



Instituto Superior Politécnico de Viseu
Escola Superior Agrária de Viseu



Qualidade Alimentar e Nutrição

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS NUM CAFÉ/PASTELARIA

Qualidade e Segurança Alimentar

Ano 2014/2015

Docente: Maria João Lima

Discentes: Filipa Almeida nº2763

Ana Rita Carvalho nº2649

Sara Loureiro nº2760

Sara Silva nº2652

Índice

Introdução	2
Definição	2
Requisitos de serviço.....	3
Planeamento de actividade	4
Aprovisionamento e Receção.....	5
Armazenamento	6
Preparação e fabrico	7
Confecção de alimentos	8
Transporte	10
Informação ao cliente.....	11
Atendimento ao cliente.....	12
Infra-estruturas e equipamentos	14
Higienização.....	16
Resíduos	17
Comportamento e Higiene Pessoal	18
Controlo de pragas	19
Requisitos de gestão.....	20
Conclusão.....	22
Bibliografia	23

Introdução

Foi-nos proposto a realização de um trabalho sobre um manual de boas maneiras e conduta de um café/pastelaria, na disciplina de Qualidade e Segurança Alimentar.

O manual de boas maneiras e conduta serve para responder às necessidades dos estabelecimentos que vendam produtos de pastelaria, com ou sem fabrico próprio.

O valor dado às empresas do setor de café/pastelaria que executem os seus sistemas de gestão e apresentam boas práticas de desempenho ao nível de qualidade e segurança alimentar é predominante para todas as que pretendem atingir níveis de elevada competitividade e realizar o seu caminho na busca de excelência empresarial.

Esta enumeração de requisitos de serviço é um ponto inicial para todas as empresas do ramo que buscam aperfeiçoamentos nas suas atividades operacionais e de gestão.

Definição

São estabelecimentos de bebidas, qualquer que seja a sua denominação, estabelecimentos destinados a prestarem, mediante remuneração, serviços de bebidas e cafetaria no próprio estabelecimento ou fora dele.

Os estabelecimentos em análise que disponham de instalações destinadas ao fabrico próprio de pastelaria, panificação e gelados, ou que vendam produtos familiares ficam sujeitos, exclusivamente, ao regime da instalação previsto no diploma, quando a potência contratada não exceda os 50kVA.

Requisitos de serviço

A prestação do serviço compreende o cumprimento de um conjunto de requisitos associados às características deste tipo de actividade, que se agrupam da seguinte forma:

- Planeamento da actividade
- Aprovisionamento e recepção
- Armazenamento
- Preparação e Fabrico
- Transporte
- Informação ao cliente
- Atendimento ao cliente
- Infra-estruturas e Equipamentos
- Higienização
- Resíduos
- Comportamento e higiene pessoal
- Controlo de Pragas
- Requisitos de Gestão

O cumprimento dos requisitos desta especificação não derroga o cumprimento dos requisitos legais, nacionais ou comunitários, e outros que a gestão subscreva, constituindo este documento um referencial de apoio à melhoria contínua da satisfação dos clientes.

Planeamento de actividade

1. O estabelecimento deve assegurar que, periodicamente, se realize uma previsão das necessidades de fabrico e/ou compra de produtos e serviços, adequada às necessidades dos clientes, devendo ter em conta os seguintes aspectos:
 - Sazonalidade, festividades e similares;
 - Capacidade do(s) armazéns/dispensa(s);
 - Tipo e variedade de produtos vendidos;
 - Previsão de vendas para o período.
2. Deve ser assegurado que os produtos de reposição se encontrem em quantidade suficiente para a duração do serviço (por ex: guardanapos, toalhas ou similares).
3. Deve ser garantido que o pessoal é suficiente para assegurar o atendimento permanente.
4. Devem ser elaboradas fichas técnicas que descrevam: a composição, o modo de preparação e fabrico, informação nutricional (no mínimo: valor energético, teor de sal), características microbiológicas, químicas e físicas, tempo de vida útil e modo de utilização dos produtos comercializados.
5. Na comercialização de produtos fornecidos por encomenda, devem ser identificados e registados os requisitos especificados pelo cliente e deve verificar-se que a encomenda vai ao encontro do que é pretendido pelo cliente.

