**Aplicação de algumas ISO’s na hamburgueria The Boss Burger’s para observar benefícios alcançados**

Adila Souza - 2412500000027

Geovanna Baudson -2412500000030

Lorena Monteiro - 2412500000011

Lucas Medrado - 2412500000018

Vitoria Vaz - 2412500000009

Witalo Rocha - 2412500000022

**Objetivo geral**

- Implementação de três ISO’s no âmbito de uma hamburgueria.

**Objetivos específicos**

- Exemplificar as ISO’s trabalhadas;

- Averiguar mudanças necessárias para se adequarem às normas;

- Implementar mudanças de acordo com as ISO’s;

**Justificativa**

A importância deste projeto se dá, pois, através dele será realizada a implementação de três ISO’s onde mostraremos as principais diretrizes para que seja possível implantar a qualidade necessária na organização e buscar reduzir ou até mesmo extinguir os possíveis problemas e erros nesses aspectos trazidos pelas ISO’s, buscando sempre a continuidade e a evolução constante do sistema de gestão de qualidade da organização.

A realização desse projeto será importante primeiramente para empresa, que terá uma melhor gestão de qualidade e garantirá uma melhor tomada de decisão e evitará erros e desperdícios, principalmente por se tratar de uma empresa do ramo alimentício. Tudo isso beneficiará indiretamente (e muito) os clientes da hamburgueria, que contarão com maior qualidade nos serviços e produtos adquiridos. Em segundo lugar, será relevante para nós alunos no quesito aprendizagem, já que não tínhamos contato com informações relacionadas a ISO’s.

**Metodologia**

Primeiramente, através das ISO’s escolhidas, iremos fazer um mapeamento, do que já está sendo implementado na empresa The Boss Burgers, quais boas práticas acontecem ou deixam de acontecer. Esse mapeamento será realizado através de uma visita técnica a empresa, para identificarmos os processos que estão sendo seguidos para ter uma boa gestão e um bom atendimento.

Logo após, teremos uma clareza maior a respeito do trabalho que teremos e do que efetivamente precisa ser implementado para que nossos objetivos sejam alcançados, de acordo com as normas escolhidas.

Separados os requisitos-chave de cada norma, a intenção é implementá-los, um a um, buscando sempre envolver os colaboradores com treinamentos e principalmente, deixar todo o processo o menos burocrático possível, para que ele realmente traga resultados visíveis para a empresa e que não seja apenas para “cumprir normas’’.

Após a implementação dessas normas, iremos observar as mudanças que a empresa apresentou.

**ISO 22000**

         A segurança alimentar é uma das prioridades quando se trata do ramo alimentício, os danos colaterais de alimentos contaminados são inúmeros entre ele a proliferação de doenças, surtos, infecções entre outras, para garantir a segurança dos alimentos, fez-se a necessidade de uma padronização no seu processo foi então instituído a ISO 22000 responsável por determinar as regras de procedimentos, manipulação, armazenamento e processo, assegurando alimentos com condições adequadas para o consumo. (WHO, 2004)

            Sendo o primeiro padrão internacional para implementação de um sistema de gestão de segurança alimentar criado pela *International Organisation for Standardisation* (ISO) ou em português, Organização Internacional de Normalização, é uma organização não governamental internacional que desenvolve normas numa ampla gama de áreas e setores, desde as especificações de produtos até sistemas de gestão, dando assim início ao surgimento das regras de procedimentos, manipulação, armazenamento e processos. No Brasil a organização responsável pelo cumprimento e adequação é a Associação Brasileira de Normas Técnicas. (ABNT, 2006).

        De acordo a ABNT, a norma consiste em princípios essenciais e geralmente reconhecidos para garantir a segurança de alimentos ao longo da cadeia, incluindo:

* Comunicação interativa
* Gestão de sistema.
* Controle de riscos de segurança de alimentos através de programas de pré-requisitos e planos.
* Melhoria e atualização contínua do sistema de gestão de segurança de alimentos.

