ao conhecimento, habilidade e atitude, com vista em desempenhar as tarefas necessárias para alcançar os objetivos organizacionais.

Dessa forma passa-se a visualizar o treinamento como um sistema abrangendo diversos subsistemas: (a) diagnósticos, que visa identificar as necessidades de treinamento; (b) prescrição, que propõe a elaboração de um plano eficaz para suprir as carências; (c) execução, que procura levar a cabo o plano; (d) avaliação, para verificar em que medida os objetivos do treinamento foram alcançados (GIL, 2009, p. 119).

¹ “A Escola Clássica de administração caracterizou-se por aplicar à realidade industrial, dos fins do século passado e princípios de nosso século, os mesmos procedimentos e o mesmo quadro conceituai que se havia provado de grande valia e, inclusive, permitido um grande desenvolvimento das ciências da natureza” (BERTERO, 1967, n.p).

² “O movimento da valorização das relações humanas no trabalho surgiu da constatação da necessidade de considerar a relevância dos fatores psicológico e sociais na produtividade. As bases desses movimentos foram dadas pelos estudos desenvolvidos por Elton Mayo (1890 – 1949)” (GIL, 2009, p.119).

“O enfoque sistêmico tem a vantagem de incorporar as mais diversas contribuições científicas ao processo de treinamento.” (GIL, 2009, p. 119). Tanto é que os programas de treinamento cada vez mais prezam, entre outros objetivos, as necessidades, motivações, dificuldades de aprendizagem, e os interesses de cada colaborador. E ao decorrer dos anos, as organizações preocupam não somente em treinar os colaboradores, como também educa-los continuamente.

2.2 CONCEITO DE TREINAMENTO

“Treinamento é um processo de assimilação cultural a curto prazo, que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionadas diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no trabalho” (MARRAS, 2009, p.145).

Para Chiavenato (1999) e Gil (2009) o treinamento é o processo de preparação dos colaboradores para o desempenho de suas funções, tendo em vista o alcance dos objetivos da organização.

Treinamento é o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos e contribuir melhor para o alcance dos objetivos organizacionais. O propósito do treinamento é aumentar a produtividade dos indivíduos em seus cargos, influenciando seus comportamentos (CHIAVENATO, 1999, p. 295).

Ainda, segundo Chiavenato (1999), atualmente, o treinamento é visto como um meio de desenvolver competências nas pessoas com o objetivo de torná-las mais produtivas, criativas e inovadoras, para contribuir cada vez mais para o sucesso da organização.

Chiavenato (1999, p. 295) declara ainda que: “o treinamento é o processo sistemático de alterar o comportamento dos empregados na direção do alcance dos objetivos organizacionais”.

Com as definições acima citadas pelos autores, pode-se entender que o treinamento é um processo de aprendizado que a organização oferece, e tem por objetivo qualificar a mão de obra e aperfeiçoar as habilidades dos colaboradores, visando instruir o profissional para

desempenhar melhor as funções destinadas para um cargo específico de modo que atenda as suas expectativas.

Um treinamento aplicado com sucesso pode ajudar a organização a identificar os setores que precisam de mais atenção, e também descobrir suas falhas.

Quando implantado de forma correta, o treinamento proporciona grandes vantagens estruturais, como: a possibilidade de análise das necessidades de toda a organização, a definição das prioridades de cada setor da empresa, a caracterização dos vários tipos de desenvolvimento de pessoas que podem ser aplicados, a elaboração de planos de capacitação de profissionais a curto, médio e longo prazo (VOLPE, 2009, p.5).

O treinamento não é apenas para o colaborador desenvolver uma força de trabalho e adequar à pessoa naquela função. Ele serve principalmente para desenvolver habilidades e melhorar seu desempenho e competências, para que ela se torne mais produtiva.

Tanto é que, com frequência cada vez maior, as empresas vêm desenvolvendo programas de formação, treinamento e desenvolvimento de pessoas, a ponto de muitas decidirem-se pela instalação não apenas de centros de treinamento e desenvolvimento, mas até mesmo de centros educacionais e universidades corporativas ³ (GIL, 2009, p.118,119).

Há diferentes visões para o conceito de treinamento, ao longo dos anos esse conceito foi sendo desenvolvido. Antigamente o treinamento de pessoas era visto pelas organizações somente como um gasto desnecessário, hoje essa visão foi modificada, todavia ainda é um tema que precisa ser aperfeiçoado por estas.

2.3 DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Em uma organização em que os gestores estão comprometidos com seu progresso, eles entendem que o colaborador precisa se atualizar e melhorar seu desempenho nas atividades. O treinamento e

³ “As UCs desempenham seu papel de complementar o ensino de graduação das universidades com treinamento e capacitação para o planejamento das organizações, como investimento necessário ao crescimento e à sobrevivência destas e à qualificação de seus colaboradores” (DA SILVA & BALZAN, 2010, n.p).

desenvolvimento (T&D) são fundamentais para o sucesso da organização. Apesar de seus processos serem parecidos, com intuito de afetar a aprendizagem dos indivíduos, vale ressaltar que há diferença entre ambos, como explica Chiavenato (1999, p. 295):

O treinamento é orientado para o presente, focalizando o cargo atual e buscando melhorar aquelas habilidades e capacidades relacionadas com o desempenho imediato do cargo. O desenvolvimento de pessoas focaliza geralmente os cargos a serem ocupados futuramente na organização e as novas habilidades e capacidades que serão requeridas.

Chiavenato (1999, p. 322) também associa o desenvolvimento pessoal à carreira futura do profissional:

O desenvolvimento de pessoas está mais relacionado com a educação e com a orientação para o futuro do que o treinamento. Por educação queremos significar sobretudo as atividades de desenvolvimento pessoal que estão relacionados com os processos mais profundos de deformação da personalidade e da melhoria da capacidade de compreender e interpretar o conhecimento, e menos a repartição de um conjunto de fatos e informações a respeito de habilidades motoras ou executoras.

Gil define o desenvolvimento como:

Desenvolvimento: refere-se ao conjunto de experiências de aprendizagem não necessariamente relacionadas aos cargos que as pessoas ocupam atualmente, mas que proporcionam oportunidades para o crescimento e desenvolvimento profissional. Diferentemente do treinamento, que é orientado para o presente, o desenvolvimento de pessoas focaliza os cargos a serem ocupados futuramente na organização e os conhecimentos, habilidades e atitudes que serão requeridos de seus ocupantes. Dessa forma as ações voltadas ao desenvolvimento envolvem um compromisso maior com a capacitação de pessoas (GIL, 2009, p.122:123).

Para Gil (2009) desenvolver pessoas vai além de proporcionar conhecimentos e desenvolver habilidades para execução de tarefas. Significa para o autor, dar formação básica para modificar hábitos antigos, desenvolver novas atitudes e aprimorar seus conhecimentos para que se tornem ainda melhor no trabalho que realizam.

O desenvolvimento de pessoal está cada vez mais ganhando destaque, porque ele tem como objetivo estratégico o crescimento e a sustentabilidade das organizações para enfrentar as rápidas mudanças que os tempos atuais e a globalização estão

proporcionando, assim com funcionários desenvolvidos, as empresas conseguem buscar o crescimento e até mesmo a manutenção dela na posição de liderança no mercado (MEJDALANI, 2013, n.p).

De acordo com Mejdalani (2013) no momento um dos maiores motivos que faz com que as organizações desenvolvam seus colaboradores são os aumentos de concorrentes.

2.4 IMPORTÂNCIA E OBJETIVOS DA APLICAÇÃO DE UM PROGRAMA DE TREINAMENTO

Diante do atual cenário de mudanças, e de um mercado altamente competitivo, as organizações precisam se adequar, para poder se manter no mercado.

Um dos preceitos para a organização ter sucesso, são os colaboradores ágeis e proativos, que conseguem executar o que aprenderam na teoria.

Para serem bem sucedidas, as organizações precisam de pessoas espertas, ágeis, empreendedoras e dispostas a assumir riscos. São as pessoas que fazem as coisas acontecer, que conduzem os negócios, produzem os produtos e prestam serviços de maneira excepcional (CHIAVENATO, 1999, p.294).

O investimento da organização no treinamento e qualificação dos seus colaboradores é de grande importância, pois são eles os responsáveis diretos pela qualidade e resultado final do produto ou serviço prestado.

As organizações mais bem sucedidas investem pesadamente em treinamento para obter um retorno garantido. Para elas, treinamento não é uma simples despesa, mas um precioso investimento, seja na organização como nas pessoas que nela trabalham (CHIAVENATO, 1999, p.294).

