



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

DEPARTAMENTO DE MEDICINA VETERINÁRIA

CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA

RELATORIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO (ESO)

REALIZADO NA ÁREA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS

**RELAÇÃO INTERPESSOAL ENTRE O MÉDICO VETERINÁRIO RESPONSÁVEL
TÉCNICO E COLABORADORES EM ENTREPOSTO DE SUPERMERCADO**

KAROLINE LAÍS DE MOURA BARROS

RECIFE, 2024



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

DEPARTAMENTO DE MEDICINA VETERINÁRIA

CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA

RELATORIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO (ESO)

REALIZADO NA ÁREA DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS

**RELAÇÃO INTERPESSOAL ENTRE O MÉDICO VETERINÁRIO RESPONSÁVEL
TÉCNICO E COLABORADORES EM ENTREPOSTO DE SUPERMERCADO**

Trabalho realizado como exigência parcial para obtenção do grau de Bacharela em Medicina Veterinária, sob orientação da Prof^ª. Dr^ª. Andrea Paiva Botelho Lapenda de Moura e supervisão do M. V. Plínio Rodolfo Goberto Marinho.

KAROLINE LAÍS DE MOURA BARROS

RECIFE, 2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE
Bibliotecário(a): Suely Manzi – CRB-4 809

B277r Barros, Karoline Lais de Moura.
Relação interpessoal entre o médico veterinário responsável técnico e colaboradores em entreposto de supermercado / Karoline Lais de Moura Barros. - Recife, 2024.
40 f.

Orientador(a): Andrea Paiva Botelho Lapenda de Moura.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Bacharelado em Medicina Veterinária, Recife, BR-PE, 2024.

Inclui referências, apêndice(s) e anexo(s).

1. Segurança alimentar. 2. Comunicação interpessoal . 3. Veterinários . 4. Alimentos - Controle de qualidade 5. Alimentos-Manuseio - Aspectos da saúde. I. Moura, Andrea Paiva Botelho Lapenda de, orient. II. Título

CDD 636.089



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

DEPARTAMENTO DE MEDICINA VETERINÁRIA

CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA

**RELATORIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO (ESO) NA ÁREA
DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS**

**RELAÇÃO INTERPESSOAL ENTRE O MÉDICO VETERINÁRIO RESPONSÁVEL
TÉCNICO E COLABORADORES EM ENTREPOSTO DE SUPERMECADO**

Relatório elaborado por

KAROLINE LAÍS DE MOURA BARROS

Aprovado em: 02/10/24

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Andrea Paiva Botelho Lapenda de Moura

Departamento de Medicina Veterinária (UFRPE)

Profa. Dra. Andrea Alice da Fonseca Oliveira
Departamento de Medicina Veterinária (UFRPE)

M. V. Carlos Eduardo de Oliveira Alves
Médico Veterinário Autônomo

Dedico este trabalho a Deus, à minha família, aos meus amigos e a todos os colegas da Medicina Veterinária que tenham interesse nesta área.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e Nossa Senhora por todas as bênçãos e graças necessárias que me permitiram chegar até aqui. Agradeço por terem me dado o desejo de realizar esse sonho e me tornar quem eu gostaria de ser, médica veterinária.

Agradeço à minha família por todo o apoio e por acreditarem em mim. Agradeço, em especial, à minha mãe, minha irmã e meu noivo por terem me acolhido, escutado e dado forças no momento mais difícil da graduação, que foi o ESO. Sem o apoio de vocês eu não teria conseguido.

Agradeço aos meus colegas de turma, em especial ao grupo da “Igreja”, por terem sido tão importantes nessa trajetória, fazendo com que tudo se tornasse mais leve e fácil de ser vivenciado. Aprendi muito sobre amizade, companheirismo, dedicação e profissionalismo com vocês.

Agradeço à Mel e Apolo por terem me ajudado na escolha da profissão. Mamãe ama muito vocês! Serei eternamente grata por todos os abraços e lambeijos que recebia assim que chegava em casa cansada da rotina, vocês recarregavam minhas forças.

Agradeço aos professores por toda dedicação e empenho para formar profissionais de excelência na Medicina Veterinária, e que ajudaram na construção do meu conhecimento. Agradeço à minha orientadora, Profa. Dra. Andrea Paiva, pelo carinho e paciência na realização deste ESO.