Aprovisionamento e Receção

1. As compras de alimentos ou seus derivados ou outros produtos para a segurança alimentar, devem estar formalizadas em documentos, como pedidos, contratos, fax, etc. que incluam a informação apresentada seguidamente:
 - Como e de quem adquiriu o produto;
 - Qual o seu conteúdo (natureza e qualidade);
 - Em que dia se recebeu.
2. Deve ser registado no nº de lote do alimento ou produto (quando aplicável) ou o documento de entrega respetivo, isto para realizações de rastreabilidade.
3. Os alimentos e outros produtos para a segurança alimentar, devem ser inspecionados/verificados e separados de acordo com a sua natureza, para depois serem armazenados.
4. Os alimentos e outros produtos para a segurança alimentar devem ser fiscalizados na sua receção quanto aos aspetos apresentados seguidamente (quando aplicável):
 - Quantidade;
 - Estado das embalagens;
 - Características organoléticas;
 - Temperatura dos alimentos e do veículo de transporte;
 - Rotulagem e prazo de validade;
 - Condições de limpeza do veículo de transporte e do seu condutor.

Deve, também, haver registos das atividades referidas anteriormente.

Armazenamento

1. Deve-se armazenar rapidamente os produtos alimentares e os produtos com impacto na segurança alimentar, após a sua chegada á recepção.
2. Os stocks dos produtos alimentares e dos produtos com impacto na segurança alimentar, devem ser sujeitos a uma rotação eficaz, de forma a averiguar que os prazos/limites de validade destes não se expirem. Para isso, segue-se a metodologia PAPS (Primeiro a Acabar, Primeiro a Sair) ou então, quando não aplicável, segue-se o método PEPS (Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair).
3. O local usado para o armazenamento dos produtos alimentares e dos produtos com impacto na segurança alimentar, devem apresentar características adequadas para sua a conservação (como por exemplo: temperatura, humidade e ventilação) e também devem estar devidamente rotulados e protegidos.
4. Os produtos alimentares e os produtos com impacto na segurança alimentar, que não sejam armazenados em prateleiras, devem ser colocados sobre estrados de material resistente, facilmente laváveis e distanciados do pavimento e da parede no mínimo 20cm.
5. Os produtos comercializados devem ser armazenados num local próprio, separado das matérias-primas, em condições de temperatura e humidade adequadas, de forma a não comprometer a segurança alimentar.
6. As farinhas ensacadas devem ser guardadas num armazém próprio, e quando fora das embalagens (destinadas a esse fim), devem estar fechadas quando não em utilização. As farinhas recebidas a granel devem ser armazenadas em silos.
7. As leveduras prensadas devem ser armazenadas num local fresco, como em frigoríficos ou em armários, e devem ser protegidas do contacto com o ar.
8. Os materiais de embalagem usados para embalar os produtos comercializados devem ser guardados num local individualizado e fechado.
9. Para garantir a preservação dos produtos alimentícios, deve ser realizado um controle das temperaturas dos equipamentos de frio, no mínimo, no início e no fim de cada dia de trabalho.
10. Devem ser mantidos os registos do que foi referido anteriormente.

