

## **3.2 GESTÃO DA QUALIDADE E CONTROLE**

### **3.2.1 Gestão da Qualidade e Controles**

Temos a Gestão da Qualidade e Controle como mecanismo que visa estabelecer excelência em todos os processos da Fit in Foco de maneira a garantir a satisfação total de nossos clientes, bem como superar as expectativas do todo público que busca uma alimentação saudável e superior em sabor e qualidade a um preço justo.

Nosso propósito é prestar um serviço de venda de alimentos saudáveis. O atendimento se dará no momento que recebermos o cliente em nosso restaurante e após o recebimento dos pedidos via delivery ou aplicativo, para que desta forma os alimentos estejam sempre frescos e saborosos. Na venda via modalidade delivery o tempo de entrega será um diferencial, pois estamos localizados numa região comercial, a qual o público de modo geral não tem uma grande disponibilidade de tempo. Com isto assumimos os seguintes compromissos:

- a) Capacitação da equipe e gestão da qualidade do atendimento;
- b) Melhoria constante de nossos produtos;
- c) Controle da origem dos produtos.

### **3.2.2 Instrumentos e ações de controle da qualidade**

Para que tenhamos uma Gestão da Qualidade e Controle eficaz, entendemos que será necessária uma gestão ativa do negócio, bem como atender a legislação vigente atendendo a resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de

2004, da ANVISA<sup>1</sup>, onde iremos pontuar a respeito das principais ações que serão implementadas para a Fit in Foco garantir um momento único para nossos clientes no ato de sua refeição saudável.

### **3.2.2.1 Manual de boas práticas e procedimentos operacionais**

De acordo com a resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, da ANVISA<sup>19</sup>, a Fit in Foco deverá seguir todas as determinações elaborar um Manual de Boas Práticas e também todos os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP's) que devem estar disponíveis aos colaboradores e à autoridade Sanitária.

### **3.2.2.2 Edificação, instalações, equipamentos, móveis e utensílios**

O item 4.1 da RDC 216/2004<sup>19</sup> estabelece que as edificações e instalações devem possuir um fluxo ordenado de forma a garantir que não haja o cruzamento das etapas de preparação, o dimensionamento deve ser compatível para todas as operações, paredes, piso e teto devem possuir revestimento liso, impermeável e lavável, as portas e batentes devem estar ajustados, portas dotadas de fechamento automático e toda e qualquer abertura externa deve conter telas milimetradas e removíveis para impedir a entrada de vetores e pragas urbanas, bem como facilitar a limpeza. A ventilação deve garantir a renovação do ar, as instalações sanitárias não podem se comunicar com áreas de preparação de alimentos, máquinas e equipamentos que tenham contato com alimentos devem estar sempre limpos, e toda manutenção dos equipamentos deve ser periódica e registrada.

---

<sup>1</sup> ANVISA. **Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>>. Acesso em 18 jun. 2017.

### **3.2.2.3 Higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios**

O item 4.2 da RDC 216/2004<sup>2</sup> estabelece que as instalações, equipamentos, móveis e utensílios devem ser mantidos sempre limpos e higienizados, as operações de limpeza e desinfecção que não forem rotineiras devem ser registradas para controle, as áreas de preparação de alimentos devem estar sempre limpas, os produtos saneantes devem possuir registro no Ministério da Saúde, os utensílios e equipamentos devem ser próprios para a atividade e sempre apresentar-se limpos. Os funcionários destinados a limpeza e higienização das instalações devem utilizar uniformes apropriados para esta atividade os quais devem se diferenciar dos utilizados para manipulação de alimentos.

### **3.2.2.4 Controle integrado de vetores e pragas urbanas**

O item 4.3 da RDC 216/2004<sup>20</sup> estabelece que todas as instalações, móveis e utensílios devem estar livres de vetores e pragas urbanas, onde se a adoção das medidas de prevenção não for suficiente deverá haver aplicação do controle químico, o qual deverá ser executado com os devidos cuidados para evitar a contaminação dos alimentos.

### **3.2.2.5 Abastecimento de água**

---

<sup>2</sup> ANVISA. **Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>>. Acesso em 18 jun. 2017.