Agradeço à Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE) por me acolher e permitir a realização da minha formação técnica.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Entrada Sanitária do açougue	14
Figura 2. Setor de manipulação do açougue	15
Figura 3. Câmara do açougue	15
Figura 4. Balcão de atendimentos do açougue	16
Figura 5. Setor de manipulação da Padaria	17
Figura 6. Lanchonete	17
Figura 7. Setor de Manipulação da Deli.....	18
Figura 8. (A) Setor de manipulação de hortifruti. (B) Estoque de hortifruti. (C) Avarias de hortifruti.	19
Figura 9. Antecâmara	20
Figura 10. (A) Câmara de Resfriados. (B) Câmara de Congelados.....	21
Figura 11. Depósito.....	22
Figura 12. Área Externa	23
Figura 13. (A) Treinamento teórico. (B) Treinamento prático em área de vendas. (C) Treinamento prático de higienização das hortifrutícolas	25
Figura 14. (A) Limpeza do setor de manipulação. (B) Setor limpo e organizado.....	26
Figura 15. (A) Carne resfriada bovina com alteração sensorial (coloração). (B) Queijo mussarela com alteração sensorial (coloração).	27
Figura 16. (A) Embalagens dispostas sobre prateleiras de forma adequada. (B) Embalagens erroneamente dispostas em contato direto com o piso.....	28
Figura 17. Etiqueta legível contendo informações obrigatórias do produto	29
Figura 18. (A) Modelo de planilha de controle de temperatura. (B) Modelo de placa de descongelamento técnico.....	30
Figura 19. (A) Armadilha de moscas. (B) Armadilha de roedores.....	31

ABREVIATURAS E SIGLAS

ESO - Estágio Supervisionado Obrigatório

BPF - Boas Práticas de Fabricação

RT - Responsável Técnico

Deli - Delicatessen

RDC - Resolução da Diretoria Colegiada

SESAU - Secretaria de Saúde

Art. - Artigo

DTA - Doença Transmitida por Alimentos

SM - Saúde Mental

OMS - Organização Mundial da Saúde

SST - Saúde e Segurança no Trabalho

RESUMO

O Estágio Supervisionado Obrigatório (ESO), parte integrante do curso de Medicina Veterinária da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), possui uma carga horária de 420 horas e é voltado para a qualificação profissional dos alunos do último período. O trabalho foi dividido em dois capítulos, constando no capítulo 1 a descrição do local do ESO e as atividades realizadas, enquanto o capítulo 2 trata-se de uma revisão de literatura intitulada “Relação interpessoal entre o Médico Veterinário responsável técnico e colaboradores em entreposto de supermercado”. Com o crescimento da demanda por produtos de origem animal, tanto no comércio atacadista quanto no varejista, seja de produtos industrializados ou "in natura", cada vez mais percebe-se a importância de garantir o controle de qualidade em todas as etapas da cadeia produtiva. Para que isso aconteça, os supermercados contratam o Médico Veterinário para assumir a posição de Responsável Técnico do estabelecimento, sendo este profissional o mais indicado para avaliar e decidir se os produtos de origem animal estão adequados para o consumo humano, garantindo a segurança dos alimentos e a saúde pública. Objetivou-se com este relatório descrever as atividades desenvolvidas no setor de qualidade de uma rede de supermercados, baseando-se, principalmente, nas Boas Práticas de Fabricação. Os procedimentos higiênico-sanitários devem ser aplicados na higiene pessoal, no ambiente de trabalho, nos utensílios, nos equipamentos, na manipulação dos produtos e em toda a cadeia produtiva, com o intuito de evitar qualquer contaminação e garantir que o alimento esteja inócuo e não cause danos à saúde do consumidor. Nesse contexto, o médico veterinário desempenha um papel crucial na gestão dos colaboradores dos estabelecimentos. Além de seu conhecimento técnico, ele precisa aplicar habilidades interpessoais para promover um bom ambiente organizacional, garantindo que as atividades sejam realizadas de forma adequada e eficaz. Isso não só contribui para a segurança e qualidade dos produtos, mas também auxilia no aumento das vendas e no sucesso da organização. Conclui-se, portanto, que a saúde mental, a relação interpessoal, o clima organizacional e a gestão de pessoas em uma empresa são cruciais para os resultados alcançados e a garantia de alimentos seguros.