            Apesar de encontrarmos muitas adversidades ao implementar o ISO 22000, tais como a necessidade de mudança cultural e investimento em infraestrutura e treinamento, porém com essa implementação os benefícios são consideráveis. A regulamentação contribui para a prevenção de contaminações alimentares, aumenta a confiança entre os participantes e melhora eficiência operacional e redução de custos.

**ISO 31000**

A ISO 31000 não apenas aborda a continuidade operacional, mas também proporciona um nível de garantia em termos de resiliência econômica, reputação profissional e resultados ambientais e de segurança. Num mundo de incertezas, a ISO 31000 é sob medida para qualquer organização que busque uma orientação clara sobre gestão de riscos. Ela tem a função de orientar as organizações no gerenciamento de riscos de forma sistemática e proativa, auxiliando na identificação, avaliação e tratamento dos riscos para alcançar seus objetivos de maneira mais eficiente e eficaz.

Aplicamos a ISO 31000 no ramo alimentício, auxiliando a empresa a identificar, avaliar e gerenciar os riscos associados à produção, distribuição e comercialização de alimentos através de alguns pontos, sendo eles:

Identificação de riscos alimentares que ajuda na identificação de possíveis riscos relacionados à segurança dos alimentos, como contaminação microbiológica, presença de substâncias químicas nocivas, adulteração ou deterioração dos alimentos;

Análise de riscos, facilitando a análise detalhada dos riscos identificados, avaliando sua probabilidade de ocorrência e o impacto potencial na segurança alimentar e na reputação da empresa;

Monitoramento e revisão, estabelecendo os procedimentos para monitorar continuamente os controles implementados e revisar periodicamente o sistema de gerenciamento de riscos, garantindo sua eficácia e adequação às mudanças nas condições operacionais;

Atendimento a requisitos regulatórios, auxiliando na conformidade com regulamentos e normas relacionadas à segurança alimentar, garantindo que a empresa esteja em conformidade com as leis e padrões aplicáveis.

Ao aplicar os princípios e diretrizes da ISO 31000, as empresas do ramo alimentício podem melhorar a segurança dos alimentos, reduzir os riscos de incidentes alimentares e proteger a saúde dos consumidores, além de fortalecer sua reputação e competitividade no mercado.

Neste ponto, o estabelecimento poderá promover visitas guiadas no ambiente da cozinha, atentando-se aos equipamentos necessários para a segurança dos alimentos e dos funcionários, a fim de demonstrar a confiança nos seus processos de produção.

**ISO 45001**

Segundo o site oficial do governo brasileiro (gov.br) os acidentes de trabalho tiveram uma queda de 25,6% no Brasil nos últimos 10 anos, mas os números ainda são altos. Os números levantados pelo Tribunal Superior do Trabalho apontam que morre em média 1 trabalhador a cada 4 horas no país.

A ISO 45001 visa promover um ambiente de trabalho seguro e saudável através de uma estrutura que permite à organização identificar e controlar consistentemente seus riscos à segurança e saúde, reduzindo o potencial de acidentes, auxiliando na conformidade legislativa e melhorando o desempenho geral. Ela é baseada na norma internacional OHSAS 18001 que estabelece os requisitos de um Sistema de Gestão da SST que permite que a organização possa eliminar ou minimizar os riscos aos quais os trabalhadores são expostos e que estejam associadas às suas atividades.

Neste quesito, o estabelecimento poderá promover treinamento de primeiros socorros para o ambiente da cozinha, para que os funcionários saibam como se prevenir de acidentes laborais, assim como proceder em casos de acidentes.

Após observar as necessidades da empresa e alinhá-las às expectativas das ISO’s escolhidas, foi possível aplicar as mudanças necessárias. A partir disso, foram destacados os seguintes pontos:

**Como a implementação das ISO’s impactou a cultura organizacional da empresa em relação à segurança alimentar?**

EQUIPE: Durante as visitas técnicas, antes e depois das implementações, conseguimos observar que a empresa trabalha de acordo com as normas em que uma empresa do ramo alimentício deve se adequar. Ainda sim, foi possível destacar um ponto de atenção principal, onde, apesar de a empresa trabalhar sempre com produtos frescos e comprados quase que diariamente, a questão do fracionamento dos alimentos (como carne, batata frita e quibes) não era devidamente identificada. Então, foi implementado o procedimento de etiquetagem desses produtos, que agora são identificados com a data de validade de cada um, assim como a data da abertura das embalagens.

