

GESTÃO DE QUALIDADE EM UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO: IMPLEMENTAÇÃO DE NOVOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRONIZADOS

Alvaro Lucas Fernandes Souza¹;

¹Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, RJ.

<http://lattes.cnpq.br/1917733199349749>

Sarah de Jesus Costa da Silva²;

²Universidade Federal do Pará (UFPA), Belém, PA.

<http://lattes.cnpq.br/0383880475214726>

Mateus Silva Araújo³;

³Universidade Federal do Pará (UFPA), Belém, PA.

<http://lattes.cnpq.br/7692224960626412>

Camila Nascimento Melo⁴;

⁴Universidade Federal do Pará (UFPA), Belém, PA.

<http://lattes.cnpq.br/4356996529246200>

Erika Cibelle Costa da Silva⁵;

⁵Universidade Federal do Pará (UFPA), Belém, PA.

<http://lattes.cnpq.br/4431340636735773>

Laís Pinon de Carvalho⁶;

⁶Universidade Federal do Pará (UFPA), Belém, PA.

<http://lattes.cnpq.br/6715604647997166>

Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça⁷.

⁷Universidade Federal do Pará (UFPA), Belém, PA.

<http://lattes.cnpq.br/7489452248839331>

RESUMO: Os Restaurantes Universitários (RU) constituem espaços que fornecem refeições nutricionalmente equilibrada e segura, além de garantirem aos estudantes o direito humano à alimentação adequada. Dessa forma, contribuem para o enfrentamento das desigualdades sociais, apoiando a permanência e conclusão no ensino superior. Os RUs são estruturados com foco no controle higiênico-sanitário, em conformidade com as regulamentações vigentes. Diante disso, o presente estudo teve como objetivo propor a elaboração e implementação de novos Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) em um RU localizado em Belém-PA. Trata-se de um estudo de caso observacional e descritivo, fundamentado na análise do Manual de Boas Práticas (MBP) do RU para o levantamento dos POPs existentes. Com base no diagnóstico realizado, sugere-se a elaboração e implementação de dois novos POPs: Gestão de estoque e Calibração, uso correto e higienização dos termômetros. A inclusão dos novos POPs visa aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelo RU, garantindo aos usuários o acesso a refeições seguras em estrita conformidade com os parâmetros legais vigentes.

PALAVRAS-CHAVE: Alimentação coletiva. Segurança dos alimentos. Gestão da qualidade.

QUALITY MANAGEMENT IN A UNIVERSITY RESTAURANT: IMPLEMENTATION OF NEW STANDARD OPERATING PROCEDURES

ABSTRACT: University Restaurants (UR) spaces provide nutritionally balanced and safe meals, while guaranteeing students the human right to adequate food. Thus, they contribute to tackling social inequalities, supporting student retention and graduation in higher education. URs are structured with a focus on hygienic-sanitary control in compliance with current regulations. Therefore, this study aimed to propose the development and implementation of new Standard Operating Procedures (SOPs) in a UR located in Belém-PA. This is an observational and descriptive case study based on the analysis of the Good Practices Manual (GPM) of the UR to survey existing SOPs. Based on the diagnosis, the development and implementation of two new SOPs are suggested: Inventory management and Calibration, Proper Use, and Cleaning of a Culinary Thermometer. The inclusion of the new SOPs aims to improve the quality of the services provided by the UR, ensuring users have access to safe meals in strict compliance with current legal parameters.

KEYWORDS: Collective feeding. Food safety. Quality management.

INTRODUÇÃO

Os Restaurantes Universitários (RU) configuram-se como estruturas essenciais para a assistência estudantil, pois buscam garantir refeições diárias (como almoço e jantar) que apresentem adequado aporte nutricional a um valor acessível. Esse suporte atende prioritariamente aos discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, desempenhando, portanto, um papel determinante na permanência e no êxito desses estudantes em suas respectivas atividades acadêmicas (Oliveira et al., 2024).

Inicialmente, para que as refeições cheguem ao prato dos usuários com qualidade preservada, faz-se indispensável um rigoroso controle higiênico-sanitário ao longo de todo o fluxo produtivo da unidade. Isso compreende as etapas que vão desde o recebimento da matéria-prima, armazenamento, congelamento e refrigeração, até o pré-preparo, preparo e a distribuição final, sendo este fluxo operacionalizado por meio de documentos normativos capazes de gerenciar eficientemente cada processo (Oliveira et al., 2024).

