

Avaliação da eficácia de treinamentos de qualidade no setor agroalimentar para qualificação de mão-de-obra: Comparativo de informações antes e após treinamento

Tafael Lucas Pereira (UTFPR) E-mail: tafadluca@hotmail.com

Joao Luiz Kovalski (UTFPR) E-mail: kovalski@utfpr.edu.br

Camila Peroto Lopes (UTFPR) E-mail: camila.peroto@yahoo.com

Carla Thais Cavalcante (UTFPR) E-mail: cthaisc@yahoo.com.br

Antonio Carlos de Francisco (UTFPR) E-mail: acfrancisco@utfpr.edu.br

Resumo:

O Brasil ocupa lugar de destaque no agronegócio mundial, principalmente com relação à exportação e produção de carne. O principal desafio a ser encarado por profissionais do ramo é fazer o país crescer de modo competitivo e sustentável garantindo qualidade e segurança do produto final. Então para garantir essa qualidade, as empresas cada vez mais investem em máquinas modernas, pessoas capacitadas e principalmente em introduzir ferramentas de gestão nas empresas, para conscientização e administração de todos os funcionários. No país, a mão-de-obra recrutada para manipulação dos alimentos geralmente não é qualificada e, em muitos casos, sequer há treinamento dos funcionários para que possam assumir adequadamente as atividades referentes à produção de alimentos. O treinamento dos manipuladores promove inúmeros benefícios para as empresas de alimentos como: Aumento da produtividade; Higiene no trabalho; Redução da rotatividade de mão-de-obra; Melhoria das técnicas de fabricação e elaboração dos alimentos como consequência diminuição dos desperdícios; Harmonia no ambiente de trabalho; Segurança no trabalho, Redução do Índice de desistência ou falta ao trabalho. A pesquisa foi desenvolvida para avaliar a qualificação dos funcionários e a eficiência dos treinamentos aplicados pelo setor de controle de qualidade durante 90 dias. A pesquisa foi realizada em duas etapas onde em cada uma delas foram aplicados questionários relacionados ao conhecimento das Boas Práticas de Fabricação (BPF). Analisando os resultados obtidos nos dois questionários aplicados foi possível estabelecer um comparativo entre eles e analisar a efetividade do treinamento com base no gráfico verificando um aumento de 27 pontos percentuais após a realização do treinamento. O resultado obtido é considerado satisfatório, pois houve um considerado aumento no percentual de acertos, ressaltando a melhora no nível de conhecimento dos funcionários com relação às Boas Práticas de Fabricação. O presente trabalho alcançou seu objetivo detectando a melhoria e a importância dos treinamentos para qualificação do funcionário, que influencia totalmente na qualidade do produto final, comprovando que as empresas necessitam de pessoas capacitadas e com formação na área para gerir o conhecimento em seus funcionários.

Palavras chave: Treinamentos, Qualificação de mão-de-obra, Segurança alimentar.

Evaluating the effectiveness of training quality in the agri-food sector for qualification of skilled labor: Comparative information before and after training

Abstract

Brazil occupies a prominent place in global agribusiness, particularly with respect to exports and meat production. The main challenge to be faced by professionals in the field is to make the country grow in a competitive and sustainable ensuring quality and safety of the final product. So to ensure that quality, companies increasingly invest in modern machinery, skilled people and especially to introduce management tools in business, management and awareness for all employees. In the country, the hand labor recruited to food handling is generally not qualified and, in many cases, there are even training

employees so they can take appropriate activities related to food production. The training of handlers promotes numerous benefits to food companies as: Increased productivity; Hygiene at work; Reduced turnover of skilled labor; Improved manufacturing techniques and preparation of food as a result of waste reduction, environmental Harmony Work, Workplace Safety, Reduce Index withdrawal or absence from work. The survey was designed to assess the skills of employees and efficiency of training applied by industry quality control for 90 days. The research was conducted in two stages where in each of them were applied questionnaires related to knowledge of Good Manufacturing Practice (GMP). Analyzing the results of both questionnaires was possible to establish a comparison between them and analyzing the effectiveness of training based on the graph checking an increase of 27 percentage points after the completion of training. The result is considered satisfactory, because there was an increase in the percentage of considered successes, highlighting the improved level of knowledge of staff regarding Good Manufacturing Practices. This study achieved its objective detecting improvement and the importance of training for qualification of the employee, that totally influences the quality of final product, proving that companies need people trained and educated in the area to manage knowledge in their employees.