**Quais foram os desafios enfrentados durante o processo de implementação das ISO’s? Como**

**eles foram solucionados?**

EQUIPE: No geral não foram enfrentados grandes desafios. Sempre que solicitados, tanto os empresários quanto os funcionários da equipe foram extremamente prestativos e abertos às propostas oferecidas pela equipe.

**Quais foram as mudanças mais significativas nas práticas de higiene e segurança alimentar**

**após a implementação das ISO’s?**

EQUIPE: A implementação da identificação das embalagens fracionadas foi a mudança mais significativa, já que agora a equipe pode manusear os alimentos com a certeza da informação.

**Como as ISO’s ajudaram a sua empresa a se manter atualizada com as regulamentações e**

**padrões de segurança em constante evolução?**

EQUIPE: Apesar de já praticar as atividades dentro das regulamentações, a empresa não possuía conhecimento da existência de ISO’s e nem de sua relevância para o mercado. Agora, foi aberto um setor de conhecimento que pode ser consultado sempre que houver intenções de melhorias ou padronizações de seus serviços.

**Quais foram os benefícios financeiros observados após a implementação das ISO’s?**

**Como o treinamento e a conscientização dos funcionários foram aprimorados após a adoção**

**das ISO’s?**

EQUIPE: Não foi possível apurar o impacto financeiro das ações instauradas, tendo em vista que as mudanças ocorreram de maneira interna e focada no manejo dos alimentos pela equipe, e estas melhorias serão observadas a longo prazo no relacionamento de confiança entre a empresa e o cliente!

**Comente brevemente os resultados gerais obtidos com a implementação das ISO’s e a sua**

**avaliação geral desses resultados.**

É possível afirmar que as adaptações feitas poderão oferecer mais confiança na relação empresa/cliente, que por sua vez ajuda a marca a se estabelecer no mercado!

**Considerações finais**

De maneira geral, após a implementação das ISO’s, notamos principalmente uma facilidade maior na gestão dos nossos produtos e com isso conseguimos garantir e averiguar de maneira mais eficiente a validade dos alimentos e produtos vendidos na hamburgueria. Além disso, agora conseguimos ter uma melhor gestão de risco da empresa e com isso minimizar a chance de possíveis acidentes de trabalho e alimentares.

No que diz respeito a segurança no trabalho, reforçamos alguns equipamentos de segurança no nosso ambiente como extintores de incêndio e reforçamos também os equipamentos de proteção individual dos colaboradores e a importância do seu uso, principalmente para as ocupações que oferecem mais risco como a de chapeiro.

Todo esse processo de implementação junto com a dedicação e empenho da equipe demonstrou para nós um grande comprometimento de todos os colaboradores em melhorar cada vez mais os nossos serviços e o nosso ambiente de trabalho.

Após a implementação das ISO’s, nos sentimos mais preparados para atender melhor às expectativas do nosso público em geral e das dificuldades e adversidades do mercado no qual estamos inseridos.

Estamos confiantes que após todo o trabalho, possuímos uma base mais sólida e projetamos para a empresa um futuro repleto de conquistas e realizações.

**Referências** Anexos (fotos, links de vídeos; planilhas)

<<https://certificacaoiso.com.br/ohsas-18001-e-iso-45001/>> acessado em 22/04/2024; 20:12.

<<https://www.gov.br/previdencia/pt-br/noticias-e-conteudos/2023/maio/acidentes-de-trabalho-caem-25-6-no-brasil-em-10-anos>> acessado em 22/04/2024; 19:37.

<<https://tst.jus.br/-/acidentes-de-trabalho-matam-ao-menos-uma-pessoa-a-cada-3h47min-no-brasil-1>> acessado em 22/04/2024; 20:05.

<<https://qualyteam.com/pb/blog/iso-31000-resumo/>> acessado em 22/04/2024; 20:15.

**Anexos**