Preparação e fabrico

1. Devem ser implementadas práticas em todas as etapas de manipulação dos produtos alimentícios e dos produtos com impacto na segurança alimentar, para evitar possíveis contaminações. Para isso, sempre que possível, as instalações e os utensílios devem ser elementos que facilitem o cumprimento desta tarefa.
2. Os produtos comercializados devem ser preparados e fabricados de acordo com as respectivas fichas técnicas.
3. Para os produtos comercializados que apenas incluam actividades de preparação (sem recurso a tratamento térmico), devem ser tomadas medidas para reduzir a ocorrência de perigos associados ao seu consumo.
4. Para as actividades de fabrico, devem ser estabelecidas práticas adequadas através de técnicas simples e/ou combinadas, para garantir a eliminação ou redução dos perigos significativos para níveis aceitáveis.
5. Deve ser assegurado que o tempo e a temperatura do processamento térmico (cozedura ou outros) não danifiquem a qualidade e/ou a segurança do produto.
6. Para a preservação do produto, deve-se controlar as condições de operação da estufa, no mínimo, no início e no fim de cada dia de trabalho.
7. Em estabelecimentos que se utiliza óleos de fritura, devem ser aplicados métodos adequados para o controlo regular dos óleos.
8. Um (ou mais) colaborador(es) designado(s) para o efeito deve(m) assegurar o controlo das seguintes operações, devendo ser mantidos registos dessas actividades:
 - Rastreabilidade interna;
 - Tempo e temperatura de fabrico;
 - Controlo dos óleos de fritura;
 - Controlo do fabrico incluindo, no mínimo, data de preparação e/ou fabrico;
 - Condições de operação da estufa.
9. O estabelecimento deve definir um plano de amostragem de análise microbiológica, consistente para com a sua natureza de produtos, tendo em conta,

entre outros, a natureza dos mesmos e as técnicas de preparação e confeção a que estes são sujeitos. Este plano deve contemplar: manipuladores, superfícies de trabalho e produto final.

10. Os resultados das análises laboratoriais devem ser avaliados criticamente pelo estabelecimento e devem ser desencadeadas acções correctivas, se necessário.
11. Devem ser mantidos os registos dos resultados das análises laboratoriais referidas anteriormente.

Confeção de alimentos

1. Para minimizar o risco de contaminação cruzada, adota-se medidas como, evitar o contacto direto e indireto entre alimentos crus, semi-preparados e prontos para consumo.
2. Os funcionários que manipulam alimentos crus devem desinfetar bem as mãos antes de manusear os alimentos preparados.
3. As matérias-primas denominadas como produtos perecíveis devem estar pouco tempo expostos á temperatura ambiente, somente quando á sua a preparação, não comprometendo assim, a qualidade higiénico-sanitária do alimento preparado.
4. Quando as matérias-primas ou ingredientes não são utilizados na sua totalidade, estes devem ser identificados da seguinte maneira: designação do produto, data do fraccionamento e o prazo de validade.
5. Quando necessário, antes da preparação dos alimentos, deve-se realizar uma limpeza ás embalagens que contêm matéria prima, a fim de minimizar o risco de contaminação.
6. O tratamento térmico, quando utilizado, garante que todas as partes do alimento atinjam temperaturas, no mínimo, 70°C.
7. Para os alimentos congelados, descongela-se estes antes do tratamento térmico, facilitando assim, a entrada do calor. O fabricante pode recorrer ao tratamento térmico com o alimento ainda congelado, mas deve seguir as orientações presentes na rotulagem.
8. O descongelamento de matérias-primas, como recheios, deve ser realizado de maneira a que não haja multiplicação microbiana. O congelamento deve ser efectuado em condições de refrigeração á temperatura inferior a 5°C ou então,