Key-words: Training, Qualification of hand labor, food security.

1. Introdução

A qualidade hoje é uma vantagem competitiva que diferencia uma empresa de outra, pois os consumidores estão cada vez mais exigentes em relação à sua expectativa no momento de adquirir um determinado produto. Logo as empresas que não estiverem preocupadas com esta busca pela qualidade poderão ficar a margem do mercado consumidor (FIGUEIREDO, COSTA NETO, 2001).

Então para garantir essa qualidade, as empresas cada vez mais investem em máquinas modernas, pessoas capacitadas e principalmente em introduzir ferramentas de gestão nas empresas, para conscientização e administração de todos os funcionários.

Novas práticas gerenciais foram adotadas. Beckhard enfatizou a necessidade de estratégias coordenadas e de longo prazo com o objetivo de solucionar problemas da empresa, desenvolver climas, maneiras de trabalhar, relações, sistemas de comunicação e de informações, congruentes com as exigências prognosticáveis e não-prognosticáveis do futuro (BECKHARD, 1972 : 9).

O Brasil ocupa lugar de destaque no agronegócio mundial, principalmente com relação à exportação e produção de carne. O principal desafio a ser encarado por profissionais do ramo é fazer o país crescer de modo competitivo e sustentável garantindo qualidade e segurança do produto final.

Para que se garanta essa competitividade no mercado internacional torna-se necessário a implantação de programas de formação e treinamento de mão-de-obra, melhorando a qualidade e segurança do produto brasileiro (PALLADINI, 1996).

As ferramentas da qualidade são peças fundamentais para uma boa gestão de qualidade, elas estão diretamente ligadas à higiene operacional, higiene pessoal e procedimentos de trabalhos e ações. As mais aplicadas são a Boas Práticas de Fabricação (BPF) e Procedimentos Operacionais Padronizados (POP), juntamente com os Procedimentos Padrão de Higiene Operacional (PPHO).

No país, a mão-de-obra recrutada para manipulação dos alimentos geralmente não é qualificada e, em muitos casos, sequer há treinamento dos funcionários para que possam assumir adequadamente as atividades referentes à produção de alimentos (VASCONCELOS,

2008). Dentre os 44% de mão-de-obra qualificada e semiquificada observa-se a falta de informação desses profissionais quanto às normas de segurança alimentar na produção de alimentos. Os manipuladores são indicados como responsáveis direta e indiretamente por até 26% dos surtos de enfermidades bacterianas veiculadas por alimentos (SILVA et al., 2006).

Segundo CHIAVENATO (2000), Treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicada de maneira sistemática e organizada, através do quais as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos. O treinamento envolve transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, atitudes frente a aspectos da organização, da tarefa e do ambiente, e desenvolvimento de habilidades.

De acordo com Santos (1999), o treinamento dos manipuladores promove inúmeros benefícios para as empresas de alimentos como: Aumento da produtividade; Higiene no trabalho; Redução da rotatividade de mão-de-obra; Melhoria das técnicas de fabricação e elaboração dos alimentos como consequência diminuição dos desperdícios; Harmonia no ambiente de trabalho; Segurança no trabalho, Redução do Índice de desistência ou falta ao trabalho. Além de reduzir o número de casos de surtos alimentares, uma redução nos gastos com saúde pública e como consequência uma melhor qualidade de vida da população (HEIDEMANN et al., 2009).

