


Guia prático para Hotéis e Clubes

Sumário

Introdução.....	1
Boas Práticas de Fabricação.....	2
Análise de Potabilidade.....	5
Análise de Piscina.....	7
Qualidade do ar.....	9
Gestão de Resíduos.....	11
Conclusão.....	13



Introdução

Para um estabelecimento estar conforme as leis e funcionar sem maiores preocupações existem uma série de documentos necessários para tal regulamentação.

E em estabelecimentos como Hotéis e Clubes não é diferente. O tratamento do Resíduo Sólido de forma adequada é muito necessário, assim como a análise de água do local e uma análise do ar.

Além disso, investir em melhorias para um atendimento cada vez mais adequado aos seus clientes.

Assim, trazemos nesse ebook informações importantes para que seu estabelecimento esteja dentro das regulamentações e possa encantar seus clientes, oferecendo mais confiança e lazer.

Boas Práticas de Fabricação (BPF)

As chamadas boas práticas de fabricação são um conjunto de ações tomadas por estabelecimentos que buscam garantir a qualidade e a inocuidade dos produtos entregues ao consumidor final.

O foco das BPF é manter os padrões higiênico-sanitários estabelecidos pelos órgãos competentes, assegurando a saúde do consumidor, logo a satisfação do mesmo.

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) exige, através da “Resolução - RDC 216 de 15 de setembro de 2004” e da “Resolução RDC 275 de 21 de outubro de 2002”, que todo estabelecimento que realize uma das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo, tais como cantinas, bufês, confeitarias, lanchonetes, padarias, restaurantes e dentre outros, apresente obrigatoriamente um documento chamado Manual de Boas Práticas de Fabricação.



O Manual de Boas Práticas é um documento que tem por objetivo descrever as operações realizadas pelo estabelecimento, incluindo no mínimo, os requisitos higiênico-sanitários dos edifícios, 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, a capacitação profissional, o controle da higiene e saúde dos manipuladores, o manejo de resíduos e o controle e garantia de qualidade do alimento preparado.

Além de ser uma exigência legal, a aplicação das boas práticas ajuda o estabelecimento na gestão de conhecimento, aumenta a qualidade do produto final juntamente com a segurança alimentar e evita gastos e desperdícios (visto que padroniza algumas atividades operacionais).



Todos esses fatores estão diretamente relacionados à satisfação e fidelização do cliente, já que o mesmo terá a certeza de estar consumindo um alimento seguro e sem contaminações.

Em estabelecimentos como hotéis, clubes e pousadas garantir que o cliente tenha refeições de qualidade é de extrema importância. Seus clientes desejam adquirir experiências únicas e espetaculares, algo que uma alimentação não segura e de baixa qualidade pode prejudicar.

A qualidade do que é entregue (seja um café da manhã, um almoço, janta ou sobremesa) faz com que o cliente saia verdadeiramente satisfeito com o serviço, recomendando para amigos e familiares. Além disso, ter confiança no estabelecimento leva à fidelização e fidelizar um cliente já é um grande passo para o sucesso.



Análise de Potabilidade

Para um estabelecimento estar conforme as leis e funcionar sem maiores preocupações existem uma série de documentos necessários para tal regulamentação.

Na verdade, é obrigado a qualquer estabelecimento que possua água para consumo humano certificar através de um laudo a potabilidade da água que está fornecendo para seus clientes. Seja de um simples bebedouro ou até da água utilizada para preparo de comidas em um restaurante ou lanchonete.

O Laudo de análise de potabilidade da água:

O anexo XX da PRC nº5, de 28 de setembro de 2017 do Ministério da Saúde determina os padrões de potabilidade. Esta também dispõe sobre as responsabilidades e os procedimentos relativos ao controle e vigilância dos padrões estabelecidos. A legislação garante que apenas água potável deve ser utilizada na manipulação e preparo de alimentos, para funcionar, seu estabelecimento deve apresentar que está livre de fontes de contaminação.



Uma série de medidas também devem ser tomadas para garantir o melhor uso da água, como troca de filtros regularmente que devem ser sempre acompanhadas pelo laudo de potabilidade, e limpeza do recipiente de armazenamento da água.

É importante ressaltar que cada município tem suas próprias regras, porém, esta análise deve ser feita em média a cada seis meses.

A importância da análise regular da água se dá pois existem vários parâmetros que podem estar irregulares na água e podem causar doenças ao consumidor.

