

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

FABIANE BIZ PESSETTE

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO ASSESSORAMENTO
DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EM UMA EMPRESA BENEFICIADORA DE
ARROZ EM MELEIRO (SC)**

CRICIÚMA

2013

FABIANE BIZ PESSETTE

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO ASSESSORAMENTO
DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EM UMA EMPRESA BENEFICIADORA DE
ARROZ EM MELEIRO (SC)**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof^a Ma. Jucélia da Silva Abel

CRICIÚMA

2013

FABIANE BIZ PESSETTE

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO ASSESSORAMENTO
DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EM UMA EMPRESA BENEFICIADORA DE
ARROZ EM MELEIRO (SC)**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 03 de dezembro de 2013.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof^a. Daniela Arns Silveira - Mestre – (Unesc) - Membro

Prof^a Maria Cristina Keller Frutuoso – Mestre - (Unesc) - Membro

Dedico esta conquista à minha família pelo constante apoio que sempre me deu ao decorrer da minha vida acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida, por estar sempre ao meu lado, dando forças para continuar lutando pelos meus ideais e por me ter dado à oportunidade de me tornar uma Secretária Executiva, e nunca ter me deixado caminhar sozinha.

Agradeço à minha família que tanto amo e admiro, pelo amor, carinho e atenção que nunca deixaram de lado.

Aos meus tios/avós, Quintino e Prudência e aos meus irmãos Janice e João Felipe que sempre estiveram junto comigo, em especial a minha irmã Fabia, por todo apoio, colaboração e companheirismo.

Agradeço aos meus pais, Valdemir e Jandira, pela boa educação que sempre me deram, pelo amor, carinho, dedicação e por proporcionar a realização desta graduação. A vocês agradeço de coração por tudo, muitíssimo obrigada!

Quero agradecer ao meu namorado Rafael, pela compreensão e paciência nos momentos de estudo. Obrigada pela atenção, pelo carinho e pelo amor que me deste nestes três anos de convivência.

Às minhas colegas de faculdade, quero agradecer pela convivência e pelos momentos vividos nesses quatro anos. Em especial quero agradecer a você, Marina Maccarini, pela amizade que construímos, e por estar presente em todos os momentos, momentos esses que não voltam mais, mas que com certeza ficarão guardados para sempre em meu coração e em minha memória.

Quero agradecer também aos funcionários da empresa Cereais Célia Ltda., do município de Meleiro (SC), pelo apoio e dedicação que me deram ao decorrer do meu estágio, em especial ao Gerente Administrativo Oracy Olivo e a Analista de Recursos Humanos Patrícia Scotti Laurindo, por possibilitar que este trabalho fosse realizado.

Agradeço de coração a todos os professores que contribuíram para a realização desta graduação, obrigada pelo conhecimento, sabedoria, paciência e amizade que construímos nesses quatro anos de convívio.

Em especial à professora Daniela Arns Silveira, pelo carinho doado a toda turma, pelo seu ensinamento, pelo pertinente incentivo, e principalmente pela amizade que construímos.

À minha orientadora, Professora Jucélia Abel, pelos conhecimentos repassados e pelas informações transmitidas à minha vida acadêmica.

Enfim, a todos os que, direta ou indiretamente, colaboraram para a realização deste trabalho.

"Pense com tranquilidade, mas execute rapidamente tuas decisões." -- **Sócrates**

RESUMO

A área de Recursos Humanos trabalha diariamente com pessoas, e requer dos profissionais capacidade de executar diversas atividades e atender às solicitações que surgem ao decorrer do expediente. Dessa maneira, esse setor necessita de um profissional que apresente agilidade e um bom relacionamento interpessoal. Por isso, o objetivo deste estudo é verificar como o profissional de Secretariado Executivo contribui em seu assessoramento prestado a esse setor. Foram abordados assuntos essenciais, como o conceito e o objetivo de Recursos Humanos, a contribuição da Secretária Executiva ao setor de Recursos Humanos, a Ética e o Sigilo, além do conceito das Boas Práticas de Fabricação. Para a efetiva realização deste trabalho, fez-se uma entrevista com a Analista de Recursos Humanos, no período de abril a junho de 2013, em empresa da cidade de Meleiro (SC). Foram analisados o papel do profissional de Secretariado Executivo na área de Recursos Humanos, a sua contribuição e a satisfação apresentada com o assessoramento realizado. Com base nesta entrevista, pôde-se chegar a algumas conclusões, tais como a satisfação pela qualidade e resultados positivos no programa de Boas Práticas de Fabricação obtido com o assessoramento do profissional de Secretariado Executivo, e o bom andamento do setor de Recursos Humanos.

Palavras-chave: Recursos Humanos. Secretariado Executivo. Assessoramento.

RESUMEN

El Departamento de Recursos Humanos trabaja a diario con personas, profesionales y requiere la capacidad de realizar varias actividades y satisfacer las demandas que surgen en el curso de los negocios . Por lo tanto , este sector necesita presentar una agilidad profesional y buena interpersonal . Por lo tanto , el objetivo de este estudio es comprobar lo profesional Secretaría Ejecutiva aporta su asistencia a este sector. Se abordaron cuestiones clave tales como el concepto y objetivo de los recursos humanos , la contribución de la Secretaría Ejecutiva para el departamento de recursos humanos , la ética y la confidencialidad , más allá del concepto de Buenas Prácticas de Manufactura . Para la realización de este trabajo , fue una entrevista con el analista de Recursos Humanos, en el período abril a junio 2013 en compañía de la ciudad de Meleiro (SC) . Se analizó el papel de la Secretaría Ejecutiva de profesionales en el área de Recursos Humanos , su contribución y la satisfacción que se presentan a los servicios de asesoramiento . Basado en esta entrevista, podríamos llegar a algunas conclusiones , como la satisfacción con la calidad y los resultados positivos en el programa de las Buenas Prácticas de Manufactura obtenidos con el asesoramiento de la Secretaría Ejecutiva profesional, y el buen funcionamiento del departamento de Recursos Humanos .

Palabras clave: Recursos Humanos. Secretaría Ejecutiva. Asesoramiento.

ABSTRACT

The Human Resources Department works daily with people, which needs these abilities professionals to carry out various activities and answer the requests that could arise during the working hours. So, this sector needs an agile professional and a good personal relationship. Therefore, the purpose this study is to check as the professional Executive Secretarial contributes with assistance given to this sector. We approach important issues as the concept and objective of Human Resources, the contribution of the Executive Secretary to the Human Resources department, the Ethics and Secrecy, beyond the concept of Good Manufacturing Practices. For the realization of this work, it was an interview with the Analyst in Human Resources Analyst in the period from April to June 2013, in a company in the city of Meleiro (SC). Consequently, it was possible to analyzed the function of Executive Secretariat professional in the Department of Human Resources, your contribution and satisfaction with the assistance executed. Based on this interview, we could come to some conclusions, such as satisfaction for the quality and positive outcomes in the program of the Good Manufacturing Practices obtained with the advice of professional Executive Secretariat and smooth running of the Human Resources department.

.

Keywords: Human Resources. Executive Secretariat. Assistance.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Produtos da empresa Cereais Célia Ltda.....	13
------------------------------------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EPI – Equipamento de Proteção Individual

BPF – Boas Práticas de Fabricação

POP – Procedimentos Operacional Padrão

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA.....	14
1.2 OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
1.3 JUSTIFICATIVA	16
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1 CONCEITO DE RECURSOS HUMANOS.....	17
2.1.1 Objetivo de Recursos Humanos	18
2.1.1.1 Ética e sigilo	19
2.1.2 A contribuição do profissional de Secretariado Executivo no setor de Recursos Humanos	19
2.2 CONCEITO DE BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO.....	20
3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	21
3.1 MISSÃO.....	22
3.1.1 VISÃO.....	22
3.1.1.1 VALORES	22
3.2 AMBIENTE DE TRABALHO	23
4. PROPOSTA DE TRABALHO	24
5. APLICAÇÃO DA PROPÓSTA DE TRABALHO	26
5.1 ANÁLISE DA PESQUISA.....	28
6. CONCLUSÃO	32
REFERÊNCIAS	33
ANEXO	34
PPRA – PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS	35
CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO	36
APÊNDICE	56
APÊNDICA A- QUESTIONÁRIO	57

1 INTRODUÇÃO

O sucesso profissional é algo almejado em qualquer carreira. Neste mundo globalizado, no qual estamos vivendo, é preciso estar sempre atualizado e ter pleno domínio das atividades realizadas em sua área, para ser reconhecido profissionalmente e contribuir para o crescimento da organização.

Sendo assim, o profissional de Secretariado Executivo está sempre em busca de novos conhecimentos, para desenvolver corretamente suas atividades, além de assessorar os demais setores existentes na organização.

É por meio do assessoramento deste profissional que os outros setores são beneficiados, pois o mesmo contribui para o funcionamento eficaz das tarefas, obtendo os resultados desejados com mais agilidade.