De acordo com a OMS (2002), dentre os produtos de origem animal, as carnes ocupam o segundo lugar dos alimentos mais freqüentemente envolvidos em doenças transmitidas por alimentos (DTA's). Avaliando esta situação fica evidente a importância da implantação de rigorosos sistemas de qualidade na indústria, com programas de capacitação profissional quanto à segurança alimentar, abrangendo toda cadeia produtiva.

Campos et al. (2004) em estudo sobre capacitação profissional em empresas paulistas, verificou que o treinamento vem sendo utilizado com o objetivo geral de desenvolver pessoas, tanto na aprendizagem de novas habilidades quanto na ampliação daquelas já existentes, uma vez que as pressões sócio-culturais, tecnológicas, econômicas e políticas obrigam as empresas a se adaptarem às exigências do mercado.

A capacitação profissional consiste em treinar os funcionários quanto a contaminantes alimentares, doenças transmitidas por alimentos (DTA's), manipulação higiênica dos alimentos, higiene pessoal e operacional e Boas Práticas de Fabricação/Manipulação (BPF), conforme sugere a RDC n.º 216/04. Segundo o Codex Alimentarius (2006) uma capacitação ou instrução insuficiente representa uma ameaça potencial à segurança dos alimentos e a sua adequação para o consumo.

Segundo Chiavenato (2004) aprendizagem é a mudança no comportamento do indivíduo através da aquisição de novos hábitos, atitudes, conhecimentos e destrezas. Portanto, por meio do treinamento, e também do desenvolvimento, o indivíduo pode adquirir informações, habilidades, desenvolver atitudes e novos comportamentos e desenvolver comportamentos abstratos.

2. Metodologia

2.1 Local de desenvolvimento da pesquisa

O presente trabalho foi realizado em um entreposto frigorífico na região de Ponta Grossa com produção de 800 Kg/mês e que atua sob serviço de inspeção federal (S.I.F). O estabelecimento trabalha em apenas um turno com um total de 110 funcionários, em todos os setores.

2.2 Estudo de Campo

A pesquisa foi desenvolvida para avaliar a qualificação dos funcionários e a eficiência dos treinamentos aplicados pelo setor de controle de qualidade durante 90 dias. A pesquisa foi realizada em duas etapas onde em cada uma delas foram aplicados questionários relacionados ao conhecimento das Boas Práticas de Fabricação (BPF). A primeira etapa mediu a qualificação dos funcionários recém-contratados a fim de implantar um cronograma de treinamento para os próximos 90 dias. A segunda etapa foi a verificação do conhecimento adquirido pelos novos funcionários pós treinamento, demonstrando assim a eficácia dos mesmos.

Na primeira etapa foi aplicado um questionário para dez funcionários recém-contratados, antes de passarem pela integração e receberem as primeiras orientações do controle de qualidade sobre normas básicas de operação. Estes responderam um questionário com oito perguntas, das quais quatro do tipo aberta e quatro fechadas, a fim de verificar o conhecimento prévio sobre noções básicas higiênicas- sanitárias.

O tabela 01 abaixo apresenta as perguntas contidas no questionário aplicado na primeira etapa.

Tabela 01: Questionário de conhecimento básico

01	Por que da preocupação das empresas de alimentos com a higiene de seus funcionários?
02	Com que frequência você costuma aparar e escovar as unhas, escovar os dentes, e barba? a) 1 vez por semana b) 2 vezes por semana c) 3 vezes por semana ou mais. d) Nenhuma
03	Você costuma tomar banho todos os dias? Em que horário? ___ Sim ___ Não a) 1 vez, pela manhã. b) 2 vez, uma pela manhã e um vez a noite. c) 3 vezes ou Mais por dia
04	Durante o horário de trabalho quais são as ocasiões que você costuma lavar as mãos? Cite 3 exemplos?
05	Em um determinado dia você se encontra com uma ferida em suas mãos, ou com um resfriado muito forte, mas só percebeu que estava com essa enfermidade ao entrar na empresa, o que se deve ser feito?
06	Antes de entrar na área interna de produção da empresa, na barreira sanitária o que se deve ser feito. a) Lavar primeiramente as mãos apenas com água, e depois lavar as botas apenas com água. b) Lavar primeiramente as mãos com água e sabão, e depois lavar as botas com sabão, escovar, enxaguar com água.