O item 4.4 da RDC 216/2004<sup>3</sup> estabelece que deve ser utilizado apenas água potável na manipulação dos alimentos, inclusive o gelo e o vapor quando utilizado para fabricação de alimentos deverá ser proveniente de água potável. O reservatório deve ser fabricado de itens que não comprometam a qualidade da água.

### **3.2.2.6 Manejo dos resíduos**

O item 4.5 da RDC 216/2004<sup>21</sup> estabelece que o estabelecimento deve dispor de recipientes integro e identificados para a destinação de resíduos, estes recipientes devem ser dotados de tampas que tenham o acionamento sem contato manual. Todo resíduo deve ser frequentemente coletado e mantido em local fechado e reservado.

### **3.2.2.7 Manipuladores**

O item 4.6 da RDC 216/2004<sup>21</sup> estabelece que os manipuladores devem ter o registro de saúde realizado de acordo com a legislação específica vigente, caso apresentem lesões ou enfermidades devem ser afastados de qualquer função relacionada a manipulação de alimentos. Manipuladores devem fazer a higienização das mãos periodicamente e corretamente antes de ter contato com os alimentos e não devem fumar, falar, manipular dinheiro em funções que possam contaminar os alimentos, devem usar cabelos presos, protegidos por toucas e ou redes e ter sua higiene pessoal supervisionada periodicamente. Os visitantes devem seguir as mesmas recomendações estabelecidas para os manipuladores.

---

<sup>3</sup> ANVISA. **Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>>. Acesso em 18 jun. 2017.

### **3.2.2.8 Matérias primas, ingredientes e embalagens**

O item 4.7 da RDC 216/2004<sup>4</sup> estabelece que os serviços de alimentação devem especificar os critérios para avaliação e seleção de todos os fornecedores de matérias primas, o transporte deve ser realizado em condições adequadas de higiene, o recebimento ser feito em área protegida, as embalagens devem estar intactas, lotes reprovados e ou vencidos devem ser devolvidos ao fornecedor e as matérias primas recebidas devem ser armazenadas em local limpo e protegido, resguardando o espaçamento mínimo necessário para garantir a ventilação, limpeza e se necessário a desinfecção do local.

### **3.2.2.9 Preparação do Alimento**

O item 4.8 da RDC 216/2004<sup>22</sup> estabelece que todos os alimentos e embalagens utilizados para a preparação dos alimentos devem estar em condição higiênico-sanitária adequadas. O estabelecimento deve prover a quantidade mínima necessária de colaboradores para execução da atividade.

Deve-se adotar medidas para prevenir a contaminação cruzada dos alimentos. Os funcionários que manipularem alimentos crus devem realizar a lavagem e a antisepsia antes de manipular alimentos cozidos.

Para os ingredientes que não forem utilizados em sua totalidade, deve-se acondicionar de forma adequada e identificar o produto com sua designação, quantidade, data do fracionamento e validade após a abertura. Quando aplicável as embalagens devem ser limpas e higienizadas antes da utilização.

---

<sup>4</sup> ANVISA. **Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>>. Acesso em 18 jun. 2017.

O tratamento térmico deve ser feito a uma temperatura mínima de 70°C, para temperaturas inferiores deve-se combinar com o tempo para que seja necessário para garantir a qualidade higiênico-sanitária do alimento.

Para alimentos congelados o descongelamento deve ser feito sob temperatura de refrigeração inferior a 5°C ou em micro-ondas quando o alimento for submetido diretamente ao cozimento.

No processo de resfriamento o produto deve ficar o mínimo possível de tempo fora da temperatura de refrigeração, ou seja, no período máximo de 2 horas deve ter a temperatura reduzida de 60°C para 10°C, em seguida deve ser conservado em temperatura de refrigeração inferior a 5°C.

Quando for necessário, os alimentos a ser consumidos crus devem ser submetidos a processo de higienização, sendo que os produtos utilizados para a higienização de alimentos devem estar devidamente regularizados junto ao órgão competente do Ministério da Saúde. Por fim o estabelecimento deve implementar e manter documentado o controle e garantia da qualidade dos alimentos preparados.