Ademais, convém destacar que as ações de controle higiênico-sanitário não devem se restringir estritamente à área de produção direta. Essa preocupação técnica precisa abranger também os macroprocessos de apoio que garantem a manutenção predial e a higienização do espaço físico, de equipamentos, móveis, utensílios, além do monitoramento da área externa, das condições ambientais dos veículos de transporte de refeições e do estado de saúde dos manipuladores de alimentos, conforme estabelecido pelas diretrizes da Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 216, de 15 de setembro de 2004 (Brasil, 2004).

Nesse cenário, Ferreira e Silva (2018) salientam a relevância de se adotar ferramentas que demonstrem, detalhadamente, o passo a passo das rotinas de trabalho para os colaboradores da unidade. Tal padronização mitiga falhas operacionais e assegura que os alimentos ofertados sejam seguros sob a ótica sanitária, uma vez que haverá parâmetros preestabelecidos a serem rigidamente seguidos, sendo esses instrumentos denominados de Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs).

Sob a perspectiva legal, a referida RDC nº 216/2004 determina a obrigatoriedade da implementação de POPs específicos para cinco eixos centrais: higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios; controle integrado de vetores e pragas urbanas; higienização do reservatório de água; higiene e saúde dos manipuladores; e manejo de resíduos. Esses elementos constituem a base documental obrigatória para a garantia das Boas Práticas em qualquer serviço de alimentação no território nacional.

OBJETIVO

Diante do panorama exposto, o presente estudo teve como objetivo analisar os Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) existentes em um Restaurante Universitário localizado em Belém-PA e propor novos POPs aplicáveis às suas rotinas logísticas e operacionais.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de caso, com abordagem de caráter observacional e descritivo, desenvolvido no mês de maio de 2026. A pesquisa foi conduzida no RU da Universidade Federal do Pará (UFPA), localizada em Belém-PA. Cabe ressaltar que a instituição dispõe de 2 (duas) unidades operacionais: uma situada no Campus Básico (unidade central de produção) e outra no Campus Profissional (unidade satélite que recebe e distribui as refeições transportadas). O modelo de gestão adotado pelo RU/UFPA baseia-se na autogestão com apoio de mão de obra terceirizada por empresa especializada.

Para a coleta de dados, utilizou-se como instrumento principal o Manual de Boas Práticas (MBP) da instituição, fornecido formalmente pelas nutricionistas responsáveis pela coordenação técnica da unidade. O foco analítico concentrou-se na seção destinada aos POPs vigentes. Realizou-se um mapeamento e levantamento detalhado das diretrizes adotadas em ambas as unidades, visto que cada restaurante adota fluxos específicos adequados à sua estrutura física e logística, conforme sintetizado no Quadro 1:

Quadro 1: Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) identificados no Manual de Boas Práticas do RU/UFGA.

CAMPUS BÁSICO	CAMPUS PROFISSIONAL
POP 1: Limpeza dos reservatórios de água.	POP 1: Limpeza dos reservatórios de água.
POP 2: Higienização de equipamentos, móveis, utensílios e instalações.	POP 2: Higienização de equipamentos, móveis, utensílios e instalações.
POP 3: Controle de saúde e higiene dos funcionários.	POP 3: Controle de saúde e higiene dos funcionários.
POP 4: Higienização das mãos.	POP 4: Higienização das mãos.
POP 5: Utilização de máscara.	POP 5: Controle de Vetores e Pragas Urbanas.
POP 6: Higienização de EPI não descartável.	POP 6: Manejo de resíduos.
POP 7: Higienização de hortifruti.	POP 7: Higienização de coletores de lixo.
POP 8: Coleta de amostra das preparações.	
POP 9: Controle de Vetores e Pragas Urbanas.	
POP 10: Operação e uso do ultracongelador.	
POP 11: Manejo de resíduos.	
POP 12: Higienização de coletores de lixo.	
POP 13: Higienização e montagem do moedor de carne.	
POP 14: Coleta de amostra das preparações e swab de mãos dos colaboradores da empresa terceirizada.	
POP 15: Hidratação da Proteína Texturizada de Soja.	
POP 16: Produção de farofa.	
POP 17: Produção das preparações vegetarianas estritas (veganais).	

Fonte: dados da pesquisa (2026).

Por fim, esclarece-se que a submissão e a aplicação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) foram dispensados, uma vez que a pesquisa limitou-se à análise de dados institucionais secundários e documentais, sem envolver a participação direta ou intervenção com seres humanos.