O tema escolhido para o desenvolvimento deste estudo surgiu a partir do momento que se iniciou o estágio no setor de Recursos Humanos, no qual, verificou-se a importância de assessorar este setor e colaborar para a implantação das Boas Práticas de Fabricação.

Contudo, esta pesquisa divide-se em etapas, sendo que inicialmente apresenta-se a delimitação do problema, a qual foi o motivo para o desenvolvimento desta pesquisa, com os objetivos e apontando a seguir a justificativa.

Em seguida, apresenta-se a fundamentação teórica, que tem como ênfase apresentar e detalhar o conceito e os objetivos da área de Recursos Humanos, a ética e o sigilo, a contribuição do profissional de Secretariado Executivo para este setor, logo o conceito e objetivos das Boas Práticas de Fabricação.

Na sequência, mostra-se a característica da empresa Cereais Célia Ltda., na qual, o estágio foi realizado, a seguir o ambiente de trabalho, sendo apresentadas as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio.

Ao final, foi realizada uma entrevista em forma de questionário com a Analista de Recursos Humanos da empresa, em que a mesma ressaltou os resultados e os benefícios que o setor obteve com assessoramento prestado pelo profissional de Secretariado Executivo.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

O setor de Recursos Humanos é considerado uma parte essencial das organizações, pois o profissional dessa área se faz presente, seja em função de suas atividades com a empresa ou diretamente com seus colaboradores. Neste sentido será realizado um estudo sobre o profissional de Secretariado Executivo no assessoramento da área de Recursos Humanos em uma empresa beneficiadora de arroz em Meleiro (SC).

Nessa organização este setor é fator preponderante no atendimento eficaz aos seus colaboradores e aos serviços prestados, pois a Analista de Recursos Humanos trabalha com variadas funções, sendo necessária ter ampla responsabilidade em suas tarefas.

Contudo, nem sempre é possível realizar as atividades solicitadas de imediato, devido ao grande número tarefas diárias, deixando alguns colaboradores na espera por informações. Diante do exposto surge o questionamento: Qual o papel do profissional de Secretariado Executivo no setor de Recursos Humanos?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Avaliar as atividades desenvolvidas pelo profissional de Secretariado Executivo na área de Recursos Humanos em uma empresa beneficiadora de arroz em Meleiro (SC).

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as atividades realizadas pelo profissional de Secretariado Executivo na área de Recursos Humanos;
- b) Elencar os procedimentos de Boas Práticas de Fabricação na empresa beneficiadora de arroz em Meleiro (SC);
- c) Identificar a importância desses procedimentos de BPF;
- d) Verificar qual a contribuição do profissional de Secretariado Executivo na aplicação desses procedimentos de BPF.

1.3 JUSTIFICATIVA

O setor de Recursos Humanos envolve atividades primordiais dentro de uma organização, pois a todo instante este setor se faz presente, seja em função dos funcionários ou da própria organização.

Várias atividades exercidas pelo profissional desta área podem também ser desempenhadas com facilidade pelo profissional de Secretariado Executivo, pois o mesmo também apresenta habilidades e conhecimentos que contribuem para a empresa.

Por isso, vale ressaltar que o profissional de Secretariado Executivo tem capacidade de realizar suas tarefas em outro setor, pois ele possui um conhecimento amplo no que diz respeito a uma organização.

Outra questão essencial que envolve o setor de Recursos Humanos e o profissional de Secretariado Executivo é a ética e o sigilo das informações recebidas, pois se trata de informações pessoais, as quais exigem discrição. E esse requisito já faz parte da rotina do profissional de Secretariado Executivo, portanto ele saberá lidar com esta situação.

Diante do que foi exposto, é importante que se faça um estudo sobre o profissional de Secretariado Executivo no assessoramento da área de Recursos Humanos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, pretende-se apresentar a base teórica para a questão do assessoramento do profissional de Secretariado Executivo na área de Recursos Humanos em uma empresa beneficiadora de arroz em Meleiro (SC).

Para tanto, o texto está subdividido em: a) Conceitos de Recursos Humanos; b) Ética e Sigilo; c) A contribuição do profissional de Secretariado Executivo ao setor de Recursos Humanos; e d) Conceitos de Boas Práticas de Fabricação.

2.1 CONCEITOS DE RECURSOS HUMANOS

O setor de Recursos Humanos é importante e indispensável nas organizações, já que abrange o assunto principal: as pessoas.

Segundo Ribeiro (2006, p. 1), “lidar com pessoas nas organizações é uma responsabilidade que, atualmente, se reveste de complexidade muito maior do que há poucos anos”.

Contudo, para se lidar com pessoas, é necessário ser uma pessoa flexível, pois se trata de uma função na qual se trabalha com perfis diferentes.

Por isso, Ribeiro (2006, p. 1) defende a ideia de que

O profissional de Recursos Humanos deve possuir o poder de diferenciar as pessoas com as quais lida em seu dia a dia, pois os seres humanos são dotados de personalidades próprias, profundamente diferentes entre si, com uma história particular e diferenciada, além de possuírem conhecimentos, habilidades, destrezas e capacidade, indispensáveis à adequada gestão dos recursos organizacionais.

Sabe-se, então, que o papel do funcionário em uma empresa é primordial, pois é a partir da contribuição dos serviços prestados que uma organização obtém seus objetivos.

Para Ulrich (1998, p. 45), “o papel de gerir a contribuição dos funcionários implica que os profissionais de Recursos Humanos se envolvam nos problemas, preocupações e necessidades cotidianas de seus subordinados”.

Conforme afirmam os autores, é a partir de um bom relacionamento entre o profissional de Recursos Humanos e seus colaboradores que a organização tem bons resultados.

De acordo Ulrich (1998, p. 46), “os resultados da administração da contribuição dos funcionários são representados pelo maior envolvimento e competência dos mesmos”.

Enfim, o profissional de Recursos Humanos precisa conhecer cada um de seus funcionários e atender as solicitações conforme as necessidades próprias. Incluindo o profissional de Secretariado Executivo em seu assessoramento será uma tarefa fácil, pois trata de um profissional polivalente, o qual contribuirá muito para essas tarefas.

2.1.1 Objetivo do setor de Recursos Humanos

Segundo Ribeiro (2006, p. 1) “a área de Recursos Humanos tem como objetivo principal administrar as relações da organização com as pessoas que a compõe, consideradas, hoje em dia, parceiras do negócio, e não mais meros recursos empresariais”.

De fato, os funcionários são as peças chave de qualquer organização, pois sem a contribuição dos mesmos, uma organização não se constrói.

De acordo com Chiavenato (2003, p. 184)

A administração de Recursos Humanos consiste no planejamento, na organização, no desenvolvimento, na coordenação e no controle de técnicas capazes de promover o desempenho eficiente de pessoal, ao mesmo tempo em que a organização representa o meio que permite às pessoas que com ela colaboram alcançar os objetivos individuais relacionados direta ou indiretamente com o trabalho.

De fato, o setor de Recursos Humanos tem como finalidade conquistar e fazer com que seus colaboradores permaneçam na organização, dedicando-se às suas atividades, de maneira positiva, sentido-se satisfeitos com o serviço prestado.

Chiavenato (2003, p. 184), apresenta os principais objetivos desse profissional:

Criar, manter e desenvolver um contingente de recursos humanos com habilidade e motivação para realizar os objetivos da organização; Criar, manter e desenvolver condições organizacionais de aplicação, desenvolvimentos e satisfação plena dos recursos humanos, e alcance dos objetivos individuais; e Alcançar eficiência e eficácia através dos recursos humanos disponíveis.

Afinal, “toda pessoa necessita ser competente para satisfazer a suas necessidades individuais referentes à sua participação na organização, contudo

também precisa ser eficaz para alcançar os objetivos organizacionais por meio de sua participação”. (CHIAVENATO, 2004, p. 94).

Portanto, é através do relacionamento entre os colaboradores e o setor de Recursos Humanos que se avalia a capacidade de obter o sucesso organizacional.

2.1.2 Ética e sigilo

Por se tratar de um setor que lida com as pessoas, o profissional do setor de Recursos Humanos precisa ter a responsabilidade de manter sigilo, em toda informação recebida.

Segundo Veiga (2007, p. 28)

Cada vez mais os conhecimentos, as habilidades e as competências estão sendo valorizadas pelas empresas, mas consideramos que a postura ética é essencial para todos os profissionais e, principalmente, para as secretárias que ocupam cargo de confiança nas empresas.

Por isso, ter o profissional de Secretariado Executivo assessorando outros setores, não é um problema, pois o mesmo sabe e conhece muito bem seu código de ética profissional e compreende a importância desse requisito.

Veiga (2007, p. 28) defende a ideia de que, “o mercado de trabalho valoriza muito a secretária que constantemente se recicla, mas todo esse esforço será em vão se a profissional não tiver um comportamento ético em suas ações e atitudes”.