Porém, muitas organizações ainda não oferecem um programa de treinamento adequado, por considerar o custo muito alto. Optando por sempre escolher pessoas com experiência para integrar a sua equipe.

O treinamento é essencial, sendo uma das responsabilidades de maior importância nos dias de hoje, por meio dele os colaboradores são capacitados, sentem-se motivados, desenvolvem suas habilidades e aumentam o seu rendimento no trabalho.

Milkovich e Boudreau (2000, p.340, apud COSTA, 2006, p.12:13) apontam que:

Existe uma crescente evidência de que os investimentos em treinamento estão associados ao aumento da lucratividade no longo prazo, e que as empresas que reorganizam suas operações com base em programas como trabalho em equipes e círculos de qualidade conseguem maior produtividade se esses programas estiverem em sintonia com a educação do trabalhador.

Para Marras (2009, p. 148), os treinamentos têm como objetivos específicos mais importantes:

- Formação profissional: tem como meta alcançar um grau ideal de capacidade laboral para determinada profissão, repassando todos os conhecimentos e práticas necessárias ao bom desempenho de uma função.
- Especialização: oferece ao treinando um campo de conhecimento ou prática específica dentro de uma área de trabalho para a otimização dos resultados.
- Reciclagem: tem como finalidade básica rever conceitos, conhecimentos ou práticas de trabalho, renovando-os ou atualizando-os de acordo com as necessidades (MARRAS, 2009, p.148).

Ainda conforme Marras (2009) já entre os objetivos genéricos mais importantes, ressaltamos: o aumento direto da produtividade e da qualidade, incentivo motivacional, otimização pessoal e organizacional, e atendimento de exigências das mudanças.

Quanto a abrangência, os objetivos do treinamento dividem-se em dois aspectos: aspecto técnico e aspecto comportamental. Dessa perspectiva Marras (2009) define que no aspecto técnico: apresenta-se um programa de treinamento para cada setor específico da organização, voltado para o conteúdo, resultados esperados, pessoal a ser treinado e escolha do instrutor. Já o aspecto comportamental relaciona-se a área de T&D, que deve ser a responsável principal pelas informações passadas aos treinandos, mesmo que busque sugestões das demais áreas da organização. Deve-se levar em conta um padrão de comportamento e atitude almejado pela organização.

Percebe-se a importância do treinamento como uma função de apoio aos setores da organização, na medida em que o RH deve adotar

uma postura de assessoria frente aos outros setores da empresa. Desta forma, no momento em que há uma necessidade de treinamento, não só o RH pode auxiliar neste diagnóstico, mas os próprios setores podem e devem sinalizar tal necessidade (OLIVEIRA, 2015, n.p).

Ainda segundo Oliveira (2015) neste contexto, percebe-se a importância da descentralização, sendo de grande importância a participação de gestores de todas as áreas, para contribuir com os objetivos do treinamento, para que estes possam ser alcançados com eficácia. E sem a participação da gestão pouco poderá ser feito por parte da área de T&D.

2.5 ETAPAS DE UM PROGRAMA DE TREINAMENTO

Conforme Chiavenato (1999) o treinamento é um processo contínuo que envolve quatro etapas, sendo elas: diagnóstico, desenho, implementação e avaliação.

Para o autor citado, o diagnóstico consiste em levantar as necessidades de treinamento, podendo ser elas passadas, presentes ou futuras. O desenho ou planejamento: é a elaboração do programa de treinamento para atender as necessidades que foram levantadas. A implementação ou execução do treinamento é a aplicação prática do que se foi planejado. Enquanto a avaliação é a verificação dos resultados obtidos com o programa de treinamento.

Essas etapas determinam orientar a organização a identificar quando o treinamento é necessário, bem como a projetar, executar e analisar os seus resultados.

2.5.1 Levantamento das necessidades (LNT)

Para Chiavenato (1999), o LNT corresponde ao diagnóstico preliminar, sendo a primeira etapa do treinamento, que serve para detectar as carências no desempenho atual e passado, e auxiliar no que deve ser feito.

De acordo com Marras (2009, p.152):

O LNT engloba a pesquisa e a respectiva análise pela qual se detecta o conjunto de carências cognitivas e inexperiências

relativas ao trabalho existentes entre o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes do indivíduo e as exigências do perfil do cargo.

O autor menciona ainda que o LNT serve para que se possa elaborar a programação do treinamento, para isso deve fornecer as seguintes informações: Quem deve aprender? Quem deve ensinar e como ensinar? O que, quando e onde deve ser ensinado?

Gil (2009, p.124) ressalta que:

Costuma-se definir diagnóstico de necessidades de treinamento – DNT – como o processo que tem como objetivo identificar as carências de indivíduos e grupos para a execução das tarefas necessárias para o alcance dos objetivos da organização.

O Diagnóstico de Necessidade de Treinamento (DNT) é projetado como uma pesquisa que se desenvolve em três níveis:

- Análise organizacional: consiste na identificação dos níveis de eficiência e eficácia da organização, a fim de determinar as formas de treinamento que poderão contribuir para sua elevação;
- Análise das tarefas: consiste na identificação das atividades que compõem as tarefas bem como dos requisitos pessoais necessários para seu desempenho eficaz;
- Análise dos recursos humanos: consiste na identificação, junto aos empregados, dos níveis de conhecimento, habilidades e atitudes requeridas para a execução das tarefas que executam (GIL, 2009, p.124).

Para Marras (2009), é por intermédio do LNT que é possível conhecer e estabelecer as ações do 'que e como' fazer para suprir as necessidades da organização e ajustar o que os colaboradores têm a oferecer.

O autor também menciona que dentro do LNT, existem duas ferramentas básicas que identificam a real necessidade para a organização e para o indivíduo. Estas ferramentas são denominadas: cenário reativo e cenário prospectivo.

Cenário reativo: Representa situações em que a necessidade 'já está presente', ocasionando problemas reais. Portanto, pode ser sentida e avaliada em termos de consequências práticas. É uma verdadeira operação 'tapa-buracos'; uma situação análoga à manutenção corretiva: primeiro tem de acontecer a anomalia ou o problema para depois acionar o remédio (treinamento).

Cenário prospectivo: No cenário prospectivo o treinamento age com vistas ao atingimento de metas e objetivos futuros, antecipando-se às mudanças previstas. Ao contrário da anterior, baseia-se analogamente na manutenção preventiva, adiantando-se aos problemas e acontecimentos. É um verdadeiro posicionamento pró-ativo (MARRAS, 2009, p.152).

Ainda segundo o autor, o LNT deve estar presente na organização de forma que consiga, em tempo hábil, diagnosticar todas as mudanças que forem necessárias. Por ser um programa contínuo, também cabe à responsabilidade de pesquisar necessidades de treinamento, de forma compartilhada entre a área de T&D e todas as demais da organização.

O T&D na verdade é apenas um meio que integra e catalisa as necessidades organizacionais, pois elas são diretamente ligadas a cada setor da organização, e são de controle dos supervisores.

Alguns métodos mais utilizados pelas organizações para a área de T&D passar a ter conhecimento das necessidades de treinamento são por meio de:

- ✓ Aplicação de questionários
- ✓ Entrevistas com trabalhadores e supervisores
- ✓ Aplicação de testes ou exames
- ✓ Observação *in loco* de trabalhos sendo realizados
- ✓ Folha de avaliação de desempenho
- ✓ Solicitação direta do trabalhador ou supervisor (MARRAS, 2009, p.152).

O autor considera também que, para a realização do LNT pode se escolher um ou mais desses métodos acima citado, dependendo das características e particularidades da organização. A escolha dos métodos é de responsabilidade do profissional da área de T&D.

Para Chiavenato (1999) além dos métodos de LNT, o treinamento vale-se de indicadores, que indicam as necessidades futuras ou apontam os problemas já existentes. Esses indicadores são:

– Indicadores a priori se referem a exigências futuras, são eventos que se acontecerem, resultarão em necessidades de treinamento: expansão da organização e admissão de novos empregados, redução do número de empregados; mudança de métodos e processos de trabalho; produção de novo produtos; faltas, licenças e férias de pessoal; etc.

– Indicadores a posteriori, que são problemas provocados por necessidades de treinamento ainda não atendidas “carências”, em geral tem relação tanto com o processo produtivo, quanto com os recursos humanos.

Quanto aos problemas de produção Chiavenato menciona: a baixa produtividade; baixa qualidade de produção; excesso de erros e desperdícios, índices elevados de acidente, etc. Em relação aos problemas de pessoal: relações deficientes entre o pessoal e falta de cooperação; número excessivo de queixas; mau atendimento ao cliente; falta de interesse pelo trabalho, etc.

