

CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ
MARYNARA KEMYLIN DE FARIA

VERIFICAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO EM
ESTABELECIMENTOS VINCULADOS A UMA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE
ALIMENTAÇÃO CONVÊNIO ATRAVÉS DE VISITA OCULTA

CASCADEL
2021

CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ
MARYNARA KEMYLIN DE FARIA

VERIFICAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO EM
ESTABELECIMENTOS VINCULADOS A UMA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE
ALIMENTAÇÃO CONVÊNIO ATRAVÉS DE VISITA OCULTA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito para
obtenção do título de Bacharel em
Nutrição.

Professora Orientadora: Especialista
Adriana Hernandes Martins.

CASCADEL
2021

CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ
MARYNARA KEMYLIN DE FARIA

VERIFICAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO EM
ESTABELECIMENTOS VINCULADOS A UMA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE
ALIMENTAÇÃO CONVÊNIO ATRAVÉS DE VISITA OCULTA

Comentado [AM1]: Teremos que pensar em outro título

Comentado [AM2R1]: título alterado, vamos manter esse por enquanto

Trabalho apresentado no Curso de Nutrição do Centro Universitário Assis Gurgacz, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Nutrição, sob a orientação da Professora Especialista Adriana Hernandes Martins.

BANCA EXAMINADORA

Adriana **Hernandes** Martins

Especialista em Gestão da Qualidade e Segurança dos Alimentos - UNICAMP

Comentado [AHM3]:

Comentado [AHM4R3]:

Banca Examinadora

Banca Examinadora

Cascavel, 21 de junho de 2021.

**VERIFICAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO EM
ESTABELECIMENTOS VINCULADOS A UMA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE
ALIMENTAÇÃO CONVENIO ATRAVÉS DE VISITA OCULTA**

**VERIFICATION OF GOOD MANUFACTURING PRACTICES IN
ESTABLISHMENTS LINKED TO A FOOD SERVICE PROVIDER AGREEMENT
THROUGH HIDDEN VISIT**

Marynara Kemylin de Faria ^{1*}, Adriana Hernandes Martins ²

¹ Acadêmica do Centro Universitário Assis Gurgacz – FAG.

² Nutricionista, Especialista em Gestão da Qualidade e Segurança dos Alimentos – UNICAMP, Docente do Centro Universitário Assis Gurgacz – FAG

*Autora correspondente: marynarakemylin51@gmail.com

RESUMO

Introdução: Esta pesquisa verificou a implantação de Boas Práticas de Fabricação em estabelecimentos conveniados, a aplicação de checklist na verificação em empresas mostra as falhas do processo de implantação das Boas Práticas de Fabricação (BPF) que, são indispensáveis na qualidade e segurança dos produtos. **Objetivo:** Teve como objetivo averiguar as Boas Práticas de Fabricação dos estabelecimentos vinculados a empresa prestadora de serviços de alimentação convênio, através de checklist aplicado em visita oculta. **Material e métodos:** Foi realizado um questionário eletrônico através da plataforma Google Forms constituído de 20 questões sobre as Boas Práticas de Fabricação. Verificando-se nos estabelecimentos as Boas Práticas de Fabricação como o uso correto de toucas, luvas, uniformes, portas, janelas, lixeiras, sanitários, ventilação, iluminação, layout e também foi verificado se possuíam nutricionistas em todos os estabelecimentos contidos no checklist da visita oculta. **Resultados e discussão:** Foram observados 243 estabelecimentos conveniados das cidades de Cascavel e Toledo Paraná. Os resultados da pesquisa foram expressos em tabelas. Através desta pesquisa observamos a necessidade de suporte técnico para que esses empresários de alimentos busquem a capacitação de seus funcionários, buscando não só o bem dos clientes, mas também a própria saúde financeira da empresa. **Considerações finais:** Verificou-se que as Boas Práticas de Fabricação trazem grandes benefícios como: atendimento à legislação vigente, produção de alimentos seguros e com qualidade, ambiente de trabalho mais agradável, limpo e seguro, melhoria da imagem da empresa e vantagens comerciais.

Palavras chave: Empresa, Refeição, Conformidade.