Estabelecimentos de qualidade são aqueles que entregam serviços de qualidade ao seu cliente, portanto, para assegurar tal qualidade faz-se necessário verificar se existem microrganismos na água que usamos para confecção de produtos, tendo em vista o bem estar e melhor experiência dos clientes.



Análise de Piscina

Em estabelecimentos como Hotéis e clubes uma das principais atrações para lazer de seus frequentadores é a piscina, principalmente em cidades turísticas e quentes como as da região metropolitana do Rio de Janeiro.

Porém, deve-se ter muito cuidado com a utilização desta fonte de lazer, pois por se tratar de um ambiente de uso coletivo, existe uma grande preocupação com a contaminação da água e com isso proliferação de doenças, podendo chegar a pequenos surtos nos seus usuários.

Para evitar tais transtornos e garantir maior qualidade do seu estabelecimento para seus clientes, é necessário que sejam feitas análises periódicas da água da piscina, a fim de atestar que não existem fontes contaminadoras e que a água esteja própria para banho.





Os principais vilões das piscinas são bactérias causadoras de doenças de pele e de infecções no ouvido. Em casos extremos e suspeitas de surto é até recomendável que se faça uma análise mais detalhada para que as medidas cabíveis possam ser adotadas pelos donos dos estabelecimentos.

No Brasil, é regulamentada pela NBR 10.818. Porém, o município do Rio de Janeiro, por exemplo, possui legislação própria para a questão, a Resolução SMS N°1398 de 12 de novembro de 2008, responsável por determinar os parâmetros adequados para a água de piscina. Vale salientar que as duas legislações podem ser adotadas (em seu território de abrangência), uma vez que não são divergentes.

A legislação afirma que é obrigatória a inspeção em piscinas consideradas de uso público, uso coletivo (onde estão contemplados estabelecimentos como os clubes), usem residências coletivas (que é o caso de hotéis, pousadas e condomínios, por exemplo).

Qualidade do Ar

A qualidade do ar que respiramos está relacionada a problemas cotidianos para algumas pessoas, como as ocorrências de crises respiratórias, como alergias e rinites.

Muitas vezes, não se tem conhecimento de que há uma resolução que verifica se o ar de um ambiente climatizado é de qualidade. É interessante mostrar que a ANVISA abrange a regularização pela RE 09/2003.

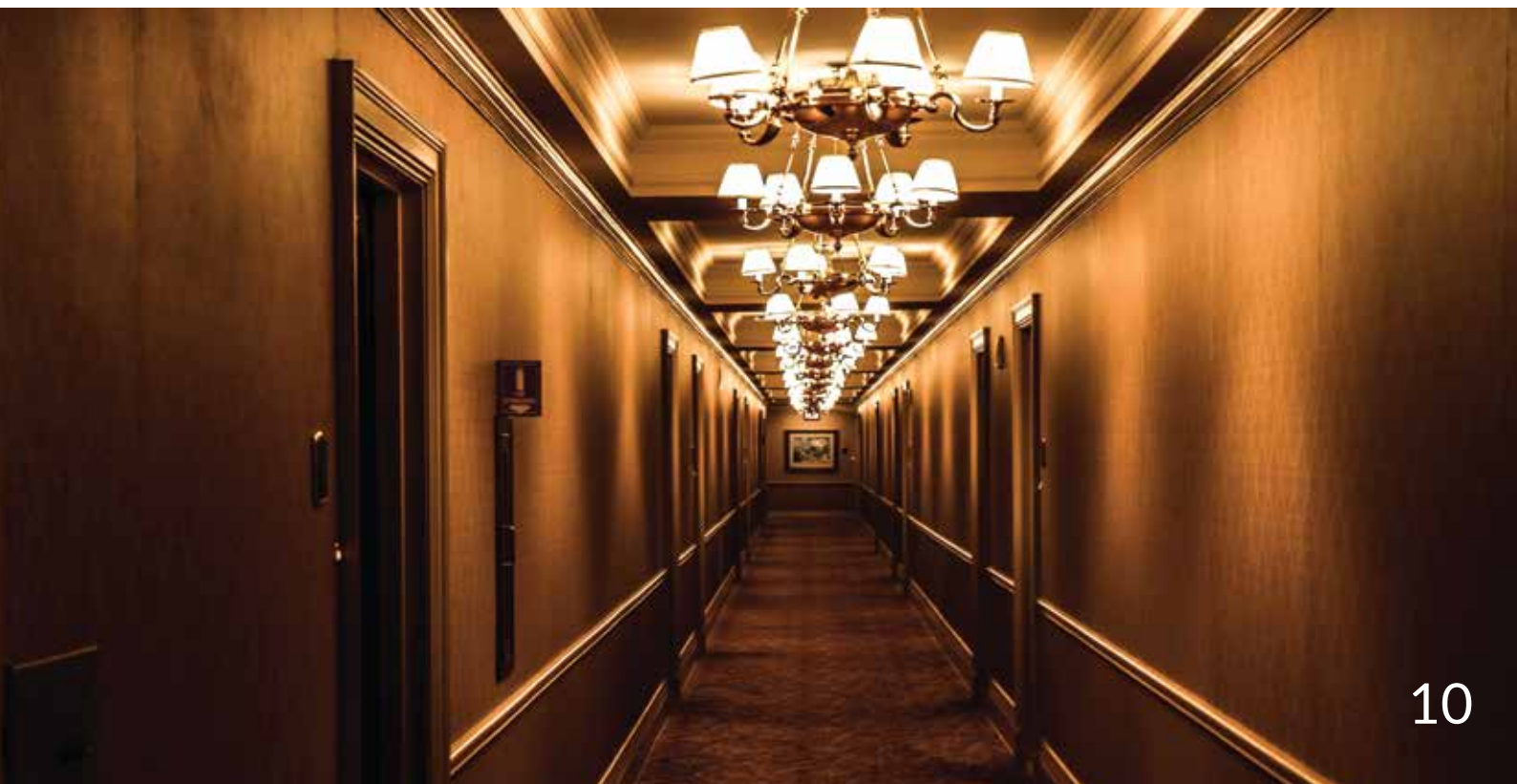
Esta resolução lista alguns parâmetros como microbiológicos, teor de CO₂ entre outros e seus respectivos limites para que um ambiente fechado e climatizado por ar condicionado seja considerado como sem riscos à saúde para você e seus clientes.