	c) Lavar primeiramente as botas com sabão, escovar, enxaguar com água, e depois lavar as mãos com água e sabão.
07	Quantas vezes ao dia devem ser lavadas as suas botas?
08	Marque qual é o procedimento correto para vestir seu uniforme? a) Vestir primeiro sua blusa e camiseta, depois calça, bota e por ultimo touca. b) Vestir calça, botas, depois blusa, camiseta e por ultimo touca. c) Vestir touca, depois blusa e camiseta, calça e por ultimo a bota. d) Nenhuma das alternativas.

Fonte: Autoria própria

No mesmo dia um treinamento de integração foi realizado, sendo abordado itens como os tipos de contaminação de alimentos (física, química e biológica), higiene pessoal e operacional, embasadas na Resolução - RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, que trata sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

A segunda etapa foi a aplicação de um questionário em torno de 90 dias após ao primeiro teste, para os mesmo funcionários da primeira etapa, e também para mais 20 funcionários da empresa com tempo de serviço de no mínimo seis meses e que passaram por demais treinamentos de qualidade, como BPF, Procedimentos Padrões de Higiene Operacional (PPHO) e outros. Para avaliar a qualificação dos funcionários.

O segundo questionário era composto de 10 perguntas, quatro perguntas abertas, e oito perguntas fechadas semelhantes ao primeiro questionário, relacionadas às boas práticas de fabricação, para verificar a efetividade do treinamento realizado. Quatro delas eram perguntas relacionadas sobre o conhecimento adquirido pelos funcionários e o aproveitamento do mesmo.

Tabela 02: Questionário de avaliação do conhecimento adquirido

01	Há quanto tempo trabalha em frigoríficos?
02	Já recebeu algum treinamento sobre Boas Práticas de Fabricação?
03	Sobre manipuladores de alimentos é correto afirmar: a) As pessoas são as principais causadoras de contaminação. b) A higienização das mãos é um dos procedimentos mais importantes para a segurança dos alimentos. c) A higienização das mãos deve ser realizada quantas vezes forem necessárias. d) Todas as alternativas estão corretas.
04	Quanto aos hábitos dos manipuladores marque a alternativa correta: a) Devo falar o mínimo necessário enquanto manipulo alimentos. b) Posso manter a barba grande desde que esteja com banho em dia. c) Posso mascar goma, desde que haja cuidado para não cair no alimento.
05	Quando devo higienizar as mãos?

	<p>a) Após fumar, ir ao banheiro, tossir, antes de iniciar o trabalho.</p> <p>b) Antes de lavar as botas.</p> <p>c) 3 vezes ao dia.</p> <p>d) Somente quando achar que estão sujas.</p>
06	<p>Sobre a contaminação cruzada é correto afirmar:</p> <p>a) Armazenar na mesma caixa plástica, resíduos e produto geram contaminação cruzada.</p> <p>b) Posso utilizar a mesma faca para cortar um produto cru e em seguida um cozido.</p> <p>c) Precisa ser feita a higienização e esterilização das facas a cada 1 vez ao dia.</p>
07	<p>Antes de entrar na área interna de produção da empresa, na barreira sanitária o que se deve ser feito.</p> <p>a) Lavar primeiramente as mãos apenas com água, e depois lavar as botas apenas com água.</p> <p>b) Lavar primeiramente as mãos com água e sabão, e depois lavar as botas com sabão, escovar, enxaguar com água.</p> <p>c) Lavar primeiramente as botas com sabão, escovar, enxaguar com água, e depois lavar as mãos com água e sabão.</p>
08	<p>Marque qual é o procedimento correto para vestir seu uniforme?</p> <p>a) Vestir primeiro sua blusa e camiseta, depois calça, bota e por ultimo touca.</p> <p>b) Vestir calça, botas, depois blusa, camiseta e por ultimo touca.</p> <p>c) Vestir touca, depois blusa e camiseta, calça e por ultimo a bota.</p> <p>d) Nenhuma das alternativas.</p>
09	<p>Você acha importante a preocupação da empresa com o aspecto higiênico sanitário dos funcionários?</p>
10	<p>Em algum treinamento que você participou você usou algum conhecimento adquirido no seu trabalho ou em sua casa? qual?</p>