O diagnóstico tem como objetivo apresentar a situação real da organização, e através das informações levantadas, propiciar mudanças identificadas como necessárias. Caso o diagnóstico não seja correto e preciso, as necessidades não serão atendidas e não atingirá os resultados esperados. Tais resultados devem ser estipulados pelas organizações para que haja um desenvolvimento pessoal e crescimento profissional dentro das organizações.

2.5.2 Planejamento

Na segunda etapa do processo de treinamento, faz-se o planejamento a partir das informações fornecidas pela primeira etapa, que é trabalhada de forma adequada para que os diferentes objetivos sejam atingidos.

O planejamento do treinamento é decorrência do diagnóstico das necessidades de treinamento. Geralmente os recursos colocados à disposição do treinamento estão relacionados com a problemática diagnosticada (CHIAVENATO, 1997, p. 46).

Após diagnosticadas as necessidades, é preciso encontrar meios para saná-las, é necessário planejar as ações para a resolução dos problemas.

O planejamento é um processo desenvolvido com base na realidade fornecida pelo diagnóstico que visa proporcionar com a máxima eficácia possível o desencadeamento das ações necessárias para o alcance dos objetivos pretendidos. Do planejamento decorrem documentos. Os mais importantes são os projetos e planos (GIL, 2009, p.129).

Os projetos abrangem os aspectos seguintes:

- Identificação;
- Objetivos;
- Justificativa;
- População-alvo;
- Conteúdo;
- Carga horária;
- Período de realização;
- Local;
- Número de turmas;
- Instrutores;
- Materiais e equipamentos;
- Custos;
- Apoio administrativo (GIL, 2009, p.129:130).

Já o plano envolve as partes subsequentes:

- Identificação;
- Objetivos gerais e específicos;
- Conteúdo programático;
- Estratégias de ensino;
- Recursos instrucionais;
- Avaliação;
- Carga horária (GIL, 2009, p.129:130).

Pode-se notar ainda, segundo o autor, que o projeto e o plano têm vários pontos que os ligam. Porém, o projeto focaliza mais os aspectos administrativos, enquanto que os planos ressaltam mais os pedagógicos. Entretanto, existem organizações que não diferenciam um do outro.

Para Gil (2009), o treinamento assume diversas modalidades, considerando a clientela, finalidade, o momento e o local. Em relação à clientela, Gil (2009, p.131), apresenta que “o treinamento pode ser dirigido a todos os segmentos da organização ou voltado para os empregados de hierarquia mais elevada.” O treinamento pode ser administrativo, técnico, técnico-operacional, técnico-administrativo, sendo designado de acordo com a atuação do pessoal.

No que diz respeito à finalidade, o “treinamento pode voltar-se para o conteúdo ou para o processo” (GIL, 2009, p.131). Ao conteúdo se refere à obtenção de conhecimento, e ao processo refere-se a mudanças de comportamento, e desenvolvimento das relações pessoais.

Já sobre o momento, o treinamento pode ser realizado antes ou depois do ingresso do colaborador na organização. Caso seja antes do ingresso, fazer a integração dos novos colaboradores e colocá-los a par do

funcionamento da organização, de suas características e adequá-los às normas. Após o ingresso é realizado para suprir as necessidades detectadas no levantamento.

“É comum proporcionar aos novos empregados o treinamento de integração, que envolve conteúdos referentes à história da organização, a seus produtos, aos direitos e deveres do empregado, às características do seu cargo etc” (GIL, 2009, p.131).

No que se refere ao local, o treinamento pode ser realizado no próprio ambiente de trabalho ou fora dele.

Um típico programa de treinamento em serviço coloca o treinando numa situação real de trabalho, e um supervisor ou empregado experimentado faz demonstrações sobre o trabalho e apresenta as táticas para sua realização. Muitos programas de treinamento são desenvolvidos em serviço, sobretudo para pessoal não gerencial. O treinamento fora do serviço, por sua vez, constitui a modalidade mais comum de treinamento nas empresas (GIL, 2009, p.131).

Após o planejamento é importante e indispensável determinar resultados para o treinamento e compará-los posteriormente.

2.5.3 Execução do treinamento

Terminada a fase de elaboração do programa de treinamento, inicia-se a terceira etapa a fase de execução.

Segundo Marras (2009), após fazer o levantamento das necessidades, e detectado as carências da organização, entra o plano de execução do treinamento com a aplicação prática daquilo que foi programado.

A execução do treinamento centra-se na relação instrutor - treinando. Os instrutores podem ser pessoas da própria organização ou de fora, especialistas ou experientes em determinada área ou atividade, que transmitem suas instruções de maneira organizada aos treinandos. O treinador poderão ser pessoas situadas em qualquer nível da organização, de quem se espera que adquiram os conhecimentos, habilidades e atitudes requeridas para o desempenho de suas atribuições (GIL, 2009, p.139).

Para o autor acima citado a execução do treinamento está relacionada com a transferência de informações, entre um instrutor e um

aprendiz, que independem de um nível hierárquico dentro da organização para a troca de conhecimento.

Marras (2009, p.157), declara que “a área de T&D deve ter duas grandes preocupações com a execução dos módulos de treinamento: A qualidade na aplicação dos módulos e a eficiência dos resultados”.

Na qualidade de aplicação dos módulos, Marras (2009) considera que os fatores influentes, entre outros, são os seguintes:

A didática dos instrutores, que se refere ao nível de comunicação e a maneira como será transmitido o conhecimento para que os treinandos aprendam de forma rápida e fácil e o preparo técnico, onde é importante que o instrutor esteja por dentro dos problemas do dia-a-dia dos treinandos, para que estabeleça um discurso mais próximo da prática, para que haja uma compreensão mais clara.

Na lógica do módulo, os treinandos devem captar logo nas sessões iniciais a proposta do treinamento, e ao longo delas perceber possíveis soluções para os problemas enfrentados no dia-a-dia. “Dessa forma, a execução do programa garante o comprometimento do treinando nas sessões de treinamento e a manutenção da sua motivação em continuar aprendendo” (MARRAS, 2009, p.157).

Quanto à qualidade dos recursos, o autor considera também que, entre esses recursos que podem ser utilizados na execução de um módulo de treinamento, podem-se apontar os seguintes: slides; filmes de vídeo; computador; sistemas do áudio; televisão etc. Esses recursos são utilizados de forma complementar em exposições orais, de modo que facilite e ofereça comparações para o treinando, visto que cada pessoa tem mais facilidade de assimilar informações, dependendo da maneira como lhes são apresentadas.

O próximo fator a seguir é as escolhas das técnicas de treinamento mais eficazes a serem utilizadas, com intuito de atingir o resultado esperado com menor esforço, menor tempo e dinheiro.

De acordo com Marras (2009), as técnicas a serem utilizadas pelos instrutores na aplicação de módulos de treinamento são diversas, que variam conforme o objetivo do treinamento, a situação, etc. As técnicas mais

utilizadas são: as aulas expositivas, estudos de casos, dramatização, workshop, brainstorming, simulação, painel, palestra, conferência.

2.5.4 Avaliação

Essa é a etapa final, que se refere aos efeitos do treinamento para a organização, ou seja, quais os resultados que trouxe para a organização. “Tem por finalidade aferir os resultados conseguidos comparativamente aquilo que foi planejado e esperado pela organização” (MARRAS, 2009, p. 159).

Conforme menciona Chiavenato (1999) a avaliação é a verificação dos resultados obtidos com o treinamento, onde constata a sua eficácia; se atendeu as necessidades da organização, das pessoas e dos clientes.

A avaliação constitui um dos aspectos mais críticos de treinamento. Por ser uma atividade delicada e complexa, costuma ser relegada a segundo plano, quando não deliberadamente rejeitada. Entretanto, só a partir da avaliação é que se pode saber se o treinamento atingiu seus objetivos (GIL, 2009, p.139).

Aqui é avaliada a eficiência do programa de treinamento e para isso deve se considerar dois fatores:

- 1) Determinar até que ponto o treinamento realmente produziu as modificações desejadas no comportamento dos empregados;
- 2) Verificar se os resultados do treinamento apresentam relação com a consecução das metas da empresa (CHIAVENATO, 1997, p. 67).

Para Chiavenato (1997) Além dessas duas questões, será preciso avaliar se as técnicas do treinamento empregadas são mais eficientes do que outras que poderiam ser destacadas. O treinamento será relacionado com outras abordagens com finalidade de desenvolver os recursos humanos, como o aprimoramento das técnicas de seleção ou reestudo das operações de produção.