Comentado [AM5]: Mexi no seu resumo, deve mexer no resumo em inglês também. Manter esta versão

ABSTRACT

Introduction: This research verified the implementation of Good Manufacturing Practices in affiliates, the application of a checklist in the verification in companies shows how failures in the process of implementing Good Manufacturing Practices (GMP), which are indispensable in the quality and safety of products. **Objective:** Aimed to find out as Good Manufacturing Practices of the adapted ones linked to the food service provider company, through a checklist applied in a hidden visit. **Methodology:** An electronic questionnaire was carried out through the Google Forms platform, consisting of several questions about Good Manufacturing Practices. All Good Manufacturing Practices were observed in the establishments, such as the correct use of caps, gloves, uniforms, doors, windows, trashcans, toilets, ventilation, lighting, layout and it was also verified if they have nutritionists in all establishments contained in the checklist of the hidden visit. **Results and discussions:** A total of 243 affiliates in the cities of Cascavel and Toledo Paraná were observed. The survey results were expressed in tables. Through this research, we observe the need for technical support for these food entrepreneurs to seek the training of their employees, seeking not only the good of the customers, but also the company's own financial health. **Final Considerations:** It was found that Good Manufacturing Practices bring great benefits such as compliance with current legislation, production of safe and quality food, a more pleasant, clean and safe working environment, improvement of the company's image and commercial advantages.

Key words: Company, Meal, Compliance.

1. INTRODUÇÃO

O padrão de consumo alimentar da população vem vivenciando uma mudança ao longo dos anos. No Brasil, a porcentagem de indivíduos que realizam as refeições dentro de casa é menor que as realizadas fora de casa. O propósito de elaborar refeições prontas para o consumo proporcionou o aumento do número de estabelecimentos do setor de alimentação e modificou seus serviços, como o crescimento de restaurantes, lojas de conveniência, redes de fast food, padarias e lanchonetes (SAÚDE PÚBLICA, 2017).

O Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) foi instituído pela Lei nº. 6.321, de 14 de abril de 1976, e regulamentado pelo Decreto nº. 5, de 14 de janeiro de 1991. Com parceria entre governo, empresa e trabalhador, o PAT prioriza o atendimento aos trabalhadores de baixa renda (inferior a cinco salários mínimos mensais), tendo por objetivo melhorar as condições nutricionais dos trabalhadores, com repercussões positivas na qualidade de vida, redução de acidentes de trabalho e aumento da produtividade. É um programa governamental que pode ser aplicado por meio de uma empresa prestadora de serviços de alimentação coletiva que conduz o sistema de tíquetes, vales, cupons, cheques e meios eletrônicos de pagamento, para compra de alimentos em restaurantes ou supermercados (BORJES, 2014).

O restaurante conveniado tem como objetivo, proporcionar alternativas gastronômicas aos clientes e buscar empresas próximos das cidades dos indivíduos, de modo à garantir melhores preços. Sendo a função destes convênios proporcionar uma maior comodidade aos seus clientes. A empresa beneficiária contrata uma empresa prestadora dos serviços de alimentação coletiva para o fornecimento de documento de legitimação (impressos, cartões eletrônicos e magnéticos). O trabalhador utiliza este documento para aquisição de refeições em restaurantes conveniados (RIBEIRO, 2019).

Práticas inadequadas de manipulação de alimentos têm sido consideradas um importante fator de surtos de doenças transmitidas por alimentos DTA. Um relatório recente do CDC (*Centers for Disease Control and Prevention*) indicou que mais de 60% dos surtos de doenças transmitidas por alimentos, foram associados a práticas inadequadas da indústria de serviços de alimentação (ANGELO, 2017).

As Boas Práticas de Fabricação é um sistema para garantir que produtos sejam consistentemente produzidos e controlados de acordo com os padrões necessários de qualidade. Muito usado nas indústrias médica, farmacêutica e alimentícia. Ele é projetado para minimizar os riscos envolvidos em qualquer produção que não possa ser eliminado por meio do teste do

Comentado [AM6]: Deve transcrever o texto e não copiá-lo na íntegra, e buscar a legislação que descreve essa definição para usar na referência.

produto final (FMS, 2019). Por um certo tempo, essas medidas foram apenas uma recomendação, mas com o tempo se tornaram obrigatórias e hoje são regidas pela legislação sanitária federal vigente em caráter geral, sendo aplicáveis a todo tipo de indústria deste segmento, essas normas são um conjunto não só de regras, mas também de atitudes que, quando implementadas, garantem um alimento seguro para consumo dos clientes (GEPEA, 2019).