Fonte: Autoria própria

O quadro abaixo demonstra o cronograma de treinamento aplicado e realizado a cada 15 dias e durante três meses. Segundo NETO (1993: 113), O profissional, através de um programa de treinamento, dentro do próprio trabalho (“on the job”), vai sendo “lapidado”, recebendo uma formação completa em termos de necessidades presentes e futuras da organização. De qualquer forma, uma importante tarefa do empresário é caçar talentos, requerendo perspicácia e paciência e faz parte, fundamental, do seu negócio.

Quadro 03: Cronograma de treinamentos

CRONOGRAMA DE TREINAMENTO 2012	
Abril	<p>02/04 – Boas praticas de fabricação, Higiene Pessoal e manipulação de alimentos.</p> <p>18/04 – Transmissão de DTA's.</p>
Maiο	<p>07/05 – Operacional (Uso dos equipamentos de limpeza);</p> <p>23/05 – Regras de manipulação de alimentos.</p>
Junho	<p>11/06 – Esterilização das facas e equipamentos;</p> <p>28/06 – Procedimentos Sanitários Operacionais.</p>

Fonte: Autoria própria

3. Resultados

3.1 Pré-treinamento

Com relação ao tempo de trabalho em indústrias de alimentos os resultados levantados mostraram que 90% dos funcionários já trabalharam no ramo, dados estes retirados da documentação de contratação do RH da empresa. Conclui-se então que esses novos colaboradores já tiveram um contato com normas básicas de manipulação de alimentos, adquirindo um conhecimento suficiente para responder o questionário com 100% de aproveitamento.

Em relação aos resultados adquiridos na primeira etapa do questionário evidenciou-se que em relação ao conhecimento de normas básicas de higiene-sanitária, 4 dos participantes mostraram conhecimento nos procedimentos e um aproveitamento de 90 a 100%. E 6 dos colaboradores demonstraram falta de conhecimento de normas de higiene relacionadas à manipulação de alimentos, com rendimento no questionário abaixo de 60%, não sendo satisfatório.

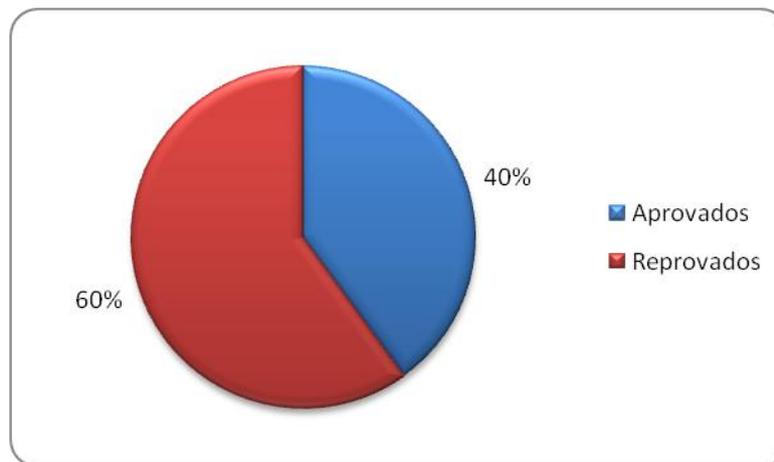


Figura01: Resultado do primeiro questionário

Com este resultado conclui-se que a maioria dos colaboradores entrevistados por mais que já trabalharam no ramo, não apresentam qualificação esperada, desconhecendo de normas básicas de manipulação.