Para que essa etapa consiga cumprir a sua finalidade, todo módulo de treinamento deve ser previamente planejado e programado para que, ao seu termino, haja a possibilidade de mensurar os resultados conseguidos. Sem essa condição, cria-se uma dificuldade muito grande que compromete a possibilidade da efetividade do trabalho

realizado. Por essa razão – e por existir, de fato, em alguns casos, essa dificuldade – afirma-se que é um dos grandes problemas enfrentados pela área de T&D: poder mensurar claramente os resultados de certos módulos de treinamento. Assim, em ocasiões em que não há reais possibilidades de realizar uma avaliação objetiva, deve-se traçar previamente metas que conduzam a resultados ao menos observáveis ou com respostas indiretas que subsidiem a decisão de saber se a relação custo-benefício foi conseguida ou não (MARRAS, 2009 p.159).

Ainda para o autor, a avaliação de resultados de um programa de treinamento é analisada pelos gestores ou responsáveis pela aplicação. Um treinamento requer primeiramente um planejamento, um objetivo a ser esperado do treinamento aplicado. Verificando se obteve modificações, se foi atingido as metas da organização.

Há ocasiões em que o treinamento é um investimento de longo prazo, sem nenhuma possibilidade imediata de computar resultados diretos sobre o trabalho. Isso acontece principalmente quando se resolve trabalhar questões ligadas ao comportamento humano, com respostas que envolvem mudanças a médio e longo prazo (MARRAS, 2009, p.160).

O autor considera também que, o comportamento humano requer tempo para se adaptar a certas mudanças. Sendo assim, vemos como o treinamento é importante em cada nova etapa dentro da organização.

Essas práticas são utilizadas por organizações habituadas a essa forma de investimento, pois, historicamente, conseguiram comprovar a eficácia do método. É o que devem fazer todas as empresas ao planejar ações de treinamento e desenvolvimento, resguardando seus investimentos com planejamentos e programas rigorosamente bem-elaborados (MARRAS, 2009, p.160).

O autor também menciona que as organizações que planejam um retorno em investimentos com T&D devem valorizar seus colaboradores cada vez mais, estimulando o desenvolvimento pessoal, e o crescimento profissional com a organização.

3 PROGRAMA DE TREINAMENTO

Como mencionado nesse trabalho, é muito importante para as organizações treinar seus colaboradores, e seguir todas as etapas do programa de treinamento é fundamental, para que se alcancem os objetivos esperados. Com base nesse estudo foi elaborado um programa de treinamento para a empresa fictícia, 'Harmonia de Sabores', criada por um grupo de alunos do curso de técnico de Administração.

A Harmonia de Sabores é uma doceria especializada, que tem como foco principal o atendimento ao cliente, o cuidado na preparação dos alimentos sem glúten, e principalmente o cuidado com a saúde de pessoas que tem a doença celíaca. Um dos objetivos da empresa é a preparação de pratos com combinações alternativas de ingredientes.

A maioria dos estabelecimentos não oferecem alimentos destinados especificamente para pessoas celíacas, por não possuírem conhecimento exato de quais produtos contém o glúten. E tão pouco oferecem treinamento aos seus colaboradores para atender portadores dessa doença. Essa é exatamente uma das causas pelas quais a contaminação cruzada acontece com frequência, as vezes o consumidor ingere alimentos proibidos, pois os próprios atendentes não sabem informar sobre o produto.

Todos os colaboradores, não apenas os manipuladores precisam conhecer informações sobre boas práticas de higiene para que possam garantir a qualidade e evitar a ocorrência de doenças provocadas pelo consumo de alimentos contaminados. Não fazê-lo aumenta o risco de contaminação de alimentos. Por sua vez, isso pode levar à insatisfação do cliente.

3.1 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO

Para pessoas com doença celíaca, a existência de restrição alimentar se traduz na necessidade de comer somente em casa ou em alguns poucos lugares. A doença celíaca é uma intolerância radical ao glúten, sendo

considerada uma doença incurável, e seu único tratamento é eliminar o glúten da dieta.

Portanto, a Harmonia de Sabores oferecerá opções seguras de alimentação para essas pessoas, compatíveis com suas dietas, para que elas tornam-se clientes frequentes e extremamente fiéis.

Levando em conta as necessidades da organização e de pessoal, foi elaborado um programa de treinamento para que os colaboradores conheçam e tratem a doença celíaca de forma séria e responsável e ofereçam um serviço de qualidade.

3.2 DESENHO DO PROGRAMA DE TREINAMENTO

Após diagnosticar as necessidades da organização, foi elaborado um programa de treinamento com o objetivo de capacitar os profissionais para o preparo de alimentos específicos para pessoas com doença celíaca.

Quem deve ser treinado?	Colaboradores do setor operacional
Por quem treinar?	Por instrutores capacitados (departamento de recursos humanos, administradores, nutricionista, técnico em segurança do trabalho).
Como treinar?	Por meio de um programa específico (palestras, minicursos, dinâmicas, apresentação, entre outros).
O que treinar?	O manejo e preparação adequada dos alimentos, o comportamento em relação aos outros colaboradores e aos clientes.

Quando treinar?	Sempre que houver necessidade, o ideal é antes que o novo colaborador ingressasse na organização.
Onde treinar?	Pode ser realizado dentro da organização, se houver um espaço físico com condições adequadas que capacite todos os colaboradores.

Quadro - Definição do programa de treinamento

Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nas teorias estudadas, 2016.

Depois de programado e definida as necessidades do treinamento. É necessário estabelecer objetivos e o nível de desempenho almejado.

3. 3 APLICAÇÃO DO PROGRAMA DE TREINAMENTO

Nesta etapa será apresentado como deve ser desenvolvido o treinamento diante dos colaboradores, quais os principais objetivos do treinamento e como a organização deve se comportar.

3.3.1 Treinamentos de todos os novos colaboradores

Esse será o primeiro contato da equipe toda, de modo que todos se conheçam antes de começar a trabalhar na organização. Esse treinamento será dividido em duas partes:

1° parte: Será realizada uma palestra pelos proprietários da organização, juntamente com o Departamento de Recursos Humanos, explicando quais os objetivos, missão, visão e valores da organização. Falando da importância de um estabelecimento destinado especificamente para pessoas com doença celíaca, abordando o cuidado, e o bom atendimento.

Ressaltando que é preciso ter muita atenção e cuidado na hora de se relacionar com os clientes para garantir que seu estabelecimento seja sempre apreciado e reconhecido. A equipe de funcionários — gerente, atendente, caixa — estão sempre em contato direto com o cliente e, por esta razão precisam dominar a arte de se relacionar com o público. Alguns cuidados são essenciais na relação com o cliente, os temas que serão abordados no treinamento são:

- Introdução do profissional ao mercado de trabalho;
- Apresentação do código de ética e valores da organização;
- Cordialidade, paciência e respeito ao cliente;
- Atenção às queixas e aos pedidos;

O treinamento será feito utilizando os métodos a seguir:

Dinâmica: Será aplicada uma dinâmica para a quebra de gelo e integração de todos os novos colaboradores;

Aulas expositivas: O palestrante discorre sobre o tema, com a ajuda de recursos multimídias, de forma que facilite a compreensão e assimilação do conteúdo para os colaboradores, transmitindo informações a todos ao mesmo tempo, onde os colocarão a par da rotina de trabalho.

Ao final, o instrutor dará espaço para esclarecer eventuais dúvidas que possam ter surgido. Também será entregue um manual de integração para que os colaboradores possam consultar futuramente quando surgirem dúvidas.

Cada colaborador será comunicado que passará por um treinamento específico para sua área, que já terá sua data, hora e local marcado.

2° parte: Será realizada uma palestra com um técnico em segurança do trabalho: Serão abordadas, com o auxílio de recursos multimídia, medidas para prevenir e minimizar os acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho dos colaboradores.

Será utilizada a técnica de simulação: Onde o técnico em segurança do trabalho orientará e demonstrará aos novos contratados sobre

como eles devem agir em casos de acidentes de todo tipo, como: incêndios, ferimentos, etc. Dessa forma, toda equipe estará sempre preparada para lidar com quaisquer eventuais problemas.

Coffe-break: No intervalo entre uma palestra e outra, será oferecido um café da tarde com os produtos da empresa Harmonia de Sabores assim, os colaboradores poderão conhecer os produtos que serão produzidos na empresa.