O checklist é uma ferramenta utilizada para aperfeiçoar suas responsabilidades e obrigações, serve para verificar de forma fácil e rápida suas tarefas mais importantes. Sendo assim, o checklist serve para reduzir erros e garantir consistência e integridade na execução de uma tarefa (LOUZADA, 2020). A aplicação desta ferramenta nas Boas Práticas de Fabricação é importante para realizar uma avaliação da situação atual do estabelecimento. O documento conta com todos os procedimentos presentes no estabelecimento e as instruções de trabalho para a realização dos mesmos. Nele abordará tudo que a legislação dispõe, como por exemplo as boas práticas de fabricação com base nas resoluções da ANVISA específica para cada tipo de empreendimento (PIRES, 2019).

O cliente oculto (visita oculta), refere-se a uma pessoa que finge ser cliente e é responsável por avaliar diferentes aspectos do restaurante, do ponto de vista do cliente, para garantir que o local atenda aos requisitos de uma experiência gastronômica. É uma boa ferramenta para melhorar a operação do setor gastronômico (LA FOURCHETTE, 2019). Foi observado a implantação destas ferramentas que se tornou um diferencial no mercado competitivo que vivemos, a qualidade dos produtos são uma vantagem enorme durante a escolha dos estabelecimentos que permanecerá no mercado de trabalho (SOHRABI et al, 2020).

Diante do exposto, o objetivo desta pesquisa foi averiguar as Boas Práticas de Fabricação dos estabelecimentos vinculados a empresa prestadora de serviços de alimentação convênio através de checklist baseado na visita oculta realizada nos municípios de Cascavel e Toledo.

2. MATERIAL E MÉTODOS

A presente pesquisa atentou a todos os procedimentos éticos indispensáveis para sua realização, sendo que ela foi de encontro com as normas do Sistema CEP CONEP, relativo aos estudos envolvendo seres humanos, aprovado através do parecer número 40359220.6.0000.5219.

Comentado [AM7]: Usar referências com no máximo 5 anos .

Os estabelecimentos visitados que fizeram parte desta pesquisa, tinham seus nomes numa relação de conveniados a uma empresa prestadora de alimentação coletiva, por meio de cartões eletrônicos de pagamento, localizada na Cidade de Cascavel-Pr.

Para realizar a coleta de informações, foi desenvolvido um *checklist* baseado na Resolução nº 216, de 15 de setembro de 2004, que dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), para verificação dos principais conceitos em relação às Boas Práticas de Fabricação (BPF).

O *checklist* desenvolvido foi efetuado através de visita oculta aplicada por 38 acadêmicos de nutrição. A visita foi dirigida por um questionário eletrônico desenvolvido através do *Google Forms*, constituído por 20 questões de Boas Práticas de Fabricação, cujas respostas seriam “sim, não e não se aplica” para garantir a quantificação dos dados. Os alunos de nutrição realizaram aparelhos celulares para realizarem o questionário eletrônico.

As perguntas abordavam as normas que os estabelecimentos deviam seguir, como: layout apropriado, pisos, paredes, tetos adequados, janelas e portas adequadas, sistema de iluminação, quantidade de lixeiras, sanitários adequados, proteção do buffet, reposição de alimentos, utensílios e higienização das mesas.

Nestes estabelecimentos também foi observado as Boas Práticas de Fabricação dos colaboradores como o uso correto de toucas, luvas, uniformes, higienização das mãos e ainda verificado se todos possuíam nutricionistas, de acordo com a listagem contida no *checklist* da visita oculta.

Após a coleta dos dados, os resultados obtidos foram analisados, tabulados e classificados em seguimentos (alimentação e outros) e categorias (supermercados e mercearias, restaurantes, postos de combustível, panificadoras, lanchonetes, pizzarias, frutarias, celeiros, confeitarias, conveniências e bebidas, e cantinas), através de uma planilha no Programa *Microsoft Office Excel* e pela plataforma do *Google Forms*.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Desta forma, a partir da avaliação da realidade dos estabelecimentos fundamentado através da aplicação do *checklist* baseado na RDC nº 216/04, que dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, fizeram parte da pesquisa 243

Comentado [AM8]: Deve incluir este chek list como anexo ao TCC e o termo do CEP também