3.2 Pós treinamento

A finalidade do treinamento de manipuladores é possibilitar-lhes princípios teóricos e práticos a fim de capacitá-los para executar atividades na área de alimentos (ANDREOTTI, 2003). Segundo Figueiredo e Costa Neto (2001), esse envolvimento de toda empresa em programas de treinamento é fundamental para a eficiência da aplicação de ferramentas da qualidade.

Com a aplicação do segundo questionário para os mesmos funcionários da primeira etapa obteve-se o resultado de 9 funcionários com 100% de aproveitamento e 1 funcionário apenas obteve um aproveitamento de 80%.

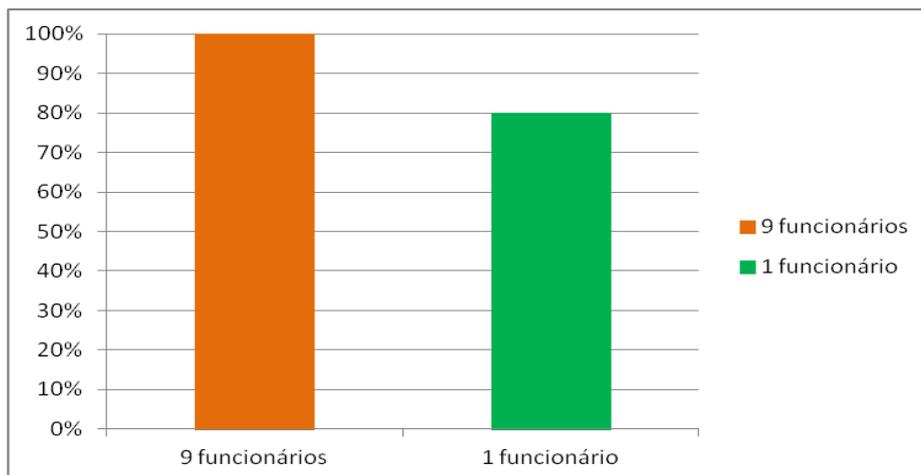


Figura 02: Resultado da aplicação do segundo questionário nos recém-contratados.

Com base nesses resultados considera-se favorável para qualificação dos funcionários e eficiência dos treinamentos estabelecidos pela empresa.

Ainda na segunda etapa foram aplicados os questionários para 20 funcionários da empresa, para comprovação de qualificação dos colaboradores da empresa. O resultado foi satisfatório apresentando 100% de aprovação. Sendo que dezessete destes funcionários tiveram acerto de 100% e três funcionários tiveram acerto de 90%.

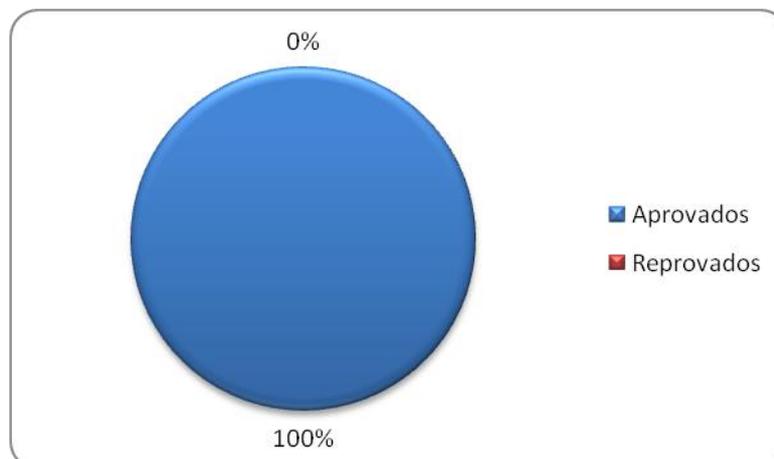


Figura 03: Resultado do segundo questionário para colaboradores que já atuavam na empresa.