- num forno microondas quando o alimento é submetido imediatamente á cozedura.
9. Os alimentos submetidos ao descongelamento são mantidos sob refrigeração, se não forem imediatamente utilizados. Não há um novo congelamento.
 10. Após a cozedura dos alimentos, estes devem ser mantidos em condições que não sejam susceptíveis á multiplicação microbiana. Relativamente, á cozedura a quente, os alimentos são submetidos a temperaturas superiores a 60°C, no máximo, 6 horas. No caso de conservação por refrigeração ou congelamento, os alimentos são previamente submetidos ao processo resfriamento.
 11. O processo resfriamento dos alimentos é realizado de forma a diminuir o risco de contaminação cruzada, mesmo em temperaturas favoráveis á multiplicação microbiana. A temperatura do alimento preparado diminui dos 60°C aos 10°C, até 2horas. De seguida, o mesmo é conservado por refrigeração a temperaturas inferiores a 5°C, ou congelado á temperatura igual ou inferior a -18°C.
 12. O prazo de consumo do alimento preparado e conservado sobre refrigeração a temperatura igual ou inferior a 4°C é de 5 dias. Quando utilizado em temperaturas superiores a 4°C e inferiores a 5°C, o prazo de consumo é menor, garantindo as condições sanitárias do alimento preparado.
 13. Quando o alimento preparado é armazenado por refrigeração ou por congelamento, deve conter um rótulo que contenha as seguintes informações: nome do produto, data de preparo e prazo de validade. A temperatura de armazenamento é regularmente monitorizada e registrada.
 14. Quando aplicável, os alimentos consumidos crus são submetidos ao processo de higienização, para reduzir a contaminação superficial. Os produtos usados na higienização dos alimentos são regularizados pelo Ministério da Saúde e são aplicados de forma a evitar a presença de resíduos no alimento preparado.

Transporte

1. Os veículos devem estar bem conservados e limpos, sendo submetidos a uma higienização periódica.
2. A caixa de carga não deve comunicar com a cabine do condutor.
3. Nos casos em que seja necessário colocar estrados, estes devem ser de material resistente, impermeável, que permitam a circulação de ar e que evitem o contacto dos produtos com o pavimento.
4. Quando aplicável, os veículos devem dispor ventilação por um processo indirecto que assegure a perfeita higiene do interior e/ou do equipamento de frio, de forma a manter os produtos a temperaturas adequadas á sua conservação.
5. Os veículos devem ser usados para o transporte de produtos comercializados, matérias-primas ou outros produtos de embalagem intacta e não recuperável, de forma a não alterar estes, através de cheiros e sabores estranhos.
6. Os produtos comercializados devem ser transportados de forma a assegurar que não haja contaminações cruzadas entre os mesmos.
7. Os produtos comercializados não embalados devem ser transportados em cestos ou em recipientes apropriados, mantendo sempre a sua boa higiene. Quando não estão em uso deve-se conservar num local limpo, impedindo o seu contacto com o pavimento, e não devem ser colocados sobre estantes ou balcões, nem usados para fins diferentes.

Informação ao cliente

1. O estabelecimento deve assegurar que a informação acerca dos produtos vendidos nos diferentes formatos deve estar actualizada e estar disponível para consulta por parte dos clientes.
2. O estabelecimento deve ter os preços afixados de forma legível e visível e ainda estes devem estar identificados de forma fácil.
3. O pessoal do estabelecimento deve prestar sempre informações correctas sobre as características dos produtos comercializados.
4. Junto à entrada, em local visível, deve estar afixada a informação legal obrigatória.
5. Deve ser assegurada a existência das seguintes informações, que deverão estar à disposição dos clientes:
 - Informação sobre os produtos comercializados caso o cliente queira consultar;
 - A indicação dos cartões de débito/crédito aceites.
6. Na comercialização de géneros alimentícios pré-embalados deve ser assegurada a rotulagem dos mesmos de acordo com a legislação em vigor.