Comentado [AHM9]: Nada disso foi objetivo da pesquisa. Reescrever tudo

Comentado [AM10R9]: aguardando alterações

Comentado [AM11R9]: Deve reescrever a metodologia

Comentado [AM12]: resultados disponíveis no arquivo enviado no grupo do TCC

estabelecimentos conveniados a uma empresa prestadora de serviços de alimentação coletiva, que conduz o sistema de meios eletrônicos de pagamento. Sendo 96% (233) das visitas ocorridas no município de Cascavel e 4% no município de Toledo (10), ambos no Paraná. As tabelas a seguir mostram os resultados obtidos nesta pesquisa, elas foram feitas de acordo com a ordem das perguntas contidas no questionário utilizado para o levantamento dos dados.

A tabela 1 apresenta o detalhamento dos estabelecimentos, sendo que os mais observados na condução da pesquisa foram os restaurantes, supermercados e mercearias.

Tabela 1 – Classificação por categorias dos estabelecimentos conveniados analisados durante a visita oculta.

CATEGORIAS	QUANTIDADES	PORCENTAGEM (%)
Supermercados e Mercearias	59	24
Restaurante	58	24
Posto Combustível	40	16
Panificadoras	28	12
Outros	14	6
Lanchonetes	14	6
Pizzarias	11	5
Frutarias	5	2
Celeiros	4	2
Confeitarias	4	2
Conveniências e Bebidas	4	2
Cantinas	2	1
Total Geral	243	100

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

De acordo com os dados coletados pelos acadêmicos de nutrição através de *checklist* por meio da visita oculta, os estabelecimentos visitados foram agrupados de acordo com seguimentos e categorias, sendo que destes 75% (185) foram classificados como pertencentes ao setor de alimentação e 24% (58) a outros setores da economia local.

Na tabela a seguir podemos observar o percentual de adequação para cada item do checklist, aplicado nas empresas sujeitas as normas das Boas Práticas de fabricação, desconsiderando os estabelecimentos que não se aplicavam a estas normas ou estavam fechados no momento da visita.

Comentado [AM13]: Deve discutir o gráfico anterior primeiro antes de apresentar o seguinte.

Tabela 2 – Percentual de adequação as conformidades (sim) dos itens avaliados nos estabelecimentos conveniados durante a visita oculta.

Item	Sim	Não	Não Se Aplica	Adequação (%)
Layout apropriado	82	16	17	84
Pisos, paredes e tetos adequados	219	11	14	95
Portas e janelas adequadas	90	22	6	80
Instalações sanitárias adequadas	87	11	20	89
Ventilação e exaustão adequadas	65	18	32	78
Sistema de iluminação	97	21	0	82
Quantidade de lixeiras	89	29	0	75
Lixeiras adequadas	56	56	6	50
Uso de uniformes	98	17	3	85
Uso da touca	85	28	5	75
Higienização	50	46	22	52
Banheiro possui sabonete líquido, papel toalha, torneias com acionamento por toque e lixeiras com acionamento por pedal	139	68	37	67
Informativos de como higienizar as mãos	63	141	40	31
BUFFET				
Há proteção no buffet	86	5	153	95
A reposição é feita no fluxo adequado (sem cruzamento com a louça suja)	35	13	196	73
Os utensílios utilizados para reposição são adequados e íntegros	101	30	71	77
Há presença de fumaça no buffet quente	21	133	112	14
UTENSÍLIOS E HIGIENIZAÇÃO				
Higienização de utensílios e integridade (pratos, copos, talheres, bandejas)	121	173	52	41
Talheres adequados para fácil higienização e embalados	112	59	171	65
Higienização das mesas	150	7	87	96

FONTE: Dados coletados, 2020.

A Resolução - RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002, dispõe sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos, desenvolveu um instrumento genérico de verificação das Boas Práticas de Fabricação aplicável aos estabelecimentos produtores/Industrializadores de alimentos. Ao final desse instrumento, se faz uma classificação dos estabelecimentos por Grupo 1, aqueles que obtiveram de 76 a 100% de atendimento dos itens analisados por este instrumento, Grupo 2 como tendo de 51 a 75% de atendimento dos itens analisados e Grupo 3 aqueles que alcançaram de 0 a 50% de atendimento dos itens avaliados.