Analisando os resultados obtidos nos dois questionários aplicados foi possível estabelecer um comparativo entre eles e analisar a efetividade do treinamento com base no gráfico da Figura 2. Pôde-se verificar um aumento de 27 pontos percentuais após a realização do treinamento.

O resultado obtido é considerado satisfatório, pois houve um considerado aumento no percentual de acertos, ressaltando a melhora no nível de conhecimento dos funcionários com relação às Boas Práticas de Fabricação.

Programas de treinamento específico para manipuladores de alimentos são a forma mais recomendável e eficaz para se transmitir conhecimento e promover mudanças de conduta. Somente através desses programas é possível conseguir a produção de alimentos mais seguros e inócuos (ANDREOTTI et al., 2003).

Outro resultado importante para comprovar a eficiência do treinamento e a presente qualificação dos funcionários foi através de análises microbiológicas do produto.

Amostra: 419/12 Certificado Oficial: NA Lac

RESULTADOS

ENSAIOS	METODOLOGIA	RESULTADO
804 – Contagem de <i>Clostridium</i> Sulfito redutores	IN nº 62 26/08/2003 MAPA/SDA	$< 1,0 \times 10^1$ UFC/g
806 – Contagem de Coliformes Totais	IN nº 62 26/08/2003 MAPA/SDA	$6,0 \times 10^1$ UFC/g
807 – Contagem de Coliformes termotolerantes	IN nº 62 26/08/2003 MAPA/SDA	$< 1,0 \times 10^1$ UFC/g
808 – Contagem de Bolores e Leveduras	IN nº 62 26/08/2003 MAPA/SDA	$4,0 \times 10^1$ UFC/g

Os resultados reservam-se apenas à amostra analisada.

Figura 04: Análise microbiológica do produto no mês de março

Demonstrando que no mês de março o índice de contaminação relacionado com a higiene dos manipuladores estava acima do esperado e exigido por normativas. Com base nesse resultado além dos treinamentos e monitoramentos serem mais rigorosos, foi feito coletas de amostrar de vários pontos, como: Capaz de lombadores, Esterilização de facas, mãos de funcionários, mesas, Carcaça de recepção, e etc, por meio de descobrir qual ponto estava tendo grande influencia na contaminação cruzada.

No mês de junho os resultados em relação à qualidade do produto foram satisfatórios, pois apresentaram uma melhoria no nível de contaminação do produto nos resultados laboratoriais. Demonstrado na figura abaixo.

RESULTADOS		
ENSAIOS	METODOLOGIA	RESULTADO
M04 – Contagem de <i>Clostridium</i> Sulfito Redutores	IN nº 62 26/08/2003 MAPA/SDA	$< 1,0 \times 10^1$ UFC/g
M06 – Contagem de Coliformes Totais	IN nº 62 26/08/2003 MAPA/SDA	$2,3 \times 10^3$ UFC/g
M07 – Contagem de Coliformes Termotolerantes	IN nº 62 26/08/2003 MAPA/SDA	$1,6 \times 10^3$ UFC/g
M20 – Pesquisa de <i>Salmonella</i> spp.	IN nº 62 26/08/2003 MAPA/SDA	Ausência em 25g
Contagem de <i>Staphylococcus</i> Coagulase Positiva	IN nº 62 26/08/2003 MAPA/SDA	$< 1,0 \times 10^2$ UFC/g

Figura 05: laudo da análise microbiológica do produto do mês de junho.