Atendimento ao cliente

1. O estabelecimento deve definir regras de comportamento para o atendimento ao cliente, nomeadamente:
 - O tipo de saudação quando o cliente entra e deixa o estabelecimento;
 - Modo como confirmar a compra ou o pedido solicitado;
 - A forma de agradecer a compra efetuada;
 - O tipo de atendimento telefónico.
2. As regras definidas em 1. devem ser conhecidas e utilizadas pelo pessoal do estabelecimento que efectua o atendimento ao cliente.
3. Os funcionários devem oferecer sempre, um tratamento cordial ao cliente, independentemente da idade, da aparência física, do momento em que o que cliente é atendido (por exemplo, na hora de encerramento), do valor da compra, da apresentação de queixa ou reclamação, da falta de intenção manifestada de efectuar uma compra, ou similar.
4. Os funcionários devem manter a postura e atitude adequada e respeitosa com os clientes.
5. Perante clientes com comportamentos abusivos ou provocadores, os funcionários do estabelecimento devem actuar com a devida cortesia.
6. Perante queixas ou reclamações efectuadas pelos clientes, o pessoal do estabelecimento deve demonstrar respeito, e deve, após tratamento das mesmas, assegurar uma resposta adequada aos clientes.
7. O estabelecimento deve oferecer alternativas que ampliem as possibilidades de atendimento ao cliente, entre elas receber pedidos pelo telefone, fax ou correio electrónico.
8. Os produtos comercializados devem ser fornecidos com a maior prontidão, respeitando um ritmo adequado de serviço.
9. Devem ser definidas e documentadas regras de apresentação dos produtos comercializados. No caso de existirem pedidos especiais dos clientes (alterações à constituição predefinida dos produtos comercializados), estes devem ser tidos em consideração.

10. Os produtos comercializados destinados ao público devem ser mantidos a uma temperatura adequada até que sejam servidos, e ser colocados em vitrinas, expositores ou outros equipamentos de forma a impedir o contacto directo dos clientes com aqueles, e de forma a permitir o resguardo de insectos ou de outras fontes de contaminação.
11. Devem ser mantidos registos da atividade descrita em 10.
12. Quando não estejam embalados, os produtos comercializados devem ser manuseados com luvas descartáveis, devendo ser substituídas periodicamente, ou por meio de utensílios de material de fácil lavagem e que se apresentem devidamente higienizados.
13. Para produtos comercializados com data de durabilidade mínima ou data limite de consumo, estes só devem ser fornecidos dentro dos prazos estabelecidos

Infra-estruturas e equipamentos

1. As características de construção e concepção dos edifícios (inclui zonas de processamento, zonas de apoio à produção e espaço de serviço ao cliente) e dos equipamentos (inclui viaturas) bem como os seus materiais constituintes devem estar conformes com a legislação em vigor aplicável, de forma a:
 - Facilitarem os procedimentos de limpeza e desinfeção;
 - Funcionarem como previsto, particularmente nas etapas críticas;
 - Evitarem a contaminação dos géneros alimentícios;
 - Permitirem a execução de tarefas de acordo com o princípio de marcha em frente.
2. Deve possuir infra-estruturas básicas de fornecimento de água, gás, electricidade e rede de esgotos com as respectivas ligações às redes gerais.
 - Em caso, de inexistência rede pública de abastecimento de água devem dispor de reservatórios de água próprio e em adequadas condições de protecção sanitária, sendo efectuadas análises regulares, de acordo com o Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de Agosto.
 - As áreas dos estabelecimentos e de acesso ao mesmo devem apresentar-se livres e limpas, com pavimentação apropriada à não estagnação de águas.
3. A iluminação (natural ou artificial) deve ser adequada à realização das actividades de uma forma higiénica. Nas zonas de processamento e de apoio à produção, as lâmpadas devem estar protegidas no sentido de assegurar que o produto não é contaminado por eventuais quebras.
4. A área de serviço é compreendida pelas zonas de recepção e armazenagem de géneros alimentícios, cozinha, copa, zona de fabrico, vestuários e instalações sanitárias destinadas ao pessoal.
 - É de acesso reservado ao pessoal do estabelecimento, sendo proibida a entrada, e por conseguinte, a permanência de animais vivos.
 - Deve estar completamente separada da área destinada ao público, não permitindo propagação de fumos e cheiros.