Ao adequarmos esta classificação aos itens do *checklist* desenvolvido para esta pesquisa, podemos considerar que 11 dos itens poderiam ser classificados com atendimento de 76 a 100% de conformidades com as legislações pertinentes. Num total de 5 dos itens que atenderam o percentual de 51 a 75% de conformidades. Apenas 4 dos itens atenderiam abaixo de 50%, sendo classificados conforme dispostos na tabela 3.

Tabela 3 – Estabelecimentos classificados de acordo com os itens avaliados nos estabelecimentos conveniados durante a visita oculta.

Classificação	Descrição dos Itens	Estabelecimentos (nº)	Estabelecimentos (%)
GRUPO 1 76% A 100% de conformidade	Há proteção no buffet	86	35
	Higienização das mesas	150	62
	Instalações sanitárias adequadas	87	36
	Layout apropriado	82	34
	Os utensílios utilizados para reposição são adequados e íntegros	101	42
	Pisos, paredes e tetos adequados	219	90
	Portas e janelas adequadas	90	37
	Sistema de Iluminação	97	40
	Uso da touca	85	35
	Uso de Uniformes	98	40
	Ventilação e exaustão adequadas	65	27
GRUPO 2 51% A 75% de conformidade	A reposição é adequado (sem cruzamento com a louça suja)	35	14
	Higienização	50	21

	Quantidade de lixeiras	89	37
	Talheres adequados para fácil higienização e embalados	112	46
	Vazio	139	57
GRUPO 3 0% A 50% de conformidade	Há presença de fumaça no buffet quente	21	9
	Higienização de utensílios (pratos, copos, talheres, bandejas)	121	50
	Informativos de como higienizar as mãos	63	26
	Lixeiras adequadas	56	23

Fonte: Dados coletados, 2020.

Pode-se considerar que os estabelecimentos visitados ocultamente possuem como pontos fortes a proteção no buffet, higienização das mesas, instalações sanitárias adequadas, layout apropriado, utensílios utilizados para reposição são adequados e íntegros, pisos, paredes e tetos adequados, portas e janelas adequadas, sistema de Iluminação, obediência ao uso da touca, uso de uniformes, ventilação e exaustão adequadas. Sendo que os demais itens analisados necessitam de melhorias para atendimento às legislações.

Durante as visitas ocultas apenas 2 estabelecimentos foram verificados a presença de um nutricionista e 241 que não havia a prestação de serviço do nutricionista. Muitos dos estabelecimentos não continham a presença de um nutricionista para auxiliar as atividades prestadas e adequar a estrutura física dos ambientes, controlar, monitorar a higiene pessoal, operacional e ambiental, também para definir ações e técnicas seguras de manipulação de alimentos que tratam da parte de alimentos e higiene dos produtos. Alguns estabelecimentos foi notado que não haviam placas ou informativos para mostrar que possuía nutricionista no local.

A seguinte pesquisa traz a importância da capacitação do profissional para o bom funcionamento dos estabelecimentos que comercializam alimentos na cidade de Cascavel e Toledo, uma vez que os empresários abrem suas empresas sem nenhum tipo de orientação, isto acaba acarretando um mau atendimento aos clientes e automaticamente um retorno financeiro menor em relação aos empresários bem estruturados, quando se tem funcionários capacitados que fazem das normas e procedimentos legais uma ferramenta importante de trabalho, acaba trazendo grandes benefícios para a sua empresa.

Boa parte dos colaboradores e empresários não recebem treinamento de Boas Práticas de Fabricação, muito menos possuíam conhecimento sobre o assunto. Os resultados de uma

Comentado [AM14]: Vc pesquisou isso? se não não pode mostrar dessa forma

pesquisa realizada por Araújo et al (2011), constatou que o treinamento de manipuladores fornece resultados satisfatórios na obtenção de conhecimento e no cumprimento das Boas Práticas de Fabricação. Por este motivo, faz-se de grande importância que além do treinamento passado para os colaboradores e direção durante o processo de implantação das Boas Práticas De Fabricação, que eles procedam se capacitando nas normas, a fim de aprimorar seus conhecimentos e aplicá-los no local de trabalho.

De acordo com Barros (2019) podemos perceber que a implementação das Boas Práticas de Fabricação ajuda a manter seus atuais clientes e atrair novos. Com as Boas Práticas de Fabricação bem implementadas, seu estabelecimento vai garantir a Segurança do alimento e a qualidade final do seu produto.