Um fator que pode ter contribuído para o resultado positivo do treinamento realizado foi o comprometimento tanto por parte dos funcionários quanto da alta direção do estabelecimento, pois a maioria se propôs a aderir às recomendações propostas, através de mudanças de conduta, pois a empresa em questão estava passando por mudanças de instalações, aumento no quadro de funcionários e novo órgão de inspeção para comercialização nacional.

4. Conclusão

Conclui-se que com a implantação dos treinamentos regulares no frigorífico houve uma melhoria aceitável e favorável na qualificação dos funcionários sobre noções básicas de higiene e segurança de alimentos, ligada junto com aumento de qualidade do produto. Tal conhecimento e aprendizado são portas cruciais de estratégias para uma vantagem competitiva. Comprovando com a melhora nos resultados dos questionários e também nas análises microbiológicas do produto.

Concluimos também que apenas o conhecimento prático não é o necessário como demonstrados no resultado onde os funcionários da primeira etapa já tinham trabalhado no ramo e apresentaram um resultado abaixo do esperado. Deve-se então investir em conhecimento técnico e pessoas capacitadas para gerir o conhecimento e disseminar o mesmo. As empresas necessitam se preocupar com a qualificação de seus funcionários, para melhor capacitação e concorrência no mercado nacional.

O presente trabalho alcançou seu objetivo detectando a melhoria e a importância dos treinamentos para qualificação do funcionário, que influencia totalmente na qualidade do produto final, comprovando que as empresas necessitam de pessoas capacitadas e com formação na área para gerir o conhecimento em seus funcionários.

5. Referências

ANDREOTTI, A.; BALERONI, F. H.; PAROSCHI, V. H. B.; PANZA, S. G. A. *Importância do treinamento para manipuladores de alimentos em relação a higiene pessoal*. Revista de Iniciação Científica Cesumar, v. 5, n.1, p.29-33. Jan/jun., 2003.

BRASIL. Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, Diário Oficial da União, Brasília, 16 de setembro de 2004;

CAMPOS, K. C. L. et al. *Avaliação do Sistema de Treinamento e Desenvolvimento em Empresas Paulistas de Médio e Grande Porte*. Psicologia: Reflexão e Crítica, v.17, n.3, p.435-446, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas*. São Paulo: Campos, 2004.

CODEX ALIMENTARIUS. *Higiene dos alimentos – Textos básicos*. Programa Conjunto Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS) e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), 2006.

FIGUEIREDO, V. F.; COSTA NETO, P. L. O. *Implantação de HACCP na indústria de Alimentos*. Rev. Gestão & Produção, v.8, n.1, p.100-111, abr. 2001.

HEIDEMANN, R.; TRAEBERT, J. ; LACERDA, J. T. *Nível de Conhecimento dos trabalhadores de indústrias de produtos suínos sobre a manipulação higiênica dos alimentos*. Revista Higiene Alimentar, v. 23, n. 174/175, p.47-51, 2009.

NETO, Antônio V. *Construção e produtividade: ganhe pontos contra o desperdício*, São Paulo: PINI, 1993.

OMS. Organização Mundial da Saúde. *Emerging foodborne disease*. Fact Sheet, n.124, revised January 2002. Disponível em: < <http://www.who.int/inffs/in/fact124.html>>. Acesso em: 20 de maio de 2011.

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

SILVA, A. B. P.; COUTO, S. M.; TÓRTORA, J. C. O. *O controle microbiológico dos manipuladores, como indicativo da necessidade de medidas corretivas higiênico-sanitárias, em restaurante comercial*. Revista Higiene Alimentar, v. 20, n. 145, p. 36-39, out. 2006.

SANTOS, S. G. F. *Treinando manipuladores de alimentos*. São Paulo: Livraria Varela Ltda., 1999. 122p.

VASCONCELOS, Vitor Hugo Rocha de. *Ensaio sobre a importância do treinamento para manipuladores de alimentos nos serviços de alimentação baseada na RDC n.º 216/2004*. 2008. 42f. Monografia (Especialização em Gastronomia e Saúde) – Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.