### **3.2.2.10 Armazenamento e transporte do alimento preparado**

O item 4.9 da RDC 216/2004<sup>5</sup> estabelece que os alimentos devem ser transportados em condições higiênico-sanitária adequada, identificados e protegidos contra contaminadores, bem como ter a temperatura controlada durante todo o transito. Os meios de transporte devem ser higienizados afim de garantir a ausência de vetores e pragas urbanas.

### **3.2.2.11 Exposição ao consumo do alimento preparado**

---

<sup>5</sup> ANVISA. **Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>>. Acesso em 18 jun. 2017.

O item 4.10 da RDC 216/2004<sup>6</sup> estabelece que as áreas de exposição e consumo dos alimentos devem manter-se limpas, organizadas e em plenas condições higiênico-sanitária. Os manipuladores devem adotar medidas para minimizar o risco de contaminação.

Os equipamentos utilizados para exposição de alimentos devem ser dimensionados adequadamente, estar limpo e em plenas condições de funcionamento para garantir a temperatura ideal aos alimentos. Os utensílios devem estar higienizados e armazenados em local protegido.

Na área em que há recebimento de dinheiro, cartões entre outros meios de pagamento deve ser reservada de áreas de manipulação de alimentos, onde os funcionários responsáveis por esta área não devem manipular alimentos.

#### **3.2.2.12 Documentação e registro**

O item 4.11 da RDC 216/2004<sup>24</sup> estabelece que os serviços de alimentação devem dispor de Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados, os registros devem ser mantidos por um período mínimo de 30 dias contados a partir da preparação dos alimentos e devem implementar Procedimentos Operacionais Padronizados referente aos seguintes itens:

- a) Higienização de instalações, equipamentos e móveis;
- b) Controle integrado de vetores e pragas urbanas;
- c) Higienização do reservatório;
- d) Higiene e saúde dos manipuladores.

#### **3.2.2.13 Responsabilidade**

---

<sup>6</sup> ANVISA. **Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>>. Acesso em 18 jun. 2017.

O item 4.12 da RDC 216/2004<sup>7</sup> estabelece que o responsável pela manipulação dos alimentos deve ser o proprietário ou funcionário devidamente capacitado, este responsável deve ter comprovadamente submetido a curso de capacitação abordando no mínimo os seguintes temas:

- a) Contaminantes alimentares;
- b) Doenças transmitidas por alimentos;
- c) Manipulação higiênica dos alimentos;
- d) Boas Práticas.

---

<sup>7</sup> ANVISA. **Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>>. Acesso em 18 jun. 2017.

## **3.2 GESTÃO DA QUALIDADE E CONTROLE**

**(exemplo APP)**

### **3.2.1 GESTÃO DA QUALIDADE E CONTROLES**

Nossos processos de Gestão da Qualidade e Controle visam estabelecer o melhor relacionamento com os influenciadores cadastrados e com os parceiros anunciantes, com foco em superação das expectativas de experiência. Sabemos também que para os parceiros a agilidade é muito importante para alavancar seus negócios, portanto assumimos os seguintes compromissos:

- Compromisso com o SLA (*Service Level Agreement*) de atendimento
- Gestão do relacionamento com o cliente
- Gestão de indicadores (monitoração dos dados)

Além disso, a empresa contratada para desenvolvimento do portal AdMyPost deverá seguir algumas premissas estabelecidas no item Quality Assurance (QA) - Gestão de Qualidade Técnica do Portal e App desta seção, garantindo qualidade do desenvolvimento e prevenção de falhas.

### **3.2.2 SLA (Service Level Agreement) de atendimento**

Visando agilizar a experiência dos parceiros, vamos firmar um SLA de até 3 dias após o primeiro contato do anunciante e disponibilização da campanha em até 5 dias após finalizado o acordo. Esses termos poderão ser rediscutidos de acordo com o desejo do próprio anunciante com relação à data de lançamento de sua campanha.