Afinal, ética e sigilo são essenciais e de suma importância na vida desse profissional, pois a secretária é o elo entre a empresa e o mercado, por isso tem a responsabilidade de ter sempre uma postura adequada, para assim, exibir uma boa imagem da empresa.

2.1.3 Contribuição do profissional de Secretariado Executivo ao setor de Recursos Humanos

O profissional de Secretariado Executivo, em sua vida acadêmica na Universidade do Extremo Sul Catarinense – Unesc aprende as técnicas e as práticas secretariais, além das variadas disciplinas envolvendo a área administrativa, tais como Análise Organizacional, Contabilidade Gerencial, Direito Empresarial, Gestão de Pessoas, Gestão de Marketing, Matemática Financeira e Orçamentária,

Português e Teoria Geral da Administração.

Sendo assim, a partir dessas disciplinas, pode-se perceber como é amplo o conhecimento do profissional de Secretariado Executivo. Dessa maneira, as organizações estarão investindo em um profissional apto a exercer diversas funções, isto é, em um profissional que é “peça chave dentro da organização, devido à flexibilidade do seu perfil, atribuições e competências” (UNESC, 2003).

Na disciplina de Gestão de Pessoas, pode-se ter uma noção das funções básicas exercidas no setor de Recursos Humanos. Embora esteja no curso de Secretariado Executivo, não se descarta a possibilidade de pôr em prática as habilidades deste profissional no setor o qual foi mencionado.

Medeiros e Hernandes (1999, p. 32) defendem a ideia de que “seu trabalho consiste em aliviar o executivo de atividades rotineiras, de modo que ele possa dedicar-se às responsabilidades específicas de seu trabalho”.

Afinal, o profissional de Secretariado Executivo precisa ter a capacidade de exercer diferentes tarefas, mas não apenas tarefas rotineiras de escritório, mas ter o domínio de conhecimentos em finanças, em administração, em economia, em marketing, em contabilidade, em relações humanas, ou seja, a secretária precisa estar sempre aberta a novos conhecimentos e aprender a executar tarefas que lhe são confiadas. (HERNANDES; MEDEIROS, 1999).

2.2 CONCEITOS DE BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO

As organizações precisam investir em programas que tragam maior qualidade e higiene a seus produtos e colaboradores.

Um dos programas que atualmente está satisfazendo as organizações que buscam melhorias de higiene e maior qualidade em seus produtos é reconhecido como Boas Práticas Fabricação.

As Boas Práticas de Fabricação são práticas de higiene reconhecidas internacionalmente e recomendadas para o controle higiênico-sanitário, conhecidas desde a década de cinquenta do século passado, e que compreendem uma serie de normas e procedimentos que devem ser atendidos para a produção de alimentos com higiene (NEVES et al., 2009, p.10).

Esse programa de Boas Práticas tem como finalidade impor regras e procedimentos, na qual, serão utilizadas para prevenir os perigos que afetam a produção de alimentos, seja ele na parte higiênica do processo de industrialização, quanto no combate a pragas que podem contaminar todo o produto.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa beneficiadora de arroz Cereais Célia Ltda. está situada na região sul catarinense, na cidade de Meleiro (SC). Ela foi fundada e inaugurada no dia 1º de março de 1999, pelos sócios e irmãos Oracy e Édio Olivo. Uma região rica em plantações de arroz favorece a empresa Cereais Célia Ltda, pois permite que a mesma tenha a vantagem de selecionar a melhor matéria-prima, o que garante uma ótima qualidade em seus produtos.

O conhecimento dos fundadores sobre o beneficiamento do arroz vem de seu pai, Oracídio Olivo, que era sócio-proprietário de uma indústria de beneficiamento de arroz, a qual foi constituída no ano de 1957. Favorecidos por essa experiência do pai, os sócios se empenharam ao máximo nesses 50 anos de trabalho e dedicação à produção de arroz parboilizado, além de comercializar o arroz branco e o arroz mix. Durante todo esse tempo, a empresa Cereais Célia Ltda. tem como objetivo oferecer aos consumidores um produto de alta qualidade.

Por conta disso, a empresa busca estar sempre atualizada, fazendo uso das tecnologias, adquirindo novas máquinas para produzir o arroz com excelente aspecto - saudável, nutritivo, saboroso, com praticidade e com facilidade no preparo, obtendo, assim, produtos sofisticados e inovadores no mercado, satisfazendo as necessidades de seus clientes.

A empresa oferece o produto nas marcas Célia e Alfinete.

Ilustração 1 – Produtos da empresa Cereais Célia Ltda



Fonte: <http://www.cereaiscelia.com.br/2012/>

Para demonstrar seus principais objetivos, a empresa Cereais Célia Ltda., apresenta sua missão, sua visão e seus valores, descritos a seguir.

3.1 MISSÃO

Produzir e comercializar alimentos de qualidade que levem o crescimento e a satisfação de nossos clientes.

3.1.1 VISÃO

Ser uma empresa referência regional no Sul do Brasil na produção e comercialização de alimentos com qualidade e responsabilidade sócio ambiental.

3.1.1.1 VALORES

- a) Comprometimento;
- b) Credibilidade;
- c) Agilidade com disciplina;
- d) Inovação;
- e) Desenvolvimento Sustentável.

A partir disso, todo funcionário saberá o que buscar e como agir para o bom funcionamento da organização, conquistando o sucesso almejado.

3.2 AMBIENTE DE TRABALHO

Pelo fato do setor de Recursos Humanos exercer diversas funções, diretamente ligadas com pessoas, muitas atividades foram desenvolvidas no decorrer do estágio, as quais serão citadas:

- a) Elaboração de documentos diversos;

O setor de Recursos Humanos diariamente trabalha com documentação de funcionários e da empresa. Portanto, sempre há algo a ser feito. No estágio, muitos documentos foram elaborados:

- Controle de Exames;
- Mudança de carga de horária;

- Cadastro para realização de treinamentos e cursos;
- Controle da vistoria dos caminhões e carretas da empresa;
- Ficha de cadastro para retirada do FGTS;
- Carta para cancelamento de conta cartão de funcionários demitidos;
- Divisórias e identificações de arquivos, para melhor manuseio;
- Controle de frota do veículo utilizado pela empresa;
- Controle das horas extras, entre outros.

b) Controle de Equipamento de Proteção Individual (EPI);

O controle de EPIs é realizado através de uma planilha, na qual é registrada a saída de qualquer equipamento. Cada funcionário possui sua ficha, na qual é possível verificar a necessidade de tal equipamento, nas variadas funções exercidas.

Este controle também é realizado pelo setor de Recursos Humanos, o que se pretende é que, por conta do estágio, o controle seja realizado por estagiário do curso de Secretariado Executivo. Além desse controle da entrega de EPIs, também é possível a feição de solicitação desses equipamentos, quando já estiverem nas últimas unidades.

c) Auxílio na implantação de novos treinamentos;

O treinamento na empresa Cereais Célia Ltda. é algo indispensável.

Por se tratar de uma indústria, que possui silos de armazenamento de arroz, caldeiras, máquinas e equipamentos, os funcionários são orientados para evitar acidentes e também saber reagir de maneira correta, caso algo venha a acontecer.

Esses treinamentos são realizados sempre que necessário, na entrada de novos funcionários, ou quando há implantação de novas normas, como é o caso das BPF, que atualmente estão sendo implantadas.

d) Atualização e Organização de documentos;

Como é de conhecimento geral, o setor de Recursos Humanos trabalha com pessoas. Tudo que pertence e envolve os colaboradores passa pelo setor de Recursos Humanos. Por conta disso, há uma grande quantidade de documentos a serem manuseados. Os mesmos precisam estar organizados, e, sempre que necessário, é preciso que sejam atualizados, pois é normal que haja alterações, como no caso de:

- Troca de função;
- Aumento de salário;
- Férias;
- Contribuição Sindical;
- Mudança de dados pessoais (endereço, telefone, etc);
- Novos certificados (treinamentos, CIPA, etc);
- Demissão.

Por meio dessas atividades desempenhadas pelo profissional de Secretariado Executivo, o setor de Recursos Humanos da empresa Cereais Célia Ltda. foi favorecido, e conseqüentemente houve maior rendimento das tarefas mencionadas acima.

Afinal, a organização e o cuidado com as questões supracitadas conferem credibilidades à empresa.

4 PROPOSTA DE TRABALHO

Por se tratar de uma empresa beneficiadora de arroz, a empresa Cereais Célia Ltda busca comercializar alimentos de qualidade. Para evitar que haja situações constrangedoras, como por exemplo, contaminação do arroz por pragas de diferente produto na mesma carga, a empresa está sempre se atualizando em novos treinamentos e estudos importantes e precisos.

Por conta disso, a empresa, juntamente com o apoio da analista de recursos humanos, está investindo em novos procedimentos.