Data: ___/___/___ (1 dia)

Local: _____

Duração: (05 horas) Será realizado das 13:00h às 15:00h — 15:30h às 18:00h.

Custos:

- Material didático;
- Coffe-Break;
- Recursos eletrônicos;
- Palestrante.

3.3.2 Treinamento do cozinheiro (a):

O tema abordado será a importância e cuidado na preparação dos alimentos, e higienização pessoal, dos utensílios e do local de trabalho para que se evite a contaminação por traços de glúten. Para implantação do treinamento será contratada uma nutricionista, que tenha conhecimento do assunto e capacidade para treinar e supervisionar todos os processos, que vão desde as instalações físicas dos estabelecimentos, passando por rigorosas regras de higiene pessoal (como lavagem frequente e correta das mãos), limpeza do local e equipamentos de trabalho até a descrição por escrito dos procedimentos envolvidos no manuseio dos alimentos.

No treinamento será apresentado e desenvolvido as práticas da rotina diária da empresa, para que desta forma o cozinheiro (a) desenvolva agilidade e se familiarize com o desempenho da função. O treinamento terá foco:

- Localização dos alimentos e armazenamento;
- Conhecer as normas de cuidado e higienização pessoal;
- Detalhar minuciosamente como deve ser o manejo dos ingredientes, utensílios e outros itens relacionados ao cardápio e cozinha;
- Descrever as etapas e procedimentos de limpeza dos utensílios, equipamentos e locais de trabalho, assim como a utilização de produtos de higiene e limpeza de boa procedência;

Na segurança: Dentre as muitas informações que devem ser passadas e ensinadas no treinamento, a segurança no manuseio das comidas e bebidas é uma das mais importantes. O método utilizado será o de tutoria: Juntamente com a supervisão da nutricionista, o cozinheiro (a) que esta sendo treinado realizará o teste de receitas na prática, desenvolvendo o cardápio dos alimentos produzidos na empresa. A nutricionista acompanhará os procedimentos do manipulador para avaliar a conduta higiênico-sanitária;

O instrutor deverá entregar no primeiro dia do treinamento um manual de boas práticas para a manipulação de alimentos, este manual será disponibilizado pela empresa, para que o mesmo possa consultar sempre que tiver alguma dúvida. O instrutor deve estar à disposição para esclarecer as dúvidas que surgirem durante o período de treinamento.

Data: ___/___/___ a ___/___/____. (5 dias).

Local: Na própria empresa

Duração: (25 horas) Sendo 4 horas diárias.

Custos:

- Com produtos utilizados na preparação dos alimentos
- Com a nutricionista contratada para aplicar e supervisionar o treinamento.

3.4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO TREINAMENTO

Ao final do treinamento, os colaboradores irão avaliar o curso e o aprendizado. Após um período na organização farão uma avaliação do

desempenho. Basicamente, deve-se avaliar se o programa de treinamento atendeu às necessidades para as quais foram desenhados. As respostas do questionário a seguir podem ajudar a determinar a eficácia do programa de treinamento.

AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO

Solicitamos a sua colaboração nesta avaliação, gostaríamos de saber sua opinião sobre o treinamento aplicado. Por favor, assinale a alternativa que melhor se aplica a cada aspecto do treinamento. Sua opinião é muito importante para o planejamento didático e para aperfeiçoamento do nosso programa de treinamento. Fique a vontade, não é necessário identificar-se.

Data do treinamento: ____/____/____ Carga horária: ____ hrs ____ min.

Nome do instrutor/Palestrante:

1. Conhecimento prévio:

a) Conceitue o seu nível de conhecimento sobre o tema abordado antes do treinamento:

() Nenhum () Insuficiente () Adequado () Elevado

Para as perguntas a baixo, assinale com um "X" ao lado de cada item descrito, sob o número que mais se aproxima de seu julgamento, de acordo com os seguintes critérios:

1 – Excelente	2 – Bom	3 – Regular	4 – Ruim	5 – Péssimo
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	--------------------

2. Conteúdo / Programa:	1	2	3	4	5
a) Adequação do conteúdo do programa					
b) Aplicabilidade do conteúdo à realidade profissional					
c) Equilíbrio da teoria e a prática					
d) Nível de obtenção de novos conhecimentos					

3. Atuação do Instrutor / Palestrante:	1	2	3	4	5
a) Conhecimento (domínio) do assunto abordado					
b) Didática utilizada					

c) Clareza na explicação					
d) Objetividade na comunicação					
e) Apresentação de aplicações práticas dos assuntos tratados					

4. Infraestrutura	1	2	3	4	5
a) Adequação das instalações e equipamentos					
b) Local do treinamento (espaço físico)					
c) Carga horária					

5. Atuação dos participantes	1	2	3	4	5
a) Facilidade de entendimento dos assuntos abordados					
b) Relação com os outros participantes					
c) Considero a minha participação					
d) Relação com os Instrutores					

6. Avaliação Geral

a) De forma geral, como você avalia o treinamento?

() Excelente () Bom () Regular () Ruim () Péssimo

b) Você tem alguma sugestão ou comentário adicional a fazer?

Obrigada!

Formulário - Avaliação da eficácia dos resultados do treinamento.

Fonte: Adaptado de Senar, Espírito Santo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo geral propor um programa de treinamento para qualificação dos profissionais do setor de alimentos a fim de suprir as necessidades da organização. O estudo foi realizado por meio de levantamentos de pesquisas bibliográficas sobre o tema em artigos, livros, monografias e portais confiáveis.

Com base nesse estudo foi elaborado um programa de treinamento voltado para a empresa criada por um grupo de alunos do curso técnico em Administração; foi desenvolvido um treinamento para capacitar os colaboradores que irão ser contratados; também foram elaborados dois manuais que abordaram respectivamente: instruções para todos os novos colaboradores, citando as regras de funcionamento da organização, a fim de integra-los; e outro de boas práticas de manipulação para o cozinheiro (a) para informação e desenvolvimento das práticas de manuseio de alimentos sem glúten.

Levando-se em conta o que foi observado no decorrer do nosso trabalho, foi possível concluir que o treinamento é a maneira mais eficaz de atingir os objetivos organizacionais. Visto que as organizações que oferecem um programa de treinamento, sendo ele bem planejado e aplicado da maneira correta pode ser uma ferramenta eficiente que contribuirá na melhoria e qualidade dos serviços prestados, trazendo informações, soluções e inovações, satisfazendo assim as suas expectativas.

O treinamento e o desenvolvimento dos colaboradores não servem apenas como um instrumento de desenvolvimento da força do trabalho e adequação do indivíduo ao cargo ocupado, e sim para gerar mudanças em seu comportamento, torná-lo mais competente, inovador, criativo e conseqüentemente mais produtivo no desempenho de suas atividades diárias. Trazendo benefícios permanentes para a organização, como, desenvolver a moral dos colaboradores, motivando-os a obter segurança e satisfação no trabalho. Colaboradores mais satisfeitos e bem treinados também tem uma tendência muito menor a faltar no trabalho e ocasionam uma menor taxa de rotatividade no ambiente de trabalho.

A formação melhora a eficiência e produtividade dos funcionários. Há menos desperdício de tempo, dinheiro e recursos quando os funcionários estão devidamente treinados. Tendem também a trabalhar melhor em grupo e valorizar as relações criadas dentro do ambiente de trabalho. O treinamento deve ser visto cada vez mais como investimento tanto para a organização como para os colaboradores, e não como despesa. De tal forma que esta mudança agregue valor ao indivíduo em suas atitudes, e à organização, que passará a obter uma maior lucratividade e destaque no mercado, por possuir profissionais altamente qualificados.

REFERÊNCIAS

BERTERO, Carlos Osmar. Teoria da organização e sociedades subdesenvolvidas. **Revista de Administração de Empresas**, v. 7, n. 25, p. 107-135, 1967. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75901967000400004&script=sci_arttext&tlng=pt> Acesso em: 20 out. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos na empresa**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COSTA, Flávia Nooblath. **Treinamento e desenvolvimento: uma estratégia para o sucesso**. 2006. 39 p. Monografia (Pós-graduação “Lato Sensu” em Docência de Gestão de Recursos Humanos) – Universidade Cândido Mendes, Niterói. Disponível em: <<http://www.avm.edu.br/monopdf/23/FLAVIA%20NOOBLATH%20COSTA.pdf>>. Acesso em: 04 set. 2016.

DA SILVA, Marco Wandecil; BALZAN, Newton César. Universidade corporativa: (pré-) tendência do Ensino Superior ou ameaça? **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 12, n. 2, 2010. Disponível em: < <http://www.redalyc.org/html/2191/219114877004/>> Acesso em: 20 out. 2016.

