

A ficha técnica de preparação como instrumento de qualidade na produção de refeições

The technical cards as quality instrument for good manufacturing process

Rita de Cássia AKUTSU¹
Raquel Assunção BOTELHO¹
Erika Barbosa CAMARGO¹
Karin Eleonora Oliveira SÁVIO¹
Wilma Coelho ARAÚJO¹

RESUMO

As profundas transformações nos métodos e tecnologias de trabalho têm gerado mudanças no processo de produção de refeições. A ficha técnica de preparação foi objeto de uma análise, na perspectiva de discuti-la como instrumento de qualidade na produção de refeições. Foram utilizadas bases de dados, livros e formas eletrônicas de artigos para a pesquisa bibliográfica. A compreensão de que o nutricionista, na condição de profissional de saúde, possui como atribuição a atenção dietética, e de que esta deve estar associada à racionalização e à otimização do processo de produção de refeição, seguindo princípios dietéticos, faz com que a Ficha Técnica de Preparo seja um instrumento de promoção à saúde. Sua construção como ferramenta de atenção dietética é, portanto, um dos desafios com vistas à necessária mudança de atitude dos profissionais, no que tange ao aprendizado e à aplicação de novas tecnologias, e ao fornecimento de alimento seguro.

Termos de indexação: ficha técnica de preparação, padronização, qualidade, serviços de alimentação.

ABSTRACT

The methods and techniques major changes has stimulated the good manufacturing process studies. The manufacturing technical card has been analyzed as a meal manufacturing process quality instrument, and bibliographic studies, such as database, books and articles were the theoretical instruments. The nutritionist responsibility for the diet attention as a health professional member, attempting to the diet procedures to the meal manufacturing process makes, the Manufacturing Technical Card an instrument to the health promotion. Thus, the Manufacturing Technical Card can be a dietetic practice and management issue.

Indexing terms: technical cards, standardization, quality, food services.

¹ Departamento de Nutrição, Faculdade de Ciências da Saúde, Universidade de Brasília. Campus Universitário Darcy Ribeiro Asa Norte, 70910-900, Brasília, DF, Brasil. Correspondência para/Correspondence to: R.A. BOTELHO.

A dicotomia existente entre a prática profissional preconizada e a efetiva, evidenciada na qualidade da atenção dietética, que está aquém do esperado, tem gerado necessidade de refletir sobre o processo de produção de refeições e sua inter-relação com a saúde do trabalhador.

Junto ao debate em torno do trabalho no mundo contemporâneo, surgem questões associadas à expansão do setor terciário, ou seja, ao deslocamento de atividades do setor de produção para o setor de serviços¹. No Brasil, na última década, a economia sofreu mudanças que fizeram com que as concessionárias de alimentação, com o intuito de garantir sua permanência no mercado cada vez mais competitivo, passassem a disputar um lugar neste não somente por meio dos seus produtos, mas também pela qualidade de seus serviços. No mercado extremamente competitivo, liberal e globalizado, a padronização parece ser uma peça-chave para o gerenciamento e o controle de qualidade de alimentos².

O setor terciário é um dos que mais vem se desenvolvendo, principalmente no que se refere à inovação e à ampliação do mercado. O uso de tecnologia de ponta e de modernas técnicas provocou profundas transformações nas empresas. As inquietações e a perplexidade diante da nova realidade levaram os especialistas a desenvolverem estudos sobre procedimentos na produção, como as boas práticas de fabricação, a análise de perigos e pontos críticos de controle, a atenção dietética e a gestão, dentre outros, voltados para uma estratégia direcionada à qualidade, à segurança alimentar e à satisfação do consumidor.

O objetivo de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é fornecer refeições nutricionalmente equilibradas e com qualidade higiênico-sanitária, e satisfazer o cliente com o serviço oferecido - o ambiente físico, a convivência e as condições de higiene das instalações e dos manipuladores³. Uma UAN sempre deve visar a melhoria dos serviços prestados, por meio de

um planejamento competente, de um conhecimento aprofundado dos processos executados e da disseminação do conceito de alimentação saudável.

Para que a atenção dietética se dê de forma completa, é necessário que haja planejamento e controle das etapas executadas pela unidade, a fim de se estabelecerem meios para a padronização e a qualidade dos processos na produção de refeições. Desta forma, a padronização visa diferenciar produtos e contribuir para a sua qualidade.

A padronização do processo de produção de refeição beneficia o trabalho do nutricionista, facilitando o treinamento de funcionários, eliminando a interferência por dúvidas e facilitando o planejamento do trabalho diário. Para o funcionário, esta padronização facilita a execução de tarefas sem a necessidade de ordens freqüentes, além de propiciar mais segurança no ambiente de trabalho.