### **3.2.3 Gestão de relacionamento com o cliente**

Algumas premissas adotadas pela AdMyPost:

- Todas as campanhas serão seguidas de uma avaliação de satisfação do cliente com acompanhamento quinzenal dos resultados pelos sócios.
- Não deixar ninguém sem resposta. Todos os contatos realizados por parceiros ou influenciadores deverão ter retorno no SLA estipulado.
- Como boa prática, todos os e-mails serão classificados conforme abaixo para devido tratamento:
  - E-mail de Nutrição;

- E-mail de Reclamação;
- E-mail de Transação.

### **3.2.4 Gestão de Indicadores**

É essencial estar presente no ambiente digital, porém é mais importante ainda monitorar os dados e saber a real efetividade das campanhas. Isso será obtido por meio das métricas, que vão nos permitir saber em que devemos melhorar, o que estamos fazendo corretamente e o que devemos evitar na comunicação digital. Dentre as métricas utilizadas, estão:

- Número de visitas novas e recorrentes ao portal;
- Custo por lead (potencial parceiro);
- Taxa de conversão;
- Custo de aquisição por cliente (CAC);
- Retorno sobre investimento (ROI).

### **3.2.5 Quality Assurance (QA) - Gestão de Qualidade Técnica do Portal e App**

O profissional de Quality Assurance (QA) é responsável por garantir que os requisitos delimitados para um produto sejam cumpridos. O trabalho deste profissional fará parte do escopo contratado para desenvolvimento do portal e app AdMyPost com a DTI Digital, empresa selecionada como responsável pela criação e manutenção do Website/plataforma.

O QA realiza um processo sistemático de testes que garantem que o nosso portal não apresente nenhum erro ou mau funcionamento. Tradicionalmente, muitas empresas realizam os testes apenas após o desenvolvimento concluído, situação na qual o produto já está pronto, e com os bugs documentados, e tudo volta para que os desenvolvedores façam os updates, causando perda de tempo e dinheiro. Para garantir a qualidade e boa performance, sabemos que é importante que esses testes comecem já nos primeiros estágios do desenvolvimento, e isso será escopo da DTI Digital:

- Incluir um profissional de QA na equipe de desenvolvimento ágil;
- Fatorar os testes de QA no processo de desenvolvimento desde o início;

- Análise se as telas estão de acordo nos diversos aparelhos (iOS e Android)
- Emprego de práticas de BDD (*Behavior Driven Development*) devem ser executadas durante o processo de desenvolvimento.
- Deverá ser utilizada uma ferramenta de teste de APIs (um tipo de teste de software focado em determinar se as APIs desenvolvidas vão de encontro às expectativas relativamente à funcionalidade, confiabilidade, performance e segurança da aplicação).

Como exemplo seguem algumas possíveis ferramentas de testes automatizados, abrangendo soluções open-source e comerciais, que poderão ser utilizadas para suprir a demanda de QA pela DTI Digital (Figura 1).

Figura 1 - sumário de ferramentas de teste automatizados de API

Product	 POSTMAN	 JMeter™	 Katalon	 TRICENTIS	 apigee
Available since	2012	1988	2015	2007	2004
Application Under Test	API	API	Web (UI & API) Mobile apps	Web (UI & API) Mobile apps	API
Pricing	Paid + Free	Open Source	Free	Paid + Free	Paid + Free
Supported Platform	Windows Linux MacOS	Windows Linux MacOS	Windows Linux MacOS	Windows	Windows Linux MacOS
Ease of installing and use	Easy to setup & use	Advanced programming skills needed to setup & use	Easy to setup & use	Easy to setup. Need training to properly use the tool	Require end-points management knowledge to use

Fonte: <https://www.infoq.com/br/articles/10-ferramentas-teste-api>

As métricas de qualidade em uso medem o quanto o nosso produto atende às necessidades de usuários específicos. Essa qualidade em uso será obtida através da observação de usuários cumprindo tarefas em um contexto real de uso. As medidas podem ser obtidas através de simulação ou do uso em operação do produto. A DTI Digital deverá reportar pelo menos:

- Uma Métrica de Efetividade – frequência de erros/bugs

- Métricas de Produtividade – Tempo médio de se completar as principais tarefas no portal
- Métricas de Segurança – incidência de danos ao usuário (Ex: vazamento de informação)
- Métricas de Satisfação – Nível de satisfação do usuário