ESPIRITO SANTO. Senar. Faes (Org.). **Avaliação do evento pelo treinando**, 1 p. Disponível em: <http://www.faes.org.br/doc/download/avaliacao_treinando_66.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. Ed. 9. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: Do operacional ao estratégico**. 13. Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MEJDALANI, Patrícia Souza. Desenvolvimento de pessoal. Portal Educação. 2013. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/recursos-humanos/artigos/42731/desenvolvimento-de-pessoal>> Acesso em: 08 de set. 2016.

OLIVEIRA, Jeane Avelino de. A importância do treinamento e desenvolvimento de pessoas nas organizações. **RH Portal**. 2012. Disponível em: <<http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-importancia-do-treinamento-e-desenvolvimento-de-pessoas-nas-organizaes/>> Acesso em: 04 set. 2016.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal de. Secretaria Municipal da Saúde. **Manual de boas práticas de alimentos**, 84 p. 2016. Disponível em:

<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/manual_alimentos_baixa_marco_16_join_1457552907.pdf> Acesso em: 19 out. 2016.

TOLEDO DO BRASIL. Indústria de Balança Ltda. **Manual de integração do colaborador**, 32 p. São Bernardo do Campo. 2013. Disponível em: <http://www.toledobrasil.com.br/files/empresa/docs/12_manualdeintegracaodocolaborador.pdf> Acesso em: 19 out. 2016.

VOLPE, Renata Araújo; LORUSSO, Carla Bittencourt. A importância do treinamento para o desenvolvimento do trabalho. **Psicologia, Online**, p. 1-8, 2009. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0136.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2016.

APÊNDICE 1





Sumário

Boas Vindas	03
Missão, Visão e Valores	04
Política de Recursos Humanos	05
Salário e Benefícios	06
Normas da Empresa	07
Faltas e Atrasos	08
Preservação do Material e Equipamentos	08
Desperdício de Material	08
Uso Adequado dos Recursos da Empresa	09
Aparência e Higiene	10
Uniforme	10
Conservação do Ambiente	10



Boas Vindas

A partir de agora, você faz parte da equipe Harmonia dos sabores, o que é muito importante para todos nós. É com muito orgulho que lhe damos boas vindas e desejamos um começo de trabalho maravilhoso.

Desenvolvemos este manual pensando em você, que passa a participar de nossos processos a partir de agora. Nele contém informações essenciais sobre a organização, para facilitar sua integração. Este manual deve ser encarado por você como um "guia" de funcionamento geral, onde colocamos ao seu dispor informações como: remuneração e benefícios, normas de trabalho, responsabilidades e algumas dicas que o ajudará no seu dia-a-dia. Leia-o com atenção, para que conheça seus direitos e deveres, e consulte-o sempre que tiver dúvidas.

Seja bem-vindo(a)!



Missão

Promover melhor qualidade de vida para os alérgicos, produzindo e comercializando produtos de qualidade atrelados a um atendimento personalizado.

Visão

Posicionar a Doceria Harmonia de Sabores como referência para os alérgicos e adeptos a uma vida saudável de Tupã e região quanto ao fornecimento de produtos diferenciados, além de oferecer um ambiente agradável.

Valores

Qualidade, integridade, confiança.



POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

O Departamento de Recursos Humanos estará a sua disposição para ajudá-lo no que for preciso e prestar-lhe esclarecimentos sobre eventuais dúvidas. A política de Recursos Humanos da Harmonia de sabores tem por objetivo proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso, onde os funcionários sintam prazer em trabalhar e encontrem reconhecimento e segurança, de modo que possam se desenvolver profissional e pessoalmente.

Recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento.

Este setor visa preencher as oportunidades de trabalho existentes na empresa, por meio de recrutamento interno ou externo.

É nossa política preencher vaga de pessoal com a promoção de funcionários, que demonstrem qualidades para a função, participando de cursos e treinamentos. Qualquer funcionário que se julgar habilitado a preencher uma vaga disponível, desde que atenda às exigências mínimas para aquele cargo, poderá candidatar-se ao processo de seleção, concorrendo com outros funcionários que tenham se candidatado e com eventuais candidatos externos, quando for o caso, proporcionando sempre que possível, o aproveitamento interno no preenchimento das vagas existentes, pois entende que está é a principal maneira de um profissional obter, com seu trabalho, satisfação pessoal ao longo do tempo.



Harmonia dos Sabores

SALÁRIO E BENEFÍCIOS

SALÁRIO

O saldo do pagamento será creditado no 5º dia útil do mês, através de crédito bancário designado pela empresa, depositando em sua conta corrente, com os demais descontos legais.

FGTS

A empresa deposita em uma conta vinculada na caixa econômica federal um valor equivalente a 8% dos vencimentos mensais. O saldo é corrigido mensalmente e você poderá utilizá-lo conforme legislação vigente.

ADIANTAMENTO 13º SALÁRIO

Por ocasião do gozo das férias, entre os meses de janeiro e novembro de cada ano, caso o empregado tenha solicitado, receberá metade do salário como adiantamento de 13º salário.

FÉRIAS + 1/3

Após 12 meses de serviço, o funcionário terá direito a férias que deverão ser concedidas, a critério da empresa, nos 12 meses subsequentes ao período aquisitivo. O salário das férias e o adicional de 1/3 devem ser pagos até 2 (dois) dias antes do início das férias.

LICENÇA - MATERNIDADE

A funcionária gestante tem direito a uma licença de 120 dias. Durante este período receberá seu salário integral, com os descontos devidos.



NORMAS DA EMPRESA

Registro e Documentação

Ao ser admitido, suas informações são registradas. Em caso de alteração de dados pessoais e profissionais, como mudança de endereço, estado civil, nascimento de filhos, cursos realizados, comunique ao Departamento de Recursos Humanos.

Atendimento ao cliente

É de sua responsabilidade atender bem os clientes, ainda que seja no encaminhamento para outro setor responsável.

Sigilo

Todos os assuntos e informações relacionados à empresa não devem ser divulgados a pessoas ou entidades estranhas. Cuide para que os papéis e arquivos eletrônicos de seu trabalho fiquem bem guardados e não sejam retirados do local, sem a permissão de seu superior imediato. O sigilo faz parte da conduta do bom profissional, o que ocorre no local de trabalho só interessa a quem nele trabalha.

Jornada de trabalho

Para apuração do salário-hora, fica estabelecido o divisor de 220 horas mensais. A jornada de trabalho será de 44 horas semanais em média, considerando-se apenas as horas efetivamente trabalhadas.

Horário de funcionamento da empresa: de segunda a sexta: das 8h às 18h e aos sábados das 8h às 13h, podendo ser alterado de acordo com a necessidade do serviço.



Harmonia dos Sabores

FALTAS E ATRASOS

Faltas e atrasos frequentes e não justificados pelo seu superior imediato, além de trazerem prejuízos ao salário, são descontados do período de férias e 13º salário, obedecidos os limites legais; você poderá receber uma advertência e até mesmo perder seu dia de trabalho. Precisando faltar, procure avisar com antecedência. Não sendo possível, avise-o tão logo que puder. As faltas motivadas por doença devem ser comprovadas por meio de atestado médico.

PRESERVAÇÃO DO MATERIAL E EQUIPAMENTOS

Você é responsável pelo patrimônio do trabalho, portanto, zele pelos equipamentos e materiais, que a empresa lhe confiar. Acione a área responsável sempre que notar algum defeito nos equipamentos, instrumentos ou instalações. Lembre-se que é de sua responsabilidade guardar seus equipamentos, instrumentos e ferramentas de trabalho, bem como desligá-los e cobri-los, quando for o caso, antes de sair de seu local de trabalho.

Não é permitido usar os equipamento e materiais para fins particulares, nem retirar-los do local sem prévia autorização.

DESPERDÍCIO DE MATERIAL

O uso indevido e desnecessário de material implica em aumento de custos. Isto não é bom nem para você nem para a empresa. Portanto procure utilizar adequadamente e racionalmente todos os materiais, ferramentas, impressos e suprimentos. Evite o desperdício!



USO ADEQUADO DOS RECURSOS DA EMPRESA

Os recursos da empresa são para atender suas necessidades operacionais, agilizar sistemas de informação, integrar colaboradores, reduzir custos e melhorar a eficiência dos processos. Portanto, utilize-os de forma, racional e sensata.