- Devem ser possuir equipamentos de separação de resíduos na origem, e cumprir os requisitos gerais e específicos às instalações do sector alimentar.
 - Se for existente o sistema de climatização, deve ser regulado à temperatura de 22°C, admitindo-se uma variação negativa ou positiva de 3°C.
5. A zona de cozinha corresponde ao local destinado à preparação e confecção de alimentos. Copa limpa corresponde à zona destinada ao empratamento e distribuição de serviço e apoio na preparação dos alimentos; e a copa suja é a zona destinada à lavagem de louça e utensílios. A zona de fabrico corresponde ao local destinado à preparação, confecção e embalagem de produtos de pastelaria, entre outros.
- Todas estas zonas devem ser equipadas com sistema de accionamento não manual destinado à higienização das mãos.
 - As superfícies devem ser de material liso e de fácil lavagem.
 - Os utensílios para a preparação dos alimentos devem ser de fácil lavagem e mantidos em bom estado de higiene e conservação.
 - Nas cozinhas deve existir preferencialmente uma zona de preparação distinta da zona de confecção. A cozinha deve estar próxima das copas, devendo haver trajectos diferenciados para utensílios limpos e sujo.
6. Sempre que seja identificada uma situação de quebra de um equipamento, de utensílios, ou outro material que possa provocar uma contaminação física do(s) géneros alimentícios, deve ser registada e tratada como uma não conformidade.
7. O serviço de manutenção deve assegurar:
- O correcto funcionamento de todos os equipamentos (incluindo veículos) e rapidez adequada na reparação de eventuais anomalias/avarias;
 - Um bom estado de conservação do edifício, mobiliário e elementos decorativos.
8. Devem ser estabelecidas ações de manutenção preventivas periódicas.
9. Devem ser mantidos registos das actividades referidas em 7 e 8.

Higienização

1. Devem ser definidos procedimentos de higienização que garantam a remoção dos resíduos de produtos e de detritos que são possíveis fontes de contaminação.
2. Os programas de higienização devem abranger todas as áreas dos estabelecimentos, tais como: edifícios (como zonas de processamento, zonas de apoio à produção e espaço de serviço ao cliente), equipamentos (incluindo viaturas), e utensílios, sendo que estes devem ser avaliados quanto à sua adequabilidade e eficácia.
3. Os programas de higienização devem ser documentados, especificando:
 - A responsabilidade por tarefas específicas;
 - Métodos e frequência das limpezas;
 - Monitorização;
 - Produtos de higienização.
4. Deve existir um espaço destinado ao uso exclusivo e armazenamento de produtos de higienização, equipamentos e demais utensílios de limpeza e desinfecção. Este espaço deve permanecer fechado e devidamente sinalizado, e encontrar-se em adequado estado de organização e limpeza.
5. Os produtos de higienização devem ser facilmente identificáveis, seja através do tipo de embalagem ou por etiqueta identificativa.
6. Deve ser assegurada a existência de fichas técnicas dos produtos de higienização.
7. Devem ser mantidos registos das actividades de higienização do estabelecimento.

Resíduos

1. Os resíduos devem ser reservados em sacos e resguardados em contentores fechados.
2. Os contentores dos resíduos devem estar identificados, adequadamente fabricados, de material impenetrável e acionados por pedal.
3. Os contentores devem ser lavados diariamente, com recurso a produtos de limpeza apropriados.
4. Sempre que necessário, todos os dias no mínimo, devem retirar-se os sacos do lixo e coloca-los em locais apropriados, definidos fora das zonas de preparação, conservação e armazenamento dos alimentos e seus derivados, zonas de serviço ou à vista do cliente. Esta intervenção deve ser efetuada de forma a serem evitadas contaminações cruzadas.
5. O manuseio dos sacos/contentores de resíduos deve ser realizada de forma a reduzir o impacte junto do cliente.
6. Caso exista uma zona própria para os resíduos, esta deve ter arejamento apropriado, de forma a impedir a concentração de odores.