Nas organizações brasileiras, grande parte dos problemas deve-se a funcionários que trabalham em turnos diferentes, executando a mesma tarefa de formas diferentes, acarretando variabilidade no processo de produção e, conseqüentemente, perdas em qualidade e em produtividade⁴. A descrição das etapas pode assegurar que as ações sejam executadas em tempo apropriado, e a verificação da eficácia do sistema^{5,6}.

O planejamento de cardápio tem por objetivo programar tecnicamente refeições que atendam pré-requisitos como hábitos alimentares, características nutricionais da clientela, qualidade higiênico-sanitária^{7,8}, e estejam adequados aos mercados de abastecimentos e à capacidade de produção da UAN⁹. Deve atender às necessidades nutricionais, por meio de alimentos processados por diferentes técnicas de preparo, obedecendo aos limites financeiros disponíveis.

A Ficha Técnica de Preparo (FTP) é "um instrumento gerencial de apoio operacional, pelo qual se fazem o levantamento dos custos, a ordenação do preparo e o cálculo do valor nutricional da preparação"¹⁰, sendo, portanto, útil

para subsidiar o planejamento de cardápio. Consta na Ficha Técnica de Preparo o tempo total de preparo, incluindo o pré-preparo e o preparo que, por ser um indicador indireto da complexidade da preparação, permite avaliar se a unidade dispõe de tempo hábil para a execução da mesma.

Com a Ficha Técnica de Preparo, é possível obter também os seguintes dados: per capita, fator de correção e cocção, composição centesimal em macro e micronutrientes da preparação, o rendimento e o número de porções (*porcionamentos*) da mesma, permitindo o controle financeiro e a determinação da composição nutricional.

É também uma ferramenta para o controle dos gêneros e cálculo do cardápio, na qual aparecem discriminados todos os ingredientes e os tipos de equipamentos a serem utilizados; são descritas todas as etapas e o tempo do processamento, bem como a ordem e as quantidades dos gêneros, além do detalhamento da técnica de preparo para cada uma das seleções.

A descrição precisa dos equipamentos utilizados no processo ajuda no planejamento do cardápio, possibilitando a execução de preparações adequadas aos equipamentos, pessoal e tempo disponíveis. A definição de fatores de correção das preparações facilita o planejamento e a confecção da lista de compras e efetivas aquisições aleatórias que acarretam elevação dos custos. Os fatores de correção também são importantes formas de avaliar a necessidade de treinamento para os funcionários e de controlar o desperdício na unidade¹¹.

Como cada ficha possui a composição centesimal da preparação, é possível combiná-las de tal forma que se obtenha um cardápio equilibrado e balanceado, do ponto de vista nutricional, e também garante ao cliente que determinada preparação terá sempre o mesmo aspecto físico e sensorial, garantia essa que o tornará satisfeito e fiel à empresa¹⁰.

As fichas técnicas de preparação, desde que concebidas de forma adequada, fornecem informações e instruções claras, que orientarão a forma e o uso dos produtos, equipamentos e uten-

sílios, passo a passo, no processo de elaboração, e permitirão a racionalização na área de produção¹⁰.

A implementação das FTP beneficia todas as categorias envolvidas no processo de produção: facilita o trabalho do profissional de nutrição, promove o aperfeiçoamento dos funcionários e, principalmente, na medida em que permite controlar o valor energético total e os nutrientes fornecidos, promove a melhoria da saúde da população atendida.

REFERÊNCIAS

1. Fernandes SRP. Tecnologia informática e saúde psíquica: estudo da associação entre dimensões psicossociais do trabalho e sintomas psicológicos em duas empresas [tese]. Salvador: Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia; 1997. 172p.
2. Reardon T, Farina E. The rise of private food quality and safety standards: illustrations from Brazil. *Int Food Agr Manag Rev.* 2002; 4:413-21.
3. Proença RPC, Matos CH. Condições de trabalho e saúde na produção de refeições em creches municipais de Florianópolis. *Rev Ciênc Saúde.* 1996; 15(1-2).
4. Campos VF. Qualidade total. Padronização de empresas. 6.ed. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni; 1992.
5. Mello CHP, et al. ISO 9001:2000 Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços. São Paulo: Atlas; 2002.
6. Baker DA. Use of food safety objectives to satisfy the intent of food safety law. *Food Control.* 2002; 13:371.
7. Teixeira AB, Luna NMM. Técnica dietética e fator de correção em alimentos de origem animal e vegetal. 2. ed. Cuiabá; 1999.
8. Ornelas LH. Técnica dietética. 6.ed. São Paulo: Atheneu; 2001.
9. Silva SMCS, Bernardes SM. Cardápio: guia prático para a elaboração. São Paulo: Atheneu; 2001.
10. Vasconcelos F, Cavalcanti E, Barbosa L. Menu: como montar um cardápio eficiente. São Paulo: Roca; 2002.
11. Teichmann I. Tecnologia culinária. Rio Grande do Sul: EDUCS. 2000.

Recebido para publicação em 27 de março de 2003 e aceito em 26 de março de 2004.