A princípio, serão aplicados os procedimentos mais precisos, tais como, a higiene e a saúde dos colaboradores, a higienização de reservatório e controle de potabilidade da água, o controle integrado de pragas urbanas e o controle de resíduos e fluentes. Em seguida, serão elaborados *slides*, sendo apresentados aos funcionários os Procedimentos Operacionais Padrão. Nesta apresentação, constarão as informações necessárias para que os funcionários possam estar cientes da importância e do benefício da implantação desses Procedimentos Operacionais Padrão (POPs).

Dentro dessa nova implantação, também está envolvido o profissional de Secretariado Executivo. A criação de *slides*, a formulação de folhetos informativos e a solicitação de placas necessárias para a execução de alguns POPs, serão realizadas por este profissional, o qual precisará acionar seu conhecimento em linguagem e escrita para a realização positiva da atividade.

Contudo, para que possa haver a implantação desses POPs é necessário adquirir novos aparelhos e equipamentos, tais como, um detector de gás portátil e uma bomba de sucção, pois se trata de algo indispensável neste treinamento. Por isso, ao decorrer do estágio, muita cotação foi realizada, isto é, outra forma de assessorar e colaborar para as funções exercidas pela analista de Recursos Humanos.

E, para finalizar, foi realizada uma entrevista em forma de questionário, com a Analista de Recursos Humanos desta empresa, a partir da qual serão apresentados os resultados e a análise desta pesquisa.

5 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO

O trabalho foi desenvolvido entre os meses de abril a julho de 2013, colocando em prática os objetivos deste estudo, tendo como base o Manual de Boas Práticas de Fabricação da própria empresa, o qual foi elaborado pela Analista de Recursos Humanos.

Ao dar início a essa implantação, foi preciso adquirir alguns equipamentos. Por isso, o profissional de Secretariado Executivo colocou em prática alguns de seus conhecimentos e iniciou um processo de análises de preços com as empresas que forneciam este tipo de aparelho. O mesmo pesquisou preços e formas de pagamento, e repassou ao responsável do setor de compras da empresa, para que pudesse analisar e adquirir o melhor produto.

Em seguida, o profissional de Secretariado Executivo elaborou uma apresentação em forma de *PowerPoint*, a qual a Analista de Recursos Humanos utilizou para apresentar a seus colaboradores os Procedimentos Operacionais Padrão que fazem parte das Boas Práticas de Fabricação, sendo que os mesmos, a partir de então, deverão adotar na sua rotina de trabalho. Esses procedimentos são:

- a) Qualificação de fornecedores de embalagens: tem como objetivo estabelecer os procedimentos e os requisitos para realizar o controle da qualidade das embalagens.
- b) Limpeza/Higiene das instalações, equipamentos e utensílios: a higiene do ambiente da empresa compreende as operações de higienização da estrutura física (piso, parede, forro, áreas externas, luminárias, portas, janelas), dos equipamentos e os utensílios realizados de maneira frequente para evitar os riscos de contaminação dos alimentos.
- c) Higiene e saúde dos trabalhadores: tem como objetivo estabelecer os procedimentos e os requisitos de higiene pessoal a serem adotados por todos os funcionários que trabalham na indústria de beneficiamento de arroz, devendo ser mantidas a todo o momento.
- d) Higienização dos reservatórios e verificação de potabilidade de água: tem como objetivo estabelecer os procedimentos e os requisitos para a limpeza e desinfecção de reservatórios e caixas d'água conforme legislação vigente.

- e) Prevenção da contaminação Cruzada - pré-limpeza da matéria-prima: é realizada no recebimento da matéria-prima, feita através das peneiras de pré-limpeza. Este procedimento é executado pelo Operador de Máquina Peneira. Limpeza do elevador, rosca transportadora e empacotadora: realizada na troca de empacotamento, sendo executada pelo Operador de Máquina Empacotadora manualmente.
- f) Aspectos gerais da manutenção e calibração de equipamentos e instrumentos: tem como finalidade estabelecer os procedimentos e os requisitos para manutenção e calibração de equipamentos e instrumentos, visando à qualidade e à segurança do produto final e à eficácia do processo.
- g) Controle integrado de pragas: tem como objetivo estabelecer os procedimentos e requisitos para assegurar um controle integrado de pragas eficiente, prevenindo a contaminação dos ingredientes, das matérias primas e dos produtos acabados.
- h) Controle de resíduos e efluentes: estabelecer procedimentos a serem adotados para a correta destinação e controle dos resíduos e efluentes gerados pela empresa.
- i) Rastreabilidade e recolhimento de produtos: estabelecer os procedimentos e requisitos para realizar a rastreabilidade dos produtos após seu beneficiamento e para o recolhimento de produtos com inconformidades.
- j) Aspectos gerais da qualificação de fornecedores de matéria-prima: tem como finalidade estabelecer os procedimentos e requisitos para realizar o controle da qualidade da matéria prima. É feita a análise do produto quanto à umidade e à qualidade do arroz. Avalia-se o rendimento, a quantidade de grãos quebrados e de impurezas no arroz.

Na sequência, o profissional de Secretariado Executivo colocou em prática seu conhecimento em linguagem e escrita, e preparou folhetos informativos, constando os principais assuntos das BPF e entregou para os funcionários no início da apresentação. Nesta atividade, também distribuiu placas informativas no território

da empresa, para os colaboradores visualizarem e realizarem as atividades da maneira correta.

5.1 ANÁLISE DA PESQUISA

De acordo com o tema estudado, alguns objetivos foram traçados, e ao decorrer do estágio pode se analisar os resultados obtidos com o assessoramento do profissional de Secretariado Executivo ao setor de Recursos Humanos.

Diante desse estudo, também foi aplicada uma entrevista, em forma de questionário, com a colaboradora, a Analista de Recursos Humanos da empresa, a partir do qual, por meio das respostas, foi possível verificar a contribuição que o Secretário Executivo proporciona a este setor e a toda organização.

Ao ser questionada sobre a contribuição e o papel deste profissional no assessoramento prestado ao setor de Recursos Humanos, Patrícia Scotti Laurindo relata que o profissional de Secretariado Executivo não é um simples profissional preparado somente para atender e realizar ligações. Em todo seu curso, ele estuda diversas disciplinas interligadas a todos os setores da empresa.

Por isso, a analista de Recursos Humanos acredita que os profissionais de Secretariado Executivo, tanto quanto um profissional de Administração, podem, atualmente, atuar em vários ramos de atividade através do assessoramento a empresas, bem como desempenhar atividades com responsabilidade e que precisam de iniciativas, como um cargo de maior hierarquia.

Por ser um profissional ágil, o mesmo é treinado para tomar iniciativa em várias situações, o que faz com que este profissional contribua muito nas tomadas de decisões. É, também, um profissional que se mantém sempre atualizado e antecipando-se às mudanças, servindo de base para a elaboração do planejamento, da organização, da execução e do controle, o que o torna um membro cada vez mais ativo na rotina das empresas, promovendo um melhor desenvolvimento de sua organização.

Neste assessoramento, a Analista enfatiza alguns pontos positivos que colaboraram para o assessoramento ao setor de Recursos Humanos, os quais destaca, qualificando este profissional:

- a) Aprendizado contínuo – O profissional de Secretariado Executivo tem uma postura aberta para as mudanças. Ele crê na

necessidade de se atualizar constantemente e fazer uma gestão consciente do conhecimento;

- b) Relacionamento interpessoal – Este profissional é preparado para se relacionar bem com as pessoas, deste modo, tem como objetivo tornar o clima organizacional agradável, facilitando, desta maneira, a comunicação e a troca de ideias;
- c) Equilíbrio emocional – Conciliar a vida pessoal do profissional não tem sido algo muito fácil. O mercado de trabalho está cada vez mais desafiador, com mudanças aceleradas, pressões internas e externas, tornando-se um ambiente altamente competitivo e de constantes transformações, o que exige um preparo emocional deste profissional;
- d) Inovação - A capacidade de inovar é, sem dúvidas, uma competência muito procurada pelas empresas de hoje. O profissional que consegue trazer novas sugestões que poderão ser implantadas no ambiente de trabalho e apresenta comprometimento, conhecimento dos processos e habilidade de encontrar soluções, com certeza está mais preparado para ocupar cargos maiores.

Portando, de acordo com a Analista de Recursos Humanos, o profissional de Secretariado Executivo possui diversas características e está apto para assessorar o setor de Recursos Humanos. O dia-a-dia deste setor envolve a elaboração de vários documentos, efetuação de várias ligações e, principalmente, atendimento ao público.

Por isso, ao ser questionada se o assessoramento do profissional de Secretariado Executivo trouxe benefícios ao seu setor, ela relata: “Sem dúvidas”. “Agilizou na realização de várias atividades, na elaboração de documentos, e também na realização de eventos e treinamentos”.

Conforme mencionado sobre a implantação das Boas Práticas de Fabricação, como um dos objetivos desse estudo, pôde-se analisar a importância e a contribuição do profissional de Secretariado Executivo nesta atividade.