Palavras-chave: Segurança dos Alimentos; Responsável Técnico; Boas Práticas de Fabricação; Saúde Mental; Colaboradores.

ABSTRACT

The Mandatory Supervised Internship (ESO), an integral part of the Veterinary Medicine course at the Federal Rural University of Pernambuco (UFRPE), has a workload of 420 hours and is aimed at the professional qualification of students in the final period. The work was divided into two chapters, with Chapter 1 describing the ESO location and the activities performed, while Chapter 2 is a literature review entitled “Interpersonal relationship between the Veterinarian in charge of technical matters and employees in a supermarket warehouse”. With the growth in demand for products of animal origin, both in wholesale and retail trade, whether for industrialized or “in natura” products, the importance of ensuring quality control at all stages of the production chain is increasingly recognized. To make this happen, supermarkets hire Veterinarians to assume the position of Technical Manager of the establishment, as this professional is the best suited to evaluate and decide whether products of animal origin are suitable for human consumption, ensuring food safety and public health. The objective of this report was to describe the activities developed in the quality department of a supermarket chain, based mainly on Good Manufacturing Practices. Hygiene and sanitary procedures must be applied to personal hygiene, the work environment, utensils, equipment, product handling and throughout the production chain, in order to avoid any contamination and ensure that the food is safe and does not cause harm to the health of the consumer. In this context, the veterinarian plays a crucial role in managing the employees of the establishments. In addition to their technical knowledge, they need to apply interpersonal skills to promote a good organizational environment, ensuring that the activities are carried out appropriately and effectively. This not only contributes to the safety and quality of the products, but also helps to increase sales and the success of the organization. It can therefore be concluded that mental health, interpersonal relationships, the organizational climate and people management in a company are crucial to the results achieved and the guarantee of safe food.

Keywords: Food Safety; Technical Manager; Good Manufacturing Practices; Mental Health; Employees.

SUMÁRIO

1 CAPÍTULO 1	12
1.1 INTRODUÇÃO	12
1.2 DESCRIÇÃO DO LOCAL DO ESO	13
1.2.1 Setor de açougue	13
1.2.2 Setor de padaria e lanchonete	16
1.2.3 Setor da delicatessen (Deli)	18
1.2.4 Setor de hortifruti	19
1.2.5 Antecâmara	19
1.2.6 Câmaras (resfriados e congelados)	20
1.2.7 Depósito	21
1.2.8 Área externa e câmara de impróprios	22
1.2.9 Salão de loja	23
1.3 ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ESO	23
1.3.1 Treinamento dos colaboradores	24
1.3.2 Inspeção e higienização geral da loja	25
1.3.3 Controle de qualidade dos alimentos	26
1.3.4 Controle das embalagens	27
1.3.5 Rotulagem dos alimentos	28
1.3.6 Controle de temperatura	29
1.3.7 Controle de pragas	30
2 CAPÍTULO 2	32
2.1 RELATO DE CASO	32
2.1.1 Relação saúde mental e mercado de trabalho	32
2.1.2 Relação interpessoal e sua importância	33
2.1.3 Relação interpessoal entre os colaboradores e o(a) médico(a) veterinário(a) responsável técnico (RT)	34
3 CONCLUSÃO	37

1. CAPÍTULO 1 – Relatório do Estágio Supervisionado Obrigatório

1.1 INTRODUÇÃO

Atualmente, e cada vez mais, vem ocorrendo um aumento na preocupação dos consumidores em relação à segurança dos alimentos, estando atentos não só com a qualidade do produto, mas também com a inocuidade dos alimentos que consomem, levando em consideração as Boas Práticas de Fabricação (BPF) (Andrade et al., 2013).

A maioria da população tem comprado seus alimentos em grandes varejistas, como os supermercados e estabelecimentos similares. Devido a demanda, e tendo em vista determinar um padrão de qualidade e identidade do estabelecimento frente ao consumidor, essas empresas tem implantado o Programa de Boas Práticas, no qual evita as principais fontes de contaminação, garante um alimento seguro, e ainda aprimora a lucratividade da empresa através da satisfação e segurança do consumidor (Dias, 2018).