Através desta pesquisa observamos propostas para que esses empresários do seguimento de alimentação coletiva, busquem além da adequação de suas estruturas físicas e processos, a capacitação de seus funcionários, buscando não só o bem dos clientes, mas também a própria saúde financeira da empresa.

De acordo com a RDC 216 (2004), os colaboradores devem ser capacitados regularmente em higiene pessoal, manipulação higiênica dos alimentos e em doenças transmitidas por alimentos, e esta deve ser comprovada por meio de documentação. O treinamento visa promover o aperfeiçoamento e a integração de todos os colaboradores da empresa, buscando, com isso obter bons resultados através da qualificação e do melhoramento de seus potenciais.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a presente pesquisa foi possível averiguar as Boas Práticas de Fabricação dos estabelecimentos vinculados a uma empresa prestadora de serviços de alimentação convênio dos municípios de Cascavel e Toledo. Ressalta-se que o controle de qualidade é essencial em uma empresa alimentícia, é um processo contínuo que nunca deve deter, sempre havendo adaptações e inovações que buscam a melhoria contínua dos produtos e do estabelecimento.

Os estabelecimentos observados através da visita oculta mostram que as inadequações estão relacionadas à falta de capacitação dos manipuladores e a infraestrutura básica do estabelecimento, muitos não possuem a presença de nutricionistas para supervisionar o cuidado com a alimentação e produtos. Muitas empresas que possuem nutricionista tendem a possuir melhor segurança alimentar do que os restaurantes que não possuem o profissional.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGELO, K.M.; NISLER, A.L.; HALL, A.J., BROWN, L.G.; GOULD, L.H. **Epidemiology of restaurant-associated foodborne disease outbreaks**, United States, 1998-2013, *Epidemiology and Infection* v.145, n.3, p.523-534, 2017.

ANVISA. **Cartilha sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação** – Resolução RDC nº216/2004. 3ª Edição. 2004. Disponível em: <http://saude.es.gov.br/Media/sesa/NEVS/Alimentos/cartilha_gicra_final.pdf>. Acesso em: 13/12/2016.

ARAÚJO, W. D. B; DEUS, A. E; SANTOS, C. E. M; PIZZIOLO, V. R; ALMEIDA, M. E. F. **Avaliação do conhecimento de manipuladores de alimentos antes e depois de palestras educativas**. *Revista Vivências*. vol. 7, n.12, 23-36 p., maio 2011.

BARROS, Camila. **Descomplicando as Boas Práticas de Fabricação – BPF**. Disponível em: <<https://www.paripassu.com.br/blog/descomplicando-as-boas-praticas-de-fabricacao-bpf>>. Acesso em 22/05/2019.

BORJES LC, Lima JS. Programa de Alimentação do Trabalhador: avaliando o conhecimento por parte dos gestores administrativos e técnicos. *Rev Demetra* 2014; 9(1):107-119.

BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Portaria nº 216, de 15 de setembro de 2004. **Regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação**. Brasília, Diário Oficial da União, 16 set. 2004.

LA FOURCHETTE. **Cliente oculto**. Disponível em:< <https://www.theforkmanager.com/pt-br/blog/cliente-misterioso-restaurant>>. Acesso em 25/07/2020.

LOUZADA, Paula. **Checklist: O que é**. Disponível em:< <https://www.fm2s.com.br/checklist-o-que-e-e-para-que-serve>>. Acesso em 25/07/2020.

MERCADO, Gepea. **Boas Práticas de Fabricação (BPF)**. Disponível em:< <https://gepea.com.br/boas-praticas-de-fabricacao>>. Acesso em 12/02/2019.

PIRES, Raphael. **Saiba o que é um checklist ou lista de verificação**. Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/blog/checklist/>>. Acesso em: 13/09/2019.

RIBEIRO, Alessandro. **Estabelecimentos Conveniados**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-295-de-15-de-abril-de-2020-252722390>. Acesso em: 15/04/2020.

SOHRABI, C., Alsafi, Z., O'Neill, N., Khan, M., Kerwan, A., Al-Jabir, A., ... & Agha, R. (2020). **World Health Organization declares global emergency: A review of the 2019 novel coronavirus (COVID-19)**. *International Journal of Surgery*. Disponível em:< <https://doi.org/10.1016/j.ijssu.2020.02.034>>