A Analista de Recursos Humanos descreve as Boas Práticas de Fabricação como um programa que envolve tanto a questão de limpeza e de organização na indústria, como também a organização de registros e de

documentos a serem controlados e realizados pela empresa. O profissional de Secretariado é um profissional que tem uma visão abrangente e um perfil criativo, facilitando na elaboração de projetos e de sugestões de melhorias a serem aplicadas na empresa.

6 CONCLUSÃO

Por meio desse estudo, percebeu-se a importância do assessoramento do profissional de Secretariado Executivo, tanto nas atividades rotineiras, como também na implantação das Boas Práticas de Fabricação, cujo papel foi primordial para pôr em prática os Procedimentos Operacionais Padrão. Mostrou-se também que a contribuição desse profissional é a peça chave para o bom andamento e o desenvolvimento do setor de Recursos Humanos.

Este setor, por ser um local onde se trabalha diretamente com os colaboradores, necessita de um profissional ágil e facilitador para “selecionar, formar, integrar e aperfeiçoar um grupo de pessoas para trabalhar numa empresa como uma verdadeira equipe, com objetivos definidos, fazendo com que cada membro conheça seu papel”, conforme cita (LACOMBE, 2005, p.14).

De acordo com os dados coletados, confirmou-se que o setor de Recursos Humanos foi beneficiado com o assessoramento realizado pelo profissional de Secretariado Executivo, o qual obteve a declaração da Analista de Recursos Humanos, como apto para exercer suas habilidades neste setor.

Diante da implantação das Boas Práticas de Fabricação, demonstrou-se que o conhecimento desse profissional foi colocado em prática, dando qualidade e resultados positivos a esse programa.

Em relação aos objetivos desta pesquisa, identificou-se a imensa importância da implantação das Boas Práticas de Fabricação na empresa beneficiadora de arroz, pois o mesmo ocasionou maior higiene dos colaboradores e do ambiente e da qualidade do produto.

Portanto, entende-se que o assessoramento prestado pelo profissional de Secretariado Executivo é satisfatório, pois o setor de Recursos Humanos foi qualificado com as atividades realizadas por este profissional, apresentando bom atendimento, maior agilidade e criatividade nessa área.

Diante do que foi exposto, fica claro que é necessário impor um novo profissional a este setor, garantindo, assim, maior rapidez e eficiência nas tarefas diárias, sendo o profissional de Secretariado Executivo essencial para preencher este cargo.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas. 2004. p. 94
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: Fundamentos Básicos**. 5. ed. São Paulo: Atlas. 2003. p. 184
- LACOMBE, Francisco. **Recursos humanos: PRINCIPIOS E TENDÊNCIAS**. São Paulo: Saraiva. 2005. p. 14
- MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 7.ed. São Paulo: Atlas. 1999. p. 21 – 32
- NEVES, Maria Cristina Prata et al. **Boas Práticas de Fabricação: Procedimentos- Padrão de Higiene Operacional e Procedimentos Operacionais Padronizados**. Rio de Janeiro: Dzetta Projetos, 2009. p.10
- RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Saraiva. 2006. p. 01
- ULRICH, Dave. **Os campeões de Recursos Humanos**. São Paulo: Futura. 1998. p. 45-46
- VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado: Técnicas e Comportamentos**. São Paulo: Érica. 2007. p. 28
- Disponível em: <http://www.merkatus.com.br/10_boletim/77.htm>
Acesso: 22 de abri. 2013
- Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/capa/index/59>>
Acesso: 06 de mai. 2013
- Disponível em: <<http://www.facebook.com/cereaiscelia.ltda?fref=ts>>
Acesso: 25 de mai. 2013

ANEXO



PPRA – PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

RECIBO DE FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPI

Pelo presente declaro ter recebido da empresa: **Cereais Célia Ltda**, (os) Equipamento (os) de Proteção Individual – EPI (s), abaixo relacionados de acordo com a necessidade de meu cargo/função, em perfeito estado de conservação e funcionamento, devendo solicitar sua substituição sempre que o (s) mesmo (s) estiver (em) desgastado (s), danificado (s) ou não mais preencher (em) as finalidades a que se destina (m), ficando ciente da obrigatoriedade de seu uso, bem como da devolução do (s) mesmos ao Término de Contrato de Trabalho, responsabilizando-se ainda, enquanto funcionário, pela guarda e conservação, cabendo indenizar seu custo à empresa no caso de extravio ou danos provocados por utilização indevida, conforme preceitua a NR-6, item 6.2, 6.6, 6.7 e suas alíneas, atendendo ainda o disposto na NR-1, item 1.7, alíneas A,C (título I e II), 1.8, alíneas A, B e “V”, artigos 157 (títulos I e II) e 158 (títulos I e II, alíneas A e B) de 22/12/1977.

<i>Retirada</i>					<i>Devolução</i>	
Data	Qtidade	Espécie de EPI	CA	Assinatura	Data	Visto

NOME:

FUNÇÃO:

ATENÇÃO: O uso do EPI é obrigatório, sujeito as penalidades ao infrator; ADVERTÊNCIA, suspensão do trabalho e posteriormente demissão por justa causa.

Fonte: Cereais Célia Ltda



Meleiro, Outubro de 2013.

INDICE

INDICE	37
APRESENTAÇÃO	38
LEGISLAÇÃO.....	38
1. ASPECTOS GERAIS DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES DE EMBALAGENS.....	41
2. LIMPEZA/HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS.....	42
2.1 CARACTERÍSTICAS DAS INSTALAÇÕES SANITÁRIAS E DE CONFORTO.....	43
2.1.1 Banheiros.....	43
2.1.2 Vestiários	43
2.1.3 Refeitórios.....	43
3. HIGIENE E SAÚDE DOS TRABALHADORES	44
4. HIGIENIZAÇÃO DE RESERVATÓRIOS E VERIFICAÇÃO DE POTABILIDADE DE AGUA.....	48
4.1 HIGIENIZAÇÃO DA CAIXA D'ÁGUA.....	49
4.2 VERIFICAÇÃO DE POTABILIDADE DE ÁGUA.....	49
5. PREVENÇÃO DA CONTAMINAÇÃO CRUZADA	49
6. ASPECTOS GERAIS DA MANUTENÇÃO E CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E INSTRUMENTOS	50
7. CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS.....	51
8. CONTROLE DE RESÍDUOS E EFLUENTES.....	52
9. RASTREABILIDADE E RECOLHIMENTO DE PRODUTOS (RECALL).....	54
10. ASPECTOS GERAIS DA QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES DE MATÉRIA-PRIMA	55

APRESENTAÇÃO

A empresa Cereais Célia, situada à Rua Rod SC 448 – Oracídio Olivo, KM 29, 931, Bairro Estreito, cidade de Meleiro/SC, atua no mercado nacional de beneficiamento de arroz.

Preocupada em garantir a qualidade de seus produtos, junto aos seus consumidores a Empresa elaborou e implantou um manual que descreve os procedimentos adotados em relação às Boas Práticas de Fabricação visando a Segurança dos Alimentos com base nos requisitos exigidos pelas legislações vigentes: Portaria 326/97 – MS; Portaria 1428/93 – MS; Resolução 275/2002 – MS, Portaria 368/93 do Ministério da Agricultura.

As Boas Práticas de Manipulação de Alimentos são as práticas de organização e higiene utilizadas em todos os países do mundo, necessárias para garantir a produção de alimentos seguros.

O Manual de Boas Práticas é o documento que descreve as práticas realizadas pelo estabelecimento, incluindo os requisitos sanitários do edifício: a manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios; o controle da água de abastecimento; o controle integrado de vetores e pragas urbanas; controle da higiene e saúde dos manipuladores e o controle e garantia de quantidade do produto final.

Estes procedimentos são descritos, obrigatoriamente, nos Procedimentos Operacionais Padronizados – POP's. Esses documentos devem descrever, de forma simples e objetiva, as rotinas de serviços realizadas nos locais.

Os POP's referentes às operações de higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios, por exemplo, devem conter informações sobre: natureza da superfície a ser higienizada, método de higienização, princípio ativo selecionado e sua concentração, tempo de contato dos agentes químicos e ou físicos utilizados na operação de higienização, temperatura e outras informações que se fizerem necessárias. Estes POPs devem estar em locais visíveis dos responsáveis pela execuções das tarefas, para que possam executar de maneira correta.

LEGISLAÇÃO

Ao implantar-se o programa de Boas Práticas de Fabricação é importante conhecer primeiramente toda legislação pertinente, nas esferas federal, estadual e municipal. Portanto vamos conhecer as seguintes normas:

Portaria 1428 MS, 1993

Define Boas Práticas de Fabricação como normas e procedimentos que visam atender a um determinado padrão de identidade e qualidade de um produto ou serviço e que consiste na apresentação de informações referentes aos seguintes aspectos básicos:

- a) Padrão de Identidade e Qualidade – PIQ.
- b) Condições ambientais.
- c) Instalações e saneamento.
- d) Equipamentos e utensílios.
- e) Recursos humanos.
- f) Tecnologia empregada.
- g) Controle de qualidade.
- h) Garantia da qualidade.
- i) Armazenagem.
- j) Transporte.
- k) Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
- l) Expedição e comercialização.
- m) Desinfecção e desinfestação.