APARÊNCIA E HIGIENE

A imagem do funcionário reflete a imagem da empresa e vice-versa. Manter uma boa apresentação pessoal é indispensável, pois ela representa sua imagem pessoal e profissional. É fundamental que você a preserve, usando sempre seu uniforme limpo e passado e cuidando da sua aparência e higiene pessoal.

UNIFORME

Você receberá seu uniforme gratuitamente, devendo zelar pelo mesmo e devolvê-lo caso venha a sair da organização. Seu uso é obrigatório.

CONSERVAÇÃO DO AMBIENTE

Já que você preserva sua própria aparência, nada mais natural do que preservar o seu local de trabalho, mantendo o ambiente sempre limpo e agradável.

APÊNDICE 2

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS SEM GLÚTEN



*Harmonia
dos Sabores*

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE
MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS SEM GLÚTEN

Sumário

Boas práticas na Manipulação de Alimentos sem Glúten ¹	03
Apresentação	04
Importância das Boas Práticas	04
1. Contaminações dos Alimentos	05
2. Cuidados com a Saúde e Higiene	06
3. Higienização das Mãos	07
Para uma boa higienização das Mãos	08
4. Rotulagem e Identificação dos Alimentos	09
5. Armazenagem de Alimentos	10
6. Preparo dos Alimentos	11
7. Durante o prepara dos Alimentos	12
8. Higenização do local de trabalho	14
9. Higienização dos equipamentos	16

*Harmonia
dos Sabores*



Boas práticas na Manipulação de Alimentos sem Glúten¹

Pessoas com intolerância ao Glúten necessitam de cuidados especiais com a alimentação.

Nossa empresa é especializada no preparo de alimentos para pessoas com doença celíaca, por isso devemos tomar muito cuidado na preparação dos alimentos, demandando tempo e dedicação para o preparo.



¹ Esse manual é baseado no manual de Boas Práticas de Manipulação de Alimentos da Prefeitura do Estado de São Paulo e adaptado para as necessidades da nossa empresa



Harmonia dos Sabores

APRESENTAÇÃO

Este manual tem como objetivo orientar os profissionais da área de manipulação de alimentos quanto às condições que devem ser observadas para garantir a segurança alimentar. O conhecimento quanto às boas práticas de manipulação de alimentos é essencial para reduzir o risco de contaminação destes produtos e prevenir a transmissão de doenças aos consumidores.

IMPORTÂNCIA DAS BOAS PRÁTICAS

As Boas Práticas de Manipulação de Alimentos são as práticas de organização e higiene necessárias para garantir alimentos seguros envolvendo todas as etapas: seleção dos fornecedores, compra, recebimento, pré-preparo, preparo, embalagem, armazenamento, transporte, distribuição e exposição à venda para o consumidor final.





Harmonia dos Sabores

1. CONTAMINAÇÕES DOS ALIMENTOS

O que é Contaminação?

É a presença de qualquer matéria desconhecida que não pertença ao alimento.

Contaminação Física:

Física: fragmentos de palha de aço; cabelo, fios de barba; pedaços de unha; pedra no feijão; caco de vidro.

Química: produtos de limpeza; inseticida.

Biológica: fungos; bactérias; protozoários; vírus; vermes.

Contaminação cruzada: A contaminação cruzada é uma transferência de traços ou partículas de um alimento para outro alimento, diretamente ou indiretamente. A contaminação cruzada pode ocorrer na área de manipulação de alimentos, mas também pode ocorrer durante o plantio, colheita, armazenamento, beneficiamento, industrialização e no transporte e comercialização desse produto.





Harmonia dos Sabores

2. CUIDADOS COM A SAÚDE E HIGIENE.

Todos os funcionários devem manter bons hábitos de higiene, boas condições de saúde e ser, continuamente, treinados em boas práticas de manipulação de alimentos.

O que os funcionários devem fazer para manter a higiene pessoal?

- Tomar banho diariamente;
- Escovar os dentes após cada refeição;
- Conservar as unhas curtas, limpas e sem esmaltes ou bases;
- Usar uniformes limpos e bem conservados;
- Utilizar papel toalha para secar as mãos e o suor.
- Retirar todos os adornos, como anéis, pulseiras, relógio, antes de higienizar as mãos e vestir os uniformes;





Harmonia dos Sabores

3. HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

Todos nós trazemos em nossa boca, mãos, nariz ou sobre a pele as bactérias causadoras de doenças que podem ser levadas ao alimento. Mantendo-se saudável e limpo, o manipulador pode ajudar a evitar uma doença por consumo de alimento contaminado.

Quando as mãos devem ser higienizadas?

O funcionário deve higienizar as mãos sempre que:

- Chegar ao trabalho;
- Utilizar os sanitários ou vestiários;
- Iniciar, interromper ou trocar de atividade;
- Após manipular alimentos crus ou não higienizados;
- Antes de manipular alimentos submetidos à cocção, higienizados ou prontos para consumo;
- Tossir, espirrar, assuar o nariz, tocar no corpo ou cabelo;
- Usar utensílios e materiais de limpeza, como vassouras, rodos, pás, panos de limpeza, entre outros;
- Manipular lixo e outros resíduos;
- Tocar em sacarias, caixas, garrafas, maçanetas, sapatos ou outros objetos estranhos à atividade;
- Pegar em dinheiro;
- Antes de vestir e após retirar as luvas utilizadas na manipulação de alimentos.



*Harmonia
dos Sabores*

*Para uma boa higienização das
mãos, devem seguir as seguintes etapas:*



0 Molhe as mãos com água



1 Aplique sabão para cobrir todas as superfícies das mãos



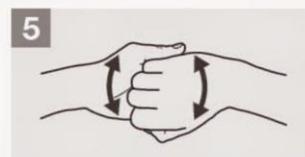
2 Esfregue as palmas das mãos, uma na outra



3 Palma da mão direita no dorso da esquerda, com os dedos entrelaçados e vice-versa



4 Palma com palma com os dedos entrelaçados



5 Parte de trás dos dedos nas palmas opostas com os dedos entrelaçados



6 Esfregue o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice-versa



7 Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice-versa



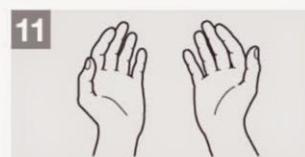
8 Enxágue as mãos com água



9 Seque as mãos com toalhete descartável



10 Utilize o toalhete para fechar a torneira, se esta for de comando manual



11 Agora as suas mãos estão limpas e seguras





Harmonia dos Sabores

4. ROTULAGEM E IDENTIFICAÇÃO DOS ALIMENTOS

A rotulagem possibilita ao consumidor uma melhor escolha do alimento e promove práticas alimentares saudáveis. Permite o monitoramento do alimento, previne o risco à saúde e ajuda a garantir o comércio de alimentos seguros.

- *Como deve ser a identificação dos produtos que foram retirados das suas embalagens originais?*
Ao transferir um alimento para outro recipiente diferente do original, cole uma etiqueta no novo recipiente com no mínimo as seguintes informações: nome do produto, marca, lote, data de abertura e a nova data de validade, conforme a recomendação do fabricante.
- *Como devem ser rotulados os alimentos preparados ou fracionados no local de comercialização e embalados na presença do consumidor?*

- Com, no mínimo, estas informações:
- Denominação de venda do alimento;
- Lista de ingredientes em ordem decrescente
- de proporção;
- Data de validade após fracionamento ou
- manipulação;
- Informações sobre as formas de conservação
- do produto.






Harmonia dos Sabores

5. ARMAZENAGEM DE ALIMENTOS

- Organize os alimentos de acordo com a data de vencimento, primeiro que vence/entra, primeiro que sai.
- Separe e identifique os produtos que estão impróprios para o consumo;
- As prateleiras, geladeiras e congeladores devem estar em perfeitas condições de higiene e funcionamento.
- Regule a temperatura dos equipamentos de acordo com o alimento que exige a menor temperatura;
- Mantenha um estoque mínimo de produtos, apenas o necessário.
- Evite contaminação cruzada entre os alimentos, protegendo-os e distribuindo-os de maneira adequada;

Como devem ser armazenados os alimentos com prazo de validade vencido, deteriorados, alterados, com embalagens danificadas, violadas, amassadas ou estufadas?

Esses alimentos devem ser retirados das áreas de venda e de manipulação e devem ser devidamente identificados e mantidos em local segregado pelo menor tempo possível. Deve ser determinada a destinação final dos mesmos.





Harmonia dos Sabores

6. PREPARO DOS ALIMENTOS

Antes de iniciar o trabalho, verifique se o ambiente, as mesas, as pias, equipamentos e utensílios estão rigorosamente limpos.