Esta resolução lista alguns parâmetros como microbiológicos, teor de CO2 entre outros e seus respectivos limites para que um ambiente fechado e climatizado por ar condicionado seja considerado como sem riscos à saúde para você e seus clientes.

A resolução determina que essa análise seja feita num intervalo de 6 meses, pois é com esse período que as mudanças das características do ar normalmente são identificadas com certa facilidade. E o mais importante, o resultado da análise pode indicar a necessidade de uma limpeza ou troca de filtro, ou até mesmo uma manutenção do aparelho ar condicionado ou climatizador.

A resolução determina que essa análise seja feita num intervalo de 6 meses, pois é com esse período que as mudanças das características do ar normalmente são identificadas com certa facilidade. E o mais importante, o resultado da análise pode indicar a necessidade de uma limpeza ou troca de filtro, ou até mesmo uma manutenção do aparelho ar.



Gestão de Resíduos

O gerenciamento de resíduos permite quantificar e separar as matérias primas por tipo de resíduo que irão gerar e planejar um uso mais eficiente.

A partir do gerenciamento é possível melhorar os processos para diminuição dos resíduos gerados e diminuição dos gastos, além de um aumento do espaço útil do hotel ou clube.

Isso traz ganhos em organização e eficiência e ainda melhora a Imagem da empresa, por estabelecer um Marketing Verde.

A partir do mapeamento e avaliação do fluxo de trabalho é possível realizar um estudo de melhoria e assim garantir maior controle das atividades executadas bem como formas de melhorá-las.





A partir do mapeamento e avaliação do fluxo de trabalho é possível realizar um estudo de melhoria e assim garantir maior controle das atividades executadas bem como formas de melhorá-las.

Com a produção de mais de 120 L de resíduos por dia, é legalmente exigido o documento do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS). Essa documentação, permite seu estabelecimento estar dentro das fiscalizações de acordo com o PNRS e a Lei 12.305/2010.

O PGRS possibilita quantificar os resíduos gerados por peso, saber como armazenar os resíduos e rejeitos e como destiná-los adequadamente. Então, é importante adequar-se à legislação para que multas sejam evitadas e o estabelecimento cresça em sustentabilidade.



Conclusão

Assim seu estabelecimento pode buscar melhorias e qualificação tanto para funcionamento adequado quanto para maior satisfação de seus clientes.

Ressaltando as importâncias técnicas de cada área e também os aspectos de beneficiamento do seu negócio.