Segundo França (2019), o Médico Veterinário desempenha um papel fundamental, obrigatoriamente, como responsável técnico no estabelecimento, reunindo conhecimentos técnicos e científicos sobre a saúde animal e qualidade da matéria-prima, além de implantar os processos necessários para assegurar a produção dos alimentos de origem animal. Este profissional é responsável por controlar o recebimento, armazenamento, temperatura e validade dos alimentos, garantir a organização dos setores, fiscalizar a higiene dos colaboradores e das instalações, e ajudar no controle de pragas e qualidade da água. Essas ações asseguram que os produtos sejam vendidos com segurança, conforme as exigências legais, assegurando a saúde pública.

Neste trabalho, destaca-se a importância dos diversos fatores que podem colaborar com a contaminação dos alimentos, como: despreparo dos manipuladores, contaminação do ambiente, condições de higiene dos equipamentos e utensílios, transporte e armazenamento inadequados, exposição à venda em não conformidade.

Objetivou-se com este trabalho descrever as atividades desenvolvidas pelo responsável técnico (RT) em uma rede de supermercados na Região Metropolitana do Recife, Zona da Mata Norte e Sul, Agreste e Sertão do Estado de Pernambuco e Região Metropolitana de João Pessoa.

1.2 DESCRIÇÃO DO LOCAL DO ESO

O Estágio Supervisionado Obrigatório foi realizado na empresa Plínio R G Marinho Consultoria Veterinária, na qual presta serviços à uma rede de supermercados atacadista e varejista, que atualmente possui lojas na Região Metropolitana do Recife, Zona da Mata Norte e Sul, Agreste e Sertão do Estado de Pernambuco e Região Metropolitana de João Pessoa.

O ESO foi realizado no período de 01 de abril de 2024 a 14 de junho de 2024, totalizando a carga horária de 420 horas, sendo realizadas 95 visitas em lojas, sob supervisão do médico veterinário Plínio Marinho e demais médicas veterinárias e nutricionistas da equipe, e sob orientação da Professora Dr^a Andrea Paiva Botelho Lapenda de Moura.

A rede de supermercados, no qual o ESO foi realizado, está há cinco anos no mercado, e se destacava pela combinação de preços competitivos e uma ampla variedade de produtos, satisfazendo tanto consumidores individuais como comerciais. A rede conta com diversas unidades estrategicamente localizadas, oferecendo uma experiência de compra que equilibra a vantagem do varejo com os benefícios econômicos do atacado.

A estrutura física do estabelecimento era organizada em diversos setores especializados para garantir a manipulação eficiente e segura dos produtos, sendo eles: setor de açougue, setor da delicatessen, setor da padaria, setor de hortifruti e setor da antecâmara, onde ocorrem as manipulações. O estabelecimento ainda contava com as estruturas dos setores de armazenamentos (depósito, câmaras de congelados e resfriados, câmara de impróprios, sala de resíduos) e área externa para recebimento dos caminhões e produtos. Além desses setores operacionais, a empresa incluía áreas de suporte essenciais como o setor administrativo, setor comercial, refeitório, sanitários, vestiários, e área de descanso para os funcionários, proporcionando um ambiente completo e funcional para suas operações.

A fim de garantir a qualidade e segurança dos alimentos, a rede de supermercados contava com a equipe de responsabilidade técnica interna e terceirizada, formada por médicos veterinários e nutricionistas.

1.2.1 Setor do açougue

Neste setor, havia a entrada sanitária, que antecedia a entrada propriamente dita ao setor de manipulação, sendo um local destinado à entrada e saída dos colaboradores, seguindo procedimentos rigorosos de higiene, tendo como função o controle da higiene, a prevenção de contaminação, organização do fluxo de pessoas e a segurança dos alimentos (Figura 1).

FIGURA 1. Entrada Sanitária do açougue



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

A estrutura física do setor era composta por sala de manipulação, contendo três bancadas de produção em inox, de fácil higienização, e em quantidade suficiente para a produção de produtos de origens distintas, evitando assim, a contaminação cruzada, enquanto outra era utilizada para embalar os produtos (Figura 2).