Como limitação do estudo, destaca-se que as propostas apresentadas foram elaboradas a partir da análise documental e observacional da rotina da unidade, não tendo sido avaliada, nesta etapa, a efetividade dos POPs após sua implementação.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir das observações diagnósticas em campo e das discussões técnicas

fundamentadas nas rotinas de trabalho das unidades, identificou-se a necessidade de aprimorar o monitoramento de processos críticos. Desse modo, propõe-se o desenvolvimento e a implementação de 2 (dois) novos instrumentos, POPs, os quais encontram-se descritos e cronologicamente planejados no Quadro 2. Os dois POPs propostos foram definidos a partir da identificação de lacunas documentais observadas no Manual de Boas Práticas da unidade e da análise dos processos considerados críticos para a segurança dos alimentos e para a padronização das atividades operacionais. A seleção priorizou etapas que não possuíam procedimentos formalmente documentados, embora fossem executadas rotineiramente na unidade.

Quadro 2: Proposta de novos POPs para o RU/UFPA, indicando qual o setor de aplicação e cronograma de execução.

ESPECIFICAÇÃO DO PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO (POP)	SETOR DE APLICAÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO
Gestão de estoque.	Básico	6 meses
Calibração, uso correto e higienização do termômetro culinário.	Básico/ Profissional	6 meses

Fonte: dados da pesquisa (2026).

Sob o aspecto estrutural, o almoxarifado localizado no prédio anexo da unidade, responde pelo fluxo de estocagem de gêneros secos, descartáveis, produtos químicos de limpeza e matérias-primas mantidas sob congelamento e refrigeração. Para aprimorar a gestão desta área, propõe-se a implantação de um sistema de gestão de estoque baseado na metodologia First Expired, First Out (FEFO), traduzido como Primeiro que Vence, Primeiro que Sai (PVPS), visando mitigar perdas econômicas e assegurar o uso prioritário de insumos com prazos de validade mais próximos do vencimento (Brasil, 2002).

Por fim, a precisão das leituras de temperatura depende diretamente do manuseio correto do termômetro de haste (culinário), que deve ser inserido no centro geométrico do alimento (Brasil, 2004). No entanto, para evitar que o equipamento funcione como vetor de contaminação cruzada, torna-se obrigatória a higienização da haste do equipamento antes e após cada medição, utilizando álcool 70% sob fricção mecânica, sendo essa prática relatada durante a coleta de dados por Peixoto, Carneiro e Cardoso (2020).

A partir das questões discutidas anteriormente, foram elaborados dois exemplos de POPs (Figura 1 e Figura 2) para que a equipe de Nutrição execute no RU/UFPA, de acordo com os seguintes tópicos elencados por Bertin e Mendes (2017):

1. Objetivo;
2. Documentos de referência;
3. Campo de aplicação;
4. Descrição dos procedimentos;

5. Monitorização;
6. Ação corretiva;
7. Verificação.

Os dois modelos foram selecionados por representarem processos considerados prioritários para a rotina operacional do RU/UFPA.

Figura 1: Procedimento Operacional Padronizado para Gestão de Estoque.

Logo da UFPA	POP PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO PARA GESTÃO DE ESTOQUE	Revisão: 00
		Em: xx/xx/xxxx
		POP 0*
		Página: 1/4

1. Objetivo

Mitigar perdas econômicas e assegurar o uso prioritário dos gêneros alimentícios com prazos de validade mais próximos do vencimento.

2. Documentos de Referência

Resoluções: RDC Nº 216 de 15/09/2004; RDC Nº 275 de 21/10/2002 – ANVISA, Boas Práticas de Armazenagem na Indústria de Alimentos – EMBRAPA.

3. Campo de Aplicação

Almoxarifado do RU/UFPA.

4. Descrição dos Procedimentos

Caberá à nutricionista Responsável Técnica realizar a descrição completa atual da área de estoque, qual tipo de gestão é aplicado, quem é executada e quais dias da semana os pedidos são entregues. É recomendado colocar registros fotográficos da área, para melhor detalhamento.

5. Monitorização

O QUE MONITORAR	QUANDO	QUEM	PROCEDIMENTO/DOCUMENTO ENVOLVIDO
Validade dos gêneros alimentícios e organizar segundo o método PVPS	2x/semana	Almoxarife	Planilha de controle de lote e validade dos gêneros alimentícios não perecíveis e etiquetar a prateleira

6. Ações Corretivas

Descrição do que será feito quando for detectadas não-conformidades no momento em que for realizada a monitorização.