Portaria 368 MAPA, 1997

Aborda, especificamente, as BPF aprovando o regulamento técnico sobre as condições higiênico-sanitárias e de boas práticas para estabelecimentos industrializadores de alimentos, em que são estabelecidos os requisitos essenciais de higiene para alimentos destinados ao consumo humano.

Portaria 326 ANVISA, 1997

Exige para estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos o manual de BPF e sugere o **PPHO** para que esses facilitem e padronizem a montagem do manual de BPF.

IN 4 - MAPA, 2007

Definir os procedimentos básicos de higiene e de boas práticas de fabricação para alimentos fabricados e industrializados para o consumo dos animais.

Devem ser implementados POP contemplando no mínimo os seguintes itens:

- a) Qualificação de fornecedores e controle de matérias-primas e de embalagens;
- b) Limpeza/Higienização de instalações, equipamentos e utensílios;
- c) Higiene e saúde do pessoal;
- d) Potabilidade da água e higienização de reservatório;
- e) Prevenção de contaminação cruzada;
- f) Manutenção e calibração de equipamentos e instrumentos;
- g) Controle integrado de pragas;
- h) Controle de resíduos e efluentes;
- i) Programa de rastreabilidade e recolhimento de produtos (Recall);



1. ASPECTOS GERAIS DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES DE EMBALAGENS

Todos os insumos devem possuir datas ou códigos de identificação, garantindo a qualidade da impressão para que seja facilmente legível e não removível.

Os materiais utilizados para a embalagem dos produtos acabados devem ser definidos para que apresentem dados técnicos para aquisição, métodos e critérios de inspeção de recebimento.

Os rótulos dos produtos devem contemplar algumas das informações descritas abaixo:

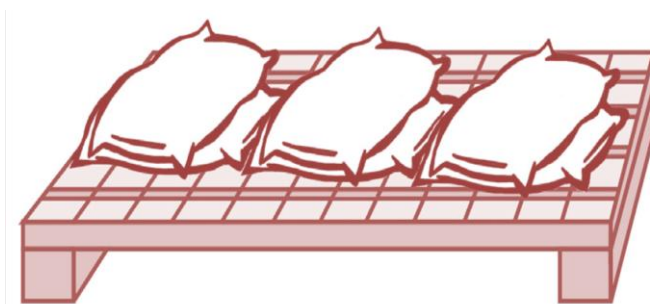
1. Marca
2. Nome do produto
3. Registro do Produto no Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA)
4. Informação nutricional
5. Lista de ingredientes e aditivos
6. Conteúdo
7. Lote e validade
8. Código de barras
9. Texto sobre o conceito do produto
10. A frase “Indústria Brasileira” na face principal do rótulo
11. Produzido e embalado por
12. Atendimento ao consumidor
13. Informações obrigatórias pertinentes a cada produto



O prazo de validade deve ser identificado na menor unidade de venda do produto. Nenhum insumo ou produto deve ser utilizado após vencimento da vida útil. Os rótulos da embalagem devem estar de acordo com a legislação vigente.

2. LIMPEZA/HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS

- ✓ Os locais destinados à estocagem devem estar rigorosamente limpos (lavados e desinfetados), sem resíduos de alimentos ou sujeira. Os materiais fora de uso (inclusive estrados) devem ser retirados das áreas de armazenamento, para evitar a presença de insetos, roedores e pássaros.
- ✓ As embalagens de todos os produtos devem ter identificação. Devem estar afastados pelo menos 45 cm da parede, 10 cm entre pallets e 60 cm do teto, para permitir a circulação de ar entre os alimentos.
- ✓ Não devem ser colocados diretamente no chão. Devem estar apoiados sobre estrados ou prateleiras das estantes (os estrados devem estar a 25 cm de altura do chão).
- ✓ Produtos de fabricação mais antiga devem ser posicionados de forma a serem levados para a área de vendas em primeiro lugar.
- ✓ A data de validade deve ser observada e nunca podem ser utilizados produtos vencidos.
- ✓ Não devem existir caixas de madeira dentro da área de armazenamento e de manipulação.
- ✓ Os alimentos não devem ficar armazenados junto a produtos de limpeza, químicos ou de higiene.
- ✓ O empilhamento no estoque deve ser alinhado e em altura que não prejudique as características do produto. As pilhas devem ser organizadas em forma de cruz para favorecer a circulação de ar entre os produtos e evitar acidentes.
- ✓ Os produtos devem ser armazenados de forma a não receber luz solar direta.



2.1 Características das Instalações Sanitárias e de conforto

2.1.1 Banheiros

Nas áreas de acesso de fabricação e nos sanitários, os lavatórios devem ser sempre providos de sabão, sanitizante para higienização das mãos, papel-toalha (descartável) e lixeira com tampa e pedal. As torneiras devem ser de acionamento automático.

Os lavatórios deverão possuir avisos fixados com orientações de como higienizar as mãos antes de começar o trabalho, todas as vezes que usar o sanitário e quando houver necessidade.

2.1.2 Vestiários

Em todos os estabelecimentos industriais e naqueles em que a atividade exija troca de roupas, ou seja, imposto o uso de uniforme ou guarda-pó, haverá local apropriado para vestiário dotado de armários individuais, observada a separação de sexos.

Nas atividades e operações insalubres, bem como nas atividades incompatíveis com o asseio corporal, que exponham os empregados a poeiras e produtos graxos e oleosos, os armários serão de compartimentos duplos. Os armários de compartimentos duplos deverão respeitar as dimensões mínima conforme a NR 24.

2.1.3 Refeitórios

Embora não seja exigido o refeitório, buscando assegurar aos trabalhadores condições suficientes de conforto para a ocasião das refeições a empresa oferece local que atenda aos requisitos de limpeza, arejamento, iluminação e fornecimento de água potável.

3. HIGIENE E SAÚDE DOS TRABALHADORES

O conceito de higiene pessoal refere-se ao estado geral de limpeza do corpo e do fardamento dos manipuladores de alimentos.

A seguir, você verá as medidas a serem tomadas na higiene e saúde dos manipuladores.

3.1 Controle de saúde dos Colaboradores

A empresa mantém programa de controle médico, realizado através de serviço especializado e regulamentado, prestado pela empresa Medvale – Clínica de medicina do Trabalho S/C Ltda, através do seu Diretor Técnico – Dr. William Etchandy Lima – CRM 4409, Médico do trabalho – RG 288, médico encarregado e coordenador de exames, gerando ASO – Atestados Médicos Ocupacional nas seguintes situações :

- Admissional
- Periódico
- Retorno ao trabalho
- Mudança de função
- Demissional

Doenças profissionais: são aquelas adquiridas em decorrência de atividade profissional.

O Controle de Saúde influencia nas medidas preventivas de doenças de trabalho, destacando a importância do planejamento e da implantação de tal controle.



3.2 o que significa ter uma boa higiene corporal?

Higiene corporal: além de ser importante para a saúde, a higiene corporal também é fundamental para a proteção dos alimentos.



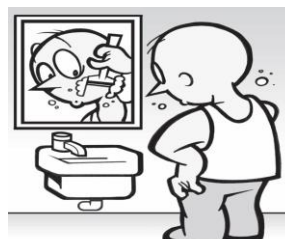
Escovar os dentes.



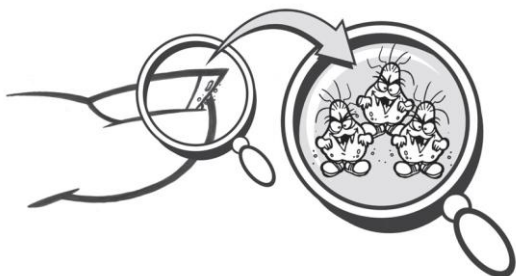
Tomar banho diariamente e se enxugar com a toalha limpa.