Comportamento e Higiene Pessoal

1. É necessário e obrigatório que todos os trabalhadores que tenham contato com alimentos e seus derivados tenham um grau de higiene pessoal e utilizar fardas adequadas, proteção de cabelo e calçado apropriado, que devem ser usados somente no local de manuseamento, e de forma apropriada.
2. Caso o trabalhador tenha cortes ou ferimentos, de que a gravidade deixe que continue a trabalhar, devem ser apropriadamente protegidos por um material à prova de água, e de cor.
3. Não devem ser usados adereços pelos trabalhadores que tenham contato com os alimentos e seus derivados.
4. Deve estar documentado um conjunto de regras relativas a comportamentos e higiene pessoal dos trabalhadores no estabelecimento, que possam afetar a segurança e preservação dos alimentos e seus derivados.
5. Os trabalhadores devem realizar exames de aptidão médica para a realização das suas funções, e devem ser guardados os registos dos exames médicos.
6. É necessário um plano de amostragem para análise microbiológica que contemple manipuladores e devem ser mantidos os registos respetivos dessa atividade.

Controlo de pragas

1. O controlo de pragas tem por objectivo prevenir a disseminação de doenças, evitar a contaminação dos alimentos e garantir a segurança do pessoal e dos consumidores. Este controlo pode ser efectuado a dois níveis distintos:

Controlo preventivo:

- Deverá ser efectuado pelos responsáveis da unidade, dentro das áreas de produção e armazenamento;
- As portas de acesso ao exterior devem ser providas de mola de retorno de forma a manterem-se fechadas
- Manter as aberturas dos esgotos protegidas com grelhas
- Todas as aberturas para o exterior devem estar devidamente protegidas com redes de protecção contra insectos
- Evitar a acumulação de materiais, equipamentos fora de uso e resíduos dentro das áreas de produção e área envolvente.

Controlo destrutivo

- Deverá ser efectuado por uma empresa especializada;
 - Empresa contratada deverá fornecer todas as informações relativas ao tipo de pragas a combater, locais onde serão realizadas as intervenções, descrição dos métodos utilizados, definição das medidas de segurança para evitar a contaminação dos alimentos e acidentes de trabalho.
2. A empresa deve conter um dossier de controlo de pragas onde existe a seguinte documentação:
 - Contracto com a empresa de controlo de pragas;
 - Fichas técnicas e de segurança dos produtos utilizados;
 - Autorização de venda dos produtos utilizados;
 - Planta da localização das estações de iscos;
 - Relatórios das visitas dos técnicos;
 - Registo de limpeza e manutenção dos insectocutores.

Requisitos de gestão

1. A gestão da empresa:
 - Deve estabelecer uma equipa HACCP constituída por um técnico/indivíduo com conhecimentos suficientes para a implementação do Sistema HACCP.
2. No caso de o estabelecimento contratar peritos externos para a implementação/operacionalidade do Sistema HACCP devem estar definidas e documentadas as responsabilidades e as autoridades de tais peritos.
 - Deve ter a competência adequada sobre princípios e práticas de higiene e segurança alimentar, que lhe permita avaliar potenciais perigos, tomar acções preventivas e correctivas apropriadas, e assegurar que a monitorização e a supervisão se realizem.
 - Deve assegurar que o pessoal possui a formação necessária para desenvolver correctamente as suas atividades, devendo incluir:
 - ✓ Regras de atendimento e serviço ao cliente;
 - ✓ Higiene e Segurança Alimentar;
 - ✓ HACCP.
3. A gestão deve dispor dos seguintes documentos:
 - Lista da legislação em vigor aplicável ao sector;
 - Esquema com a sequência e interacções das etapas;
 - Procedimentos ou instruções de trabalho necessários ao adequado fornecimento de géneros alimentícios, de uma forma segura para os clientes;
 - Plano HACCP documentado;
 - Registos necessários para evidenciar que a presente especificação é cumprida e se encontra implementada.
4. O procedimento de gestão das não conformidades e reclamações deve contemplar o registo das mesmas e, em particular, os seguintes aspectos:
 - Identificação das não conformidades e reclamações, definindo o local, data, descrição das situações e decisão relativa ao seu tratamento;
 - Análise das possíveis causas que originaram a não conformidade e reclamações;