O setor também possuía os equipamentos e utensílios, fabricados com materiais fáceis de limpar, conforme a legislação, necessários para a produção, em quantidade e qualidade adequadas para prevenir a contaminação dos alimentos.

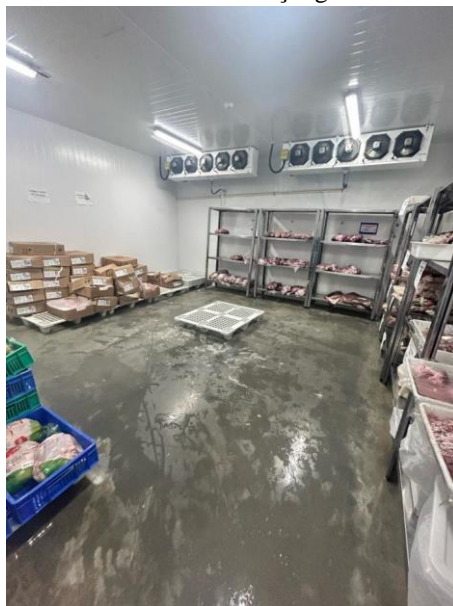
FIGURA 2. Setor de manipulação do açougue.



Fonte: Arquivo pessoal (2024)

Neste setor, era necessário que houvesse a câmara fria para manter a temperatura controlada e estável dos produtos cárneos, o que é essencial no retardo do crescimento microbiano que deteriora os alimentos, além de proporcionar um ambiente ideal para o armazenamento e organização dos produtos cárneos, facilitando o controle de estoque e a gestão de inventário do setor (Figura 3).

FIGURA 3. Câmara do açougue.



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

O setor ainda possuía o balcão de atendimentos, onde eram realizadas as vendas dos produtos cárneos expostos no balcão de resfriados, sendo este balcão separado por divisórias para os produtos de origens distintas, e em cada produto havia sua identificação específica com nome, data de produção e prazo de validade. As rastreabilidades dos produtos eram registradas em apostilas, que eram usadas para inspeções e fiscalizações (Figura 4).

FIGURA 4. Balcão de atendimentos do açougue.



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.2.2 Setor da padaria e lanchonete

A estrutura física do setor incluía uma área de manipulação equipada com todos os itens necessários para a produção de pães, massas doces e salgadas. Isso abrangia fornos, coifa, armários, bancadas de produção, recipientes com tampas para armazenar utensílios e uma variedade de outros equipamentos (Figura 5).

As lojas recém-construídas tinham câmaras de resfriamento ou congelamento no setor para o descanso das massas e o armazenamento de produtos refrigerados ou congelados. Nas lojas antigas, por ainda não possuírem essas câmaras, os produtos eram armazenados em freezers e/ou nas câmaras de resfriados ou congelados presentes na antecâmara, em local adequado, identificado e separado dos demais produtos, a fim de evitar contaminação cruzada.

FIGURA 5. Setor de manipulação da Padaria



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

Os produtos deste setor eram comercializados na lanchonete, uma extensão da padaria, onde havia expositores de doces e salgados, em temperaturas adequadas para cada produto, sendo frios entre 0° e 10°C e quente, no mínimo, 60°C. Neste setor, por também haver manipulação dos produtos para a venda, as exigências de boas práticas de fabricação também eram implantadas, sempre mantendo a limpeza e organização do local (Figura 6).

FIGURA 6. Lanchonete.



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.2.3 Setor da Delicatessen (Deli)

A estrutura física do setor contava com área de manipulação, contendo os equipamentos e utensílios necessários para a produção de frios e salgados, como as bancadas de produção, utensílios e recipientes com tampas para armazená-los (Figura 7).

As lojas construídas recentemente, possuíam câmaras de resfriados no setor para armazenamento dos produtos, como os queijos e presuntos. Nas lojas antigas, por ainda não possuírem esta câmara, os produtos eram armazenados na câmara de resfriados presente na antecâmara, em local adequado, identificado e separado dos demais produtos, a fim de evitar qualquer tipo de contaminação. Os produtos recolhidos da câmara de resfriados para a produção no setor da Deli, eram brevemente armazenados em cubas, até sua total manipulação e exposição à venda.