Manter cabelos e bigode aparados



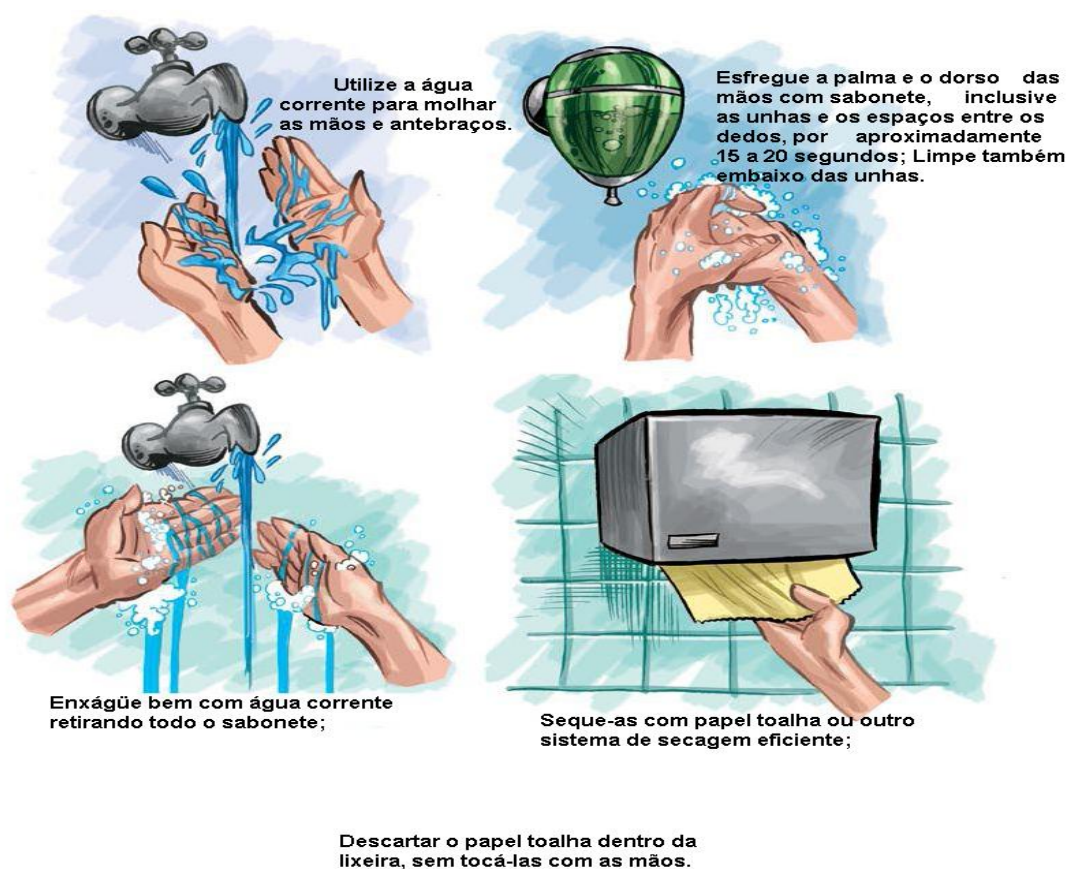
Manter-se barbeado.



Manter as unhas curtas e limpas.

- Não utilizar adornos (pulseiras, brincos, correntes, anéis, relógios, alianças, fitinhas e outros na área de produção)
- Não utilizar perfumes
- Recomenda-se escovar bem os dentes após as refeições, bem como ao levantar-se e antes de dormir;
- Manter a higiene adequada das mãos;

3.3 Como fazer a higiene correta das mãos?



Quando se devem lavar as mãos?

Especialmente antes de iniciar o manuseio de alimentos prontos para o consumo, como no fatiamento de queijo e presunto, por exemplo. Mas também:

- Ao chegar no trabalho e entrar no setor;
- Ao iniciar um novo serviço ou trocar de atividade;
- Depois de utilizar o sanitário, tossir, espirrar ou assoar o nariz;
- Depois de usar panos ou materiais de limpeza;
- Depois de recolher lixo ou outros resíduos;
- Sempre que tocar em sacarias, caixas, garrafas, sapatos etc;
- Depois de manusear alimentos crus ou não higienizados;
- Depois de manusear dinheiro.

Dica: Você pode utilizar sabão bactericida. Nesse caso não é necessário usar

3.4 E o uniforme, como deve ser mantido?



As roupas devem ser claras e Limpas.

Deve-se usar touca ou rede, para evitar a queda de cabelos nos alimentos.

Conservar os uniformes limpos, sendo que apresentando qualquer irregularidade em relação ao seu estado de conservação deve ser comunicado ao setor de

Recursos Humanos para a realização da troca do mesmo.

OBS: Para os visitantes está liberado o uso de adornos, sendo proibido que estes venham a manipular qualquer tipo de alimento.

Os EPI's apresentam vários modelos diferentes, materiais com aplicação diferente e geralmente pode ser exigido de forma variada, conforme a necessidade de trabalho, e lavados diariamente.



Nos intervalos das refeições não sentar ao chão evitando assim o contato as superfícies sujas.

Não fumar nas dependências das áreas de processamento e estoque sobre os produtos durante o Trabalho.

Fumar nos ambientes de manipulação de alimentos é uma prática ilegal, isso porque:

- Enquanto fuma, o indivíduo toca a boca e as bactérias prejudiciais à saúde, como o estafilococo, podem ser passadas aos alimentos;
- As pontas de cigarro e as cinzas podem cair nos alimentos, causando sua contaminação;



- As pontas de cigarros, que são contaminadas pela saliva, são depositadas sobre as superfícies de trabalho, produzindo a contaminação cruzada.

4. HIGIENIZAÇÃO DE RESERVATÓRIOS E VERIFICAÇÃO DE POTABILIDADE DE AGUA

O abastecimento de água potável deve ser abundante, com pressão adequada e temperatura conveniente (de acordo com a fase tecnológica de cada produto processado), com adequado sistema de distribuição e proteção eficiente contra contaminação. Havendo necessidade de armazenamento, deve-se dispor de instalações apropriadas e das condições anteriormente indicadas. É imprescindível o controle freqüente da potabilidade da água.

O órgão competente poderá admitir variações das especificações químicas e físico-químicas quando a composição da água do local assim exigir e desde que não se comprometa a sanidade do produto e a saúde pública.

A água deve ser proveniente de fonte segura e, caso haja poço artesiano, a água deve ser bombeada para a unidade processadora através de tubulação de PVC e enviada à caixa d'água que deve possuir tampa e vedação correta.



LAVAR A LOUÇA



LAVAR AS MÃOS



PREPARAR OS ALIMENTOS



BEBER

Os critérios de qualidade da água se baseiam em: aspectos físicos, químicos e microbiológicos, os quais foram estabelecidos pela Portaria nº 1469 (BRASIL, 2001). Esses critérios de qualidade da água são necessários para evitar riscos à saúde do consumidor e reduzir efeitos indesejáveis nas instalações e nos processamentos, como corrosão, formação de depósitos ou sedimentos.

As análises físicas medem e indicam características perceptíveis pelos sentidos (cor, turbidez, odor e sabor). São características subjetivas, mas que podem ser prejudiciais a diversas operações durante o processamento de alimentos.

Os aspectos químicos da água baseiam-se em substâncias dissolvidas, avaliadas por meios analíticos, como dureza, acidez, pH, alcalinidade, cloretos e cloro residual.

Em relação à qualidade microbiológica, a água pode atuar como veículo de microrganismos patogênicos e deteriorantes, constituindo um risco à qualidade do alimento e à saúde do consumidor.

4.1 Higienização da caixa d'água

Os reservatórios de água devem ser mantidos sempre tampados e higienizados no mínimo a cada seis meses ou quando se fizer necessário, por um funcionário responsável da própria empresa ou por empresa terceirizada.

4.2 Verificação de potabilidade de água

Deve se realizar a verificação da potabilidade da água a cada seis meses, já que é utilizado na fabricação do produto e para o consumo humano.

Após a limpeza da caixa d'água, entrar em contato com a vigilância sanitária do município para a coleta de amostras e análise de água.

5. PREVENÇÃO DA CONTAMINAÇÃO CRUZADA

No recebimento da matéria-prima, o arroz em casca passa por peneiras de pré-limpeza para retirada de matérias estranhas, impurezas e material inerte.

O arroz pronto, após passar nas máquinas selecionadoras é separado e armazenado em silos por tipo de produto.

Cada tipo de produto possui um silo próprio para ser armazenado. No momento do empacotamento o arroz sai do silo através de uma fita transportadora, passa por um elevador que através da rosca transportadora chega até a caixa da máquina de empacotar.

Para empacotamento de arroz para cão, a empresa possui equipamentos distintos do arroz para alimentação humana.

Na troca do empacotamento de arroz branco para parboilizado ou vice e versa, é realizada a limpeza manualmente do elevador, da rosca transportadora e da caixa da empacotara.

Todos os produtos prontos ficam armazenados sem contato direto com o chão, em cima de pallets ou estrados.



6. ASPECTOS GERAIS DA MANUTENÇÃO E CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E INSTRUMENTOS

O plano de manutenção preventiva e corretiva deverá ser realizado para melhorar o desempenho das atividades, otimizando tempo e os lucros da indústria devido à diminuição da quebra de equipamentos.