- Definição e implementação de acções correctivas, estabelecendo mecanismos para comprovar a eficácia das mesmas e/ou definição e implementação de correcções, quando aplicável;
 - Responsabilidade pelas acções acima descritas.
5. A organização deve estabelecer e gerir um programa de auditorias internas que permita avaliar o grau de cumprimento e de adequação das práticas dos requisitos de qualidade e higiene. As conclusões das auditorias internas devem ser registadas e os resultados avaliados para determinar a necessidade de desenvolvimento de acções dirigidas à correcção de problemas e à melhoria dos serviços.
 6. Deve ser implementada uma rotina, no mínimo anualmente, de avaliação periódica da satisfação dos clientes. Na avaliação da satisfação dos clientes, o estabelecimento deve considerar todas as questões directamente relacionadas com as características do serviço referidas na presente especificação técnica. Os resultados das avaliações da satisfação dos clientes devem ser avaliados pela Gestão e, onde justificável, desenvolvidas acções para a resolução de problemas e para a melhoria dos serviços.

Conclusão

Um manual de boas práticas é uma ferramenta essencial para o bom funcionamento de um estabelecimento.

Inicialmente é necessário planear toda a actividade num café/pastelaria, de modo a suprir as necessidades de fabrico e/ou compra de produtos e serviços.

Deve-se ter em conta o aprovisionamento e recepção dos produtos e das matérias-primas, de modo a conhecer a qualidade e quantidade dos produtos que o estabelecimento compra.

O armazenamento de produtos alimentares deve ser rápido e tem que se escolher adequadamente o local adequado para cada produto.

Os produtos comercializados devem ser preparados e fabricados de acordo com as respectivas fichas técnicas. Tem que se ter atenção às práticas usadas para prevenir perigos que possam destruir a qualidade e segurança do produto.

Os veículos de transporte devem estar bem conservados e limpos, sendo submetidos a uma higienização periódica.

O estabelecimento deve assegurar que a informação a cerca dos diferentes produtos vendidos deve estar actualizada e disponível para consulta por parte dos clientes. Os responsáveis devem definir regras do comportamento para o atendimento ao cliente.

As características de construção e concepção dos edifícios, dos equipamentos e dos materiais constituintes devem estar conformes com a legislação em vigor, para que o produto seja entrega ao cliente com rapidez, qualidade e segurança.

Tem que existir um programa de higienização de modo a abranger todas as áreas do estabelecimento, tendo estas de ser documentadas. O comportamento e higiene pessoal tem que ser controlada, sendo necessário a documentação de um conjunto de regras. Estas se não forem cumpridas podem afectar a segurança e prevenção dos alimentos e derivados. Por último tem que existir um controlo de pragas para prevenir a disseminação de doenças.

Com este trabalho, podemos afirmar que realizar um manual de boas práticas não é tarefa fácil, é necessário analisar-se meticulosamente as práticas num estabelecimento para se obter uma empresa que venda produtos de qualidade.

Bibliografia

http://www.nerba.pt/uploads/files/apcer_3011_v1.pdf

<http://www.ideram.pt/CFE/Ficheiros/ActividadesComerciais/Caf%C3%A9s%20e%20pastelarias.pdf>

<http://www.iapmei.pt/iapmei-leg-03.php?lei=209>

<http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/cidadaos/guiatematico/atividadeseconomicas/restauracaoebebidas/pastelariaconfeitariapadaria/Paginas/atividade.aspx>

<http://pt.slideshare.net/randordf/manual-atendimento>

http://www.negociosglobais.com/cfiles/acisat/downloads/h/NP_EN_ISO_9001_2008.pdf

<http://www.cm-monchique.pt/NR/rdonlyres/7F44D607-C0FE-4490-899A-11144C457A19/0/HACCP.pdf>