7. Verificação

O QUE VERIFICAR	QUANDO	QUEM	COMO/DOCUMENTO ENVOLVIDO
Organização da prateleira etiquetada com prazo de validade dos gêneros alimentícios	2x/semana	Nutricionista	Observando as etiquetas nas prateleiras

Fonte: autores da pesquisa, 2026.

Figura 2: Procedimento Operacional Padronizado para Calibração, Uso Correto e Higienização do Termômetro Culinário.

Logo da UFPA	POP PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO PARA CALIBRAÇÃO, USO CORRETO E HIGIENIZAÇÃO DO TERMÔMETRO CULINÁRIO	Revisão: 00
		Em: xx/xx/xxxx
		POP 0*
		Página: 1/4

1. Objetivo

Orientar quanto à calibração, uso e higienização do termômetro culinário seja higienizado corretamente, garantindo a segurança do alimento preparado no momento em que for aferida a sua temperatura.

2. Documentos de Referência

Resoluções: RDC Nº 216 de 15/09/2004 – ANVISA; Cartilha do Manipulador de Alimentos – ANVISA.

3. Campo de Aplicação

Área de Produção e de Distribuição das refeições no RU/UFPA.

4. Descrição dos Procedimentos

Caberá à nutricionista Responsável Técnica realizar a descrição completa do equipamento, quantidade disponível, a marca, quem faz a utilização diariamente, em que momento é utilizado e se há algum aparelho danificado. É recomendado colocar registros fotográficos do utensílio, para melhor detalhamento.

5. Monitorização

O QUE MONITORAR	QUANDO	QUEM	PROCEDIMENTO/DOCUMENTO ENVOLVIDO
Higienização adequada da haste do aparelho	Rotineiramente	Estagiários/Nutricionistas	Realizar a higienização com álcool a 70% sob fricção mecânica e utilização de papel toalha

6. Ações Corretivas

Descrição do que será feito quando for detectadas não-conformidades no momento em que for realizada a monitorização.

7. Verificação

O QUE VERIFICAR	QUANDO	QUEM	Como/DOCUMENTO ENVOLVIDO
Verificar se o responsável está higienizando corretamente o aparelho	Sempre que possível	Nutricionista Técnica	Observando o responsável executando a referida atividade

Fonte: autores da pesquisa, 2026.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposição dos novos POPs fornece subsídios práticos para elevar os padrões de segurança higiênico-sanitária do Restaurante Universitário da UFPA. Com essa ferramenta de gestão, busca-se assegurar aos usuários uma alimentação nutricionalmente adequada, microbiologicamente segura e em estrita conformidade legal. Recomenda-se que a gestão realize revisões periódicas nesses documentos para adaptá-los sempre que necessário.

Além de aprimorar as rotinas locais, a metodologia empregada serve como referência para que outros Restaurantes Universitários revisem seus sistemas documentais de Boas Práticas, contribuindo para a padronização e fortalecimento da gestão da qualidade na alimentação coletiva.

REFERÊNCIAS

BERTIN, Brigitte Marie Angele; MENDES, Fátima Cristina Lima. **Segurança de alimentos no comércio: atacado e varejo**. São Paulo, SP. Editora Senac, 2017.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC n.º 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**. Brasília, DF. Diário Oficial da União: seção 1, DF, 23 out. 2002.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução da Diretoria Colegiada – RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. Brasília, DF. Diário Oficial da União: seção 1, 2004.

FERREIRA, Leonardo César da Silva; SILVA, Elga Batista. **Gestão da qualidade em food service: criação de Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) para um restaurante hoteleiro**. Belo Horizonte, MG. Marketing & Tourism Review, 2018.

OLIVEIRA, Leticia da Silva et al. **Gerenciamento de processos em um restaurante universitário: estudo de caso**. Belém, PA. In: Anais do I Congresso Internacional Multidisciplinar: New Science Publishers / Editora Impacto, 2024.

PEIXOTO, Thainá; CARNEIRO, Angélica Cotta Lobo Leite; CARDOSO, Leandro. **Análise do binômio tempo e temperatura de preparações à espera para distribuição em um restaurante universitário**. São Paulo, SP. Revista da Associação Brasileira de Nutrição - RASBRAN, 2020.