Manutenção é toda ação de controle e monitoramento do equipamento (serras, pasteurizadores, estufas etc.). Esse tipo de ação não aumenta a confiabilidade, apenas leva o equipamento a operar sempre próximo as condições em que saiu de fábrica. Quanto aos tipos de manutenção, podemos citar pelo menos dois: a preventiva e a corretiva. Manutenção preventiva é uma manutenção planejada, os problemas mais constantes desse tipo de manutenção são:

lubrificação, ajustes dos termômetros, calibração periódica das balanças, dentre outros relacionados a qualquer equipamento da indústria.

Já a manutenção corretiva é a manutenção decorrente de defeitos ou falhas nos equipamentos, é indesejada e representa alto custo para a empresa.

Os instrumentos de controle de processo, tais como medidores de peso, temperatura, umidade e detectores de metais são aferidos periodicamente para evitar desvios padrões.

Nos determinadores de umidade a aferição/calibração é realizada pela fabricante (MOTOMCO) anualmente. As balanças são aferidas pelo INMETRO anualmente, e no caso de desvios é realizado a manutenção corretiva assim que o problema for detectado. Os tanques de combustíveis são inspecionados anualmente pelo INMETRO, onde são avaliadas suas condições.

Todas as empresas responsáveis pelas inspeções forneceram o Certificado de Aferição/Calibração das quais são arquivadas em um local de fácil acesso.

7. CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS

O controle integrado de pragas visa minimizar o uso abusivo de praguicidas, incorporando ações preventivas e corretivas destinadas a impedir que as pragas ambientais possam gerar problemas significativos. Nas áreas internas e externas devem-se tomar todos os cuidados para evitar a proliferação de insetos, roedores e aves que venham a se tornar pragas. Estes cuidados podem ser efetivados por meio de medidas preventivas, isto é, o ambiente deve ser mantido em perfeitas condições higiênicas, de forma que desencoraje a aproximação desses organismos.

Para garantir o controle das pragas, devem ser avaliadas as instalações prediais, das coletas de esgoto até os telhados devem ser analisados de forma detalhada.

Devemos considerar o tamanho das pragas, principalmente baratas e ratos. As paredes não devem apresentar rachaduras ou aberturas para entrada de quaisquer pragas e toda a área ao redor da empresa deve ser calçada com

declinação para o exterior, dessa maneira, a água não acumula nas paredes do prédio.

Na parte superior das instalações, é necessário evitar acesso aos pássaros com uso de telas de metal ou adequações no telhado.

Exemplo de Medidas Preventivas:

Telas de aço ou de *nylon* nas janelas, vedação no telhado, fechamento de ralos, cortina de ar, porta dupla, vedação em portas etc.



8. CONTROLE DE RESÍDUOS E EFLUENTES

Na implementação da higiene ambiental na indústria de alimentos, um dos princípios básicos é a prática da reflexão sobre as formas de utilização de matéria-prima sustentável, bem como pensar na sustentabilidade de todo processo produtivo.

O correto manejo dos resíduos é de extrema importância para a sociedade e para o desenvolvimento sustentável do planeta. A coleta seletiva é uma alternativa ecologicamente correta que desviam do destino em aterros sanitários ou lixões, resíduos sólidos que poderiam ser reciclados.

As áreas de guarda de lixo devem ser isoladas e exclusivas para esse fim. Os recipientes para lixo devem ser exclusivos e identificados, distribuídos, mantidos limpos e fechados e com sacos plásticos em seu interior. O esvaziamento deve ser efetuado em intervalos regulares, para fora da fábrica evitando-se atração de pragas.

Para facilitar a coleta seletiva podemos separar o Lixo em: lixo seco, lixo úmido e não recicláveis. Podemos definir como lixo seco todo lixo que poderá ser reciclado, ou seja, transformado em um novo produto.

Para facilitar na seleção do lixo é importante que os lixeiros estejam identificados. Para facilitar a reciclagem destes materiais é importante que estejam separados em sacos de lixos de acordo com o tipo de material.



O lixo na área de manipulação deve ser armazenado em sacos plásticos resistentes. O recipiente deve ser de plástico ou de metal ter tampa e pedal, permanecendo sempre fechado. O recipiente do lixo deve permanecer afastado das mesas, pias, utensílios e do armazenamento de alimentos para evitar a contaminação cruzada.

No lixo armazenado em áreas externas, deve-se evitar o acúmulo de caixas, garrafas e sucatas, pois estes materiais favorecem o aparecimento de roedores e insetos, por exemplo, o mosquito da dengue que se reproduz na água de chuva acumulada.

Nas áreas externas coloque o lixo em estrados altos para evitar contato com roedores e outros animais, que esteja preferencialmente protegido da chuva e do sol em recipientes bem fechados, de fácil limpeza. É muito importante que os recipientes sejam separados por tipo: lixo orgânico e lixo reciclável.

Todo o efluente líquido gerado no processo é canalizado para uma caixa coletora de efluente e bombeado para os funis decantadores de cinzas e posteriormente seguem para a ETE líquido para sofrer tratamento físico-químico.

Os efluentes líquidos industriais são resultantes das etapas de Pré-cozimento, Cozimento (água de encharcamento), secagem, caldeira e dos lavadores de gases (LG).

9. RASTREABILIDADE E RECOLHIMENTO DE PRODUTOS (RECALL)

Rastreabilidade é a habilidade de traçar o caminho da história e origem de um produto, através da impressão de números de identificação. Nesse sentido, podem ser utilizados códigos de barras ou numerações que definem data de fabricação ou lote de produção.

Na sua essência, rastreabilidade é a capacidade de preservar a identidade do produto e suas origens.

Vejamos a seguir outras finalidades relacionadas à rastreabilidade:

1. Assegurar que apenas produtos com qualidade se transformem em produto final.
2. Permitir o retorno de produto suspeito de falhas de qualidade.
3. Localizar causas de falhas e tomar medidas corretivas a custo mínimo.

O recolhimento ou RECALL de alimentos deve ser uma obrigação a ser cumprida pela empresa responsável, assim como a comunicação desse recolhimento às autoridades como órgãos de fiscalização (ANVISA) competentes e à sociedade quando houver risco à saúde do consumidor.

Quando alguma alteração for identificada no produto, a empresa responsável pelo processamento do alimento devera avaliar os seguintes itens.

- Descrição das alterações do produto e da possível periculosidade à saúde dos consumidores.
- Ações corretivas implantadas na produção diante das alterações identificadas e investigação das possíveis causas.

Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC

O SAC ou Serviço de Atendimento ao Cliente é exatamente um canal de comunicação entre a empresa, seus clientes: finais e intermediários (revendedores, pontos de vendas, franqueados, vendedores) e as áreas internas da empresa.

10. ASPECTOS GERAIS DA QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES DE MATÉRIA-PRIMA

Ao chegar na empresa o motorista é encaminhado pela secretária até a balança. O balanceiro confere a nota de produtor e se tem solicitação de compra de matéria prima para aquele fornecedor.

O balanceiro coleta amostras do produto em diferentes pontos do veículo. Na classificação de fiscalização, as amostras extraídas conforme os procedimentos descritos nos arts. 24 a 28 deste Regulamento Técnico deverão ser devidamente acondicionadas, lacradas, identificadas, autenticadas e terão a seguinte destinação:

I - uma amostra de trabalho para a realização da classificação de fiscalização;

II - uma amostra que será colocada à disposição do fiscalizado;

III - uma amostra para atender um eventual pedido de perícia; e

IV - uma amostra de segurança, caso uma das vias anteriores seja inutilizada ou haja necessidade de análises complementares.

Após coletado a amostra do produto é realizado uma análise do produto e lançado as informações no sistema. A análise do produto constitui na avaliação do produto quanto a umidade e a qualidade do arroz, avalia-se o rendimento, quantidade de grãos quebrados e de impurezas no arroz.

Após a conferência da solicitação da carga e qualidade do produto, o motorista entra com o caminhão para que seja pesado. Após aprovado a qualidade do produto, o caminhão é liberado para a descarga e é emitida a nota fiscal de entrada.



APÉNDICE

Observando as atividades realizadas no setor de Recursos Humanos, na empresa beneficiadora de arroz em Meleiro (SC), a acadêmica e pesquisadora Fabiane Biz Pessette, do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC realizará uma entrevista em forma de questionário para avaliar a satisfação da Analista de Recursos Humanos em relação ao assessoramento realizado.

1) Analisando o desempenho do profissional de Secretariado Executivo ao decorrer do estágio, você acredita que o mesmo tem capacidade de assessorar o setor de Recursos Humanos?

2) Você acha que o assessoramento deste profissional foi benéfico para o andamento das atividades desse setor?

3) De que maneira você avalia o papel do profissional de Secretariado Executivo dentro da organização?

4) No que contribuiu o profissional de Secretariado Executivo no assessoramento do setor de Recursos Humanos?

5) Você como Analista de Recursos Humanos desta empresa, qual foram os pontos positivos e negativos analisados?

6) Em relação a implantação das Boas Práticas de Fabricação, qual foi a contribuição do profissional de Secretariado Executivo?

Muito obrigada pela colaboração!