Os utensílios utilizados para a confecção de alimentos sem glúten, como o prato, a colher, a placa de corte, as panelas, ou seja, todos os utensílios da cozinha devem ser separados dos utilizados nos alimentos com glúten. Se não for possível, certifique-se que foram completamente limpos antes de serem usados para a preparação de alimentos sem glúten.

Trabalhe organizando as atividades e, a cada etapa, lave a pia, mesas e utensílios para evitar a contaminação cruzada;



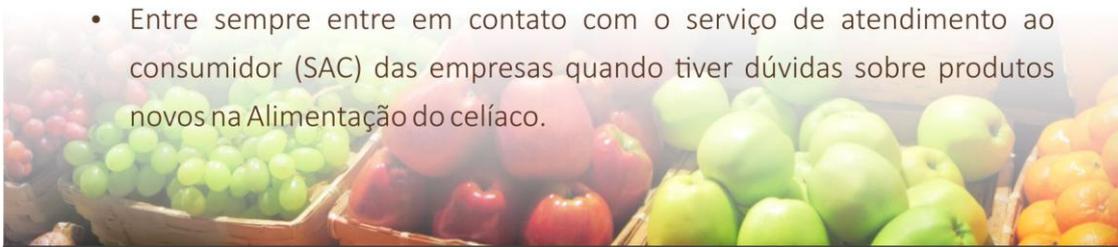


Harmonia dos Sabores

7. DURANTE O PREPARO DOS ALIMENTOS

Qualquer quantidade de glúten, por mínima que seja, é prejudicial para o celíaco, por isso devemos estar atentos a algumas práticas que irão garantir que o cliente consuma um alimento seguro.

- Os utensílios destinados a servir alimentos devem ser exclusivos para cada preparação;
- Nunca use o óleo onde se fritou alimentos empanados com farinha de rosca, de trigo ou outra farinha que contenha glúten, para preparar alimentos sem glúten.
- Não utilize as farinhas proibidas para polvilhar assadeiras ou formas.
- Não asse no mesmo forno, ao mesmo tempo, alimentos com e sem glúten.
- Ter um pote separado para o sal de cozinha, temperos etc., que são usados na preparação de alimentos sem glúten. As pessoas colocam a mão ali para temperar as preparações e podem anteriormente ter manipulado alimento com glúten e contaminar o pote.
- Nunca utilize produto com validade vencida.
- Leia com atenção todos os rótulos ou embalagens de produtos industrializados e, em caso de dúvida, consulte o fabricante;
- Entre sempre em contato com o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) das empresas quando tiver dúvidas sobre produtos novos na Alimentação do celíaco.



12





Harmonia dos Sabores

8. HIGIENIZAÇÃO DO LOCAL DE TRABALHO

Manter a higiene de um estabelecimento que manipula e comercializa alimentos é prática fundamental. É um importante fator para garantia de um alimento seguro, livre de micro-organismos que podem causar doenças. A higiene de tudo que envolve o local de trabalho deve ser realizada periodicamente e sempre que necessário, incluindo:

- O correto armazenamento e destino do lixo.
- A higienização de instalações: piso, paredes, luminárias.
- Limpar com frequência os locais de preparação de alimento: micro-ondas, forno/fogão, armários, geladeira, freezer, balcão. Esses locais devem ser lavados e cuidadosamente limpos para garantir que esteja livre de migalhas ou poeira de farinha. Qualquer lugar, no qual você vê migalhas, é um local potencial para a contaminação cruzada.
- Não varrer a seco. Quando se varre a seco, a sujeira que estava depositada no chão ficará em suspensão no ar, podendo contaminar os alimentos, os equipamentos e os utensílios.
- É proibido proceder à limpeza e desinfecção das instalações e equipamentos durante as etapas de manipulação dos alimentos. A higienização dos mesmos só deve ser feita quando terminada essas etapas.





Harmonia dos Sabores

Os utensílios de limpeza podem ser guardados com outros utensílios?
Todos os materiais utilizados na limpeza (panos, vassouras etc.) devem ser mantidos em bom estado de conservação e guardados em locais próprios, separados de acordo com o tipo de utilização.





Harmonia dos Sabores

9. HIGIENIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

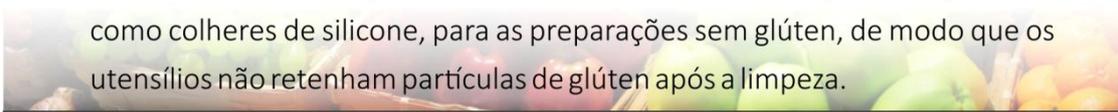
A higienização compreende duas etapas: limpeza e desinfecção. A limpeza consiste na remoção de terra, resíduos de alimentos, sujidades e/ou outras substâncias indesejáveis. Já a desinfecção é a operação de redução, por método físico ou químico, do número de micro-organismos a um nível que não comprometa a segurança do alimento.

Qual a importância de se realizar a higienização dos equipamentos, móveis e utensílios?

Porque as bactérias se multiplicam em resíduos que permanecem nos utensílios, equipamentos e no ambiente de trabalho, contaminando os alimentos ali produzidos. Portanto, higiene é fundamental!

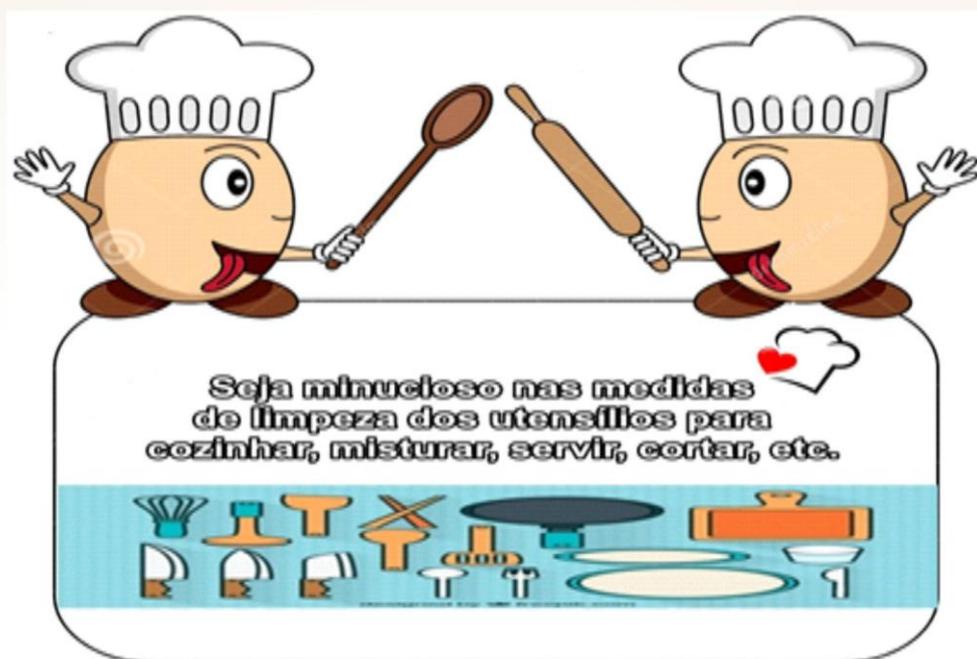
Como deve ser o processo para higienização dos equipamentos, móveis e utensílios?

A higienização dos equipamentos, móveis, utensílios, devem ocorrer em área própria, isolada, dotada de tanque ou pia com água corrente, fria ou quente, devem ser realizados a limpeza para remoção de sujidades e a lavagem com água e sabão ou detergente. Não havendo possibilidade deste espaço físico próprio, os procedimentos de higienização devem garantir a segurança do processo para evitar a contaminação cruzada. Tenha muito cuidado com vasilhas e talheres mal lavados. Cuidado com as esponjas que podem reter farelos de pães e biscoitos. Tenha material separado para lavar e enxugar vasilhames com e sem glúten. O ideal é ter um conjunto distinto de utensílios sem superfícies porosas, como colheres de silicone, para as preparações sem glúten, de modo que os utensílios não retenham partículas de glúten após a limpeza.





Harmonia dos Sabores



O seu trabalho é fundamental, você precisa garantir que os alimentos cheguem aos consumidores com segurança e qualidade para o seu consumo. Acreditamos que este manual será muito útil para você, pois ele dispõe de diversas informações que contribuirá no desempenho de suas atividades dentro da organização, leia-o atentamente e consulte-o sempre que necessário. Bom trabalho!