O setor também possuía o balcão de atendimentos, onde eram realizadas as vendas dos produtos expostos no balcão de frios, sendo eles separados por recipientes com tampa e identificados individualmente com nome, data de produção e prazo de validade.

FIGURA 7. Setor de manipulação da Deli.

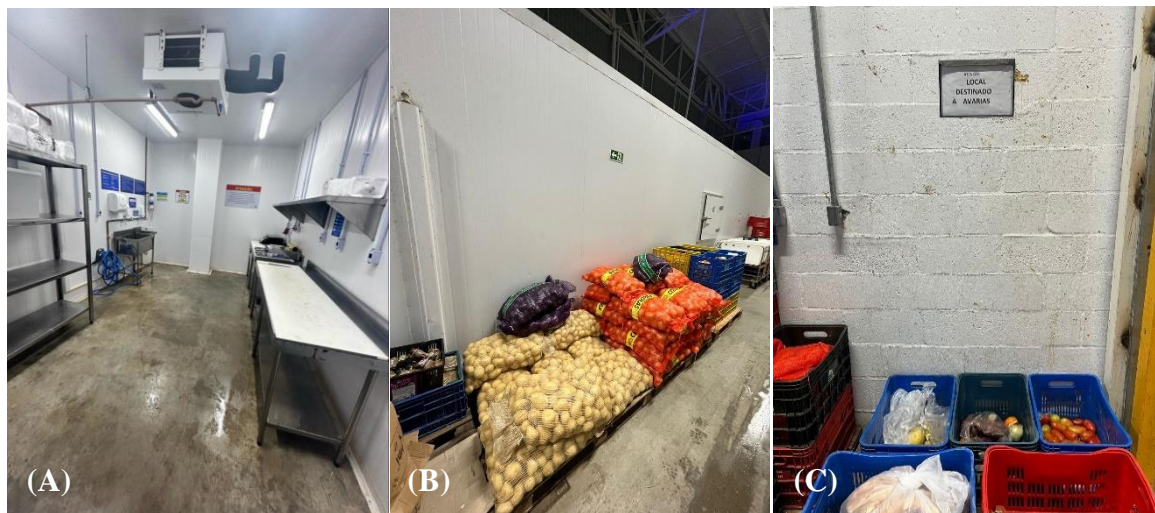


Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.2.4 Setor de hortifruti

O setor físico incluía uma sala de manipulação equipada com bancadas de produção, prateleiras, utensílios e recipientes para armazená-los (Figura 8, A). Além disso, havia um estoque para produtos em temperatura ambiente (Figura 8, B) e na antecâmara, e uma área separada e identificada para armazenar e tratar os produtos impróprios para consumo, chamada de avarias (Figura 8, C).

FIGURA 8. (A) Setor de manipulação de hortifruti. (B) Estoque de hortifruti. (C) Avarias de hortifruti.



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.2.5 Antecâmara

Era o local de recebimento de mercadorias e um dos estoques principais da loja, onde as mercadorias recém-chegadas eram recebidas, conferidas, organizadas e preparadas para serem entregues ao restante da loja. Após a conferência, as mercadorias podiam ser armazenadas temporariamente no local antes de serem distribuídas para os setores ou diretamente para as prateleiras da área de vendas, de acordo com a demanda e organização da loja (Figura 9).

Neste setor, além do armazenamento das mercadorias de forma temporária, também havia a bancada de produção para a manipulação de produtos que necessitavam da troca de etiquetas devido à flutuação no preço ou para correção de etiquetas impressas incorretamente.

Ainda neste setor, havia o local destinado ao breve armazenamento e tratativa das avarias, no qual se encontrava identificado e separado dos demais produtos. Estas avarias não deviam apresentar alteração sensorial na antecâmara, como por exemplo, mofo ou odor. Apesar de permanecer afastada dos demais produtos e sem alteração sensorial, a intenção de manter o local das avarias na antecâmara era causar incômodo nos colaboradores e incentivar o aumento na frequência de tratativas das avarias, a fim de reduzir a quantidade de produtos impróprios para consumo na loja.

FIGURA 9. Antecâmara



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

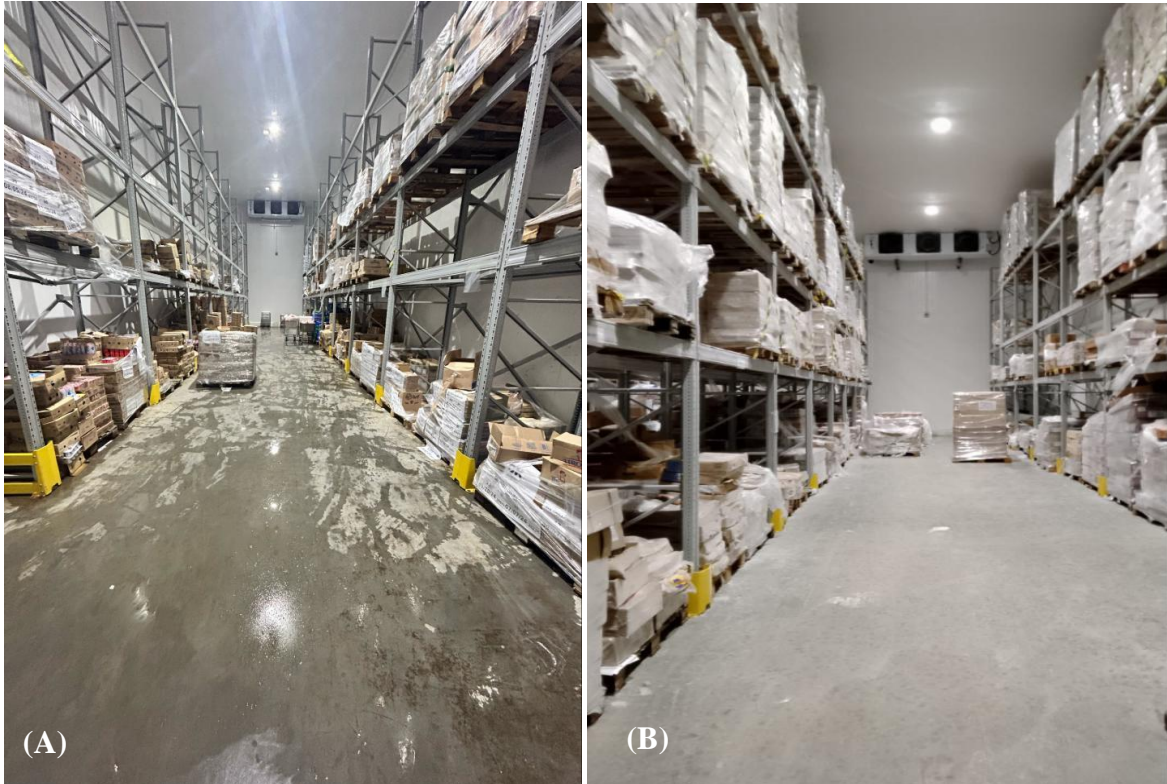
1.2.6 Câmaras (resfriados e congelados)

As câmaras de resfriados e congelados eram dedicadas ao armazenamento de produtos que exigiam temperaturas controladas para a garantia da qualidade e segurança do alimento. A câmara de resfriados mantinha sua temperatura entre 0°C e 4°C , temperatura ideal para produtos como laticínios, carne bovina, carne suína e carne de frango (Figura 10, A). Já a câmara de congelados, mantinha a temperatura abaixo de 0°C , sendo aproximadamente -18°C para armazenamento adequado de pescados, sorvetes, carnes e alimentos congelados, evitando crescimento bacteriano e mantendo a qualidade dos produtos (Figura 10, B).

As câmaras eram projetadas de modo que facilitavam o acesso e a organização eficiente dos produtos, sendo divididas em diferentes seções de acordo com a categoria dos alimentos, facilitando a localização e manuseio dos produtos pelos colaboradores. A gestão eficaz das câmaras auxiliava na redução de perdas de estoque, seja por descongelamentos não

planejados, deterioração dos produtos ou por rotação de estoque para garantir que os produtos mais antigos fossem utilizados primeiro.

FIGURA 10. (A) Câmara de Resfriados. (B) Câmara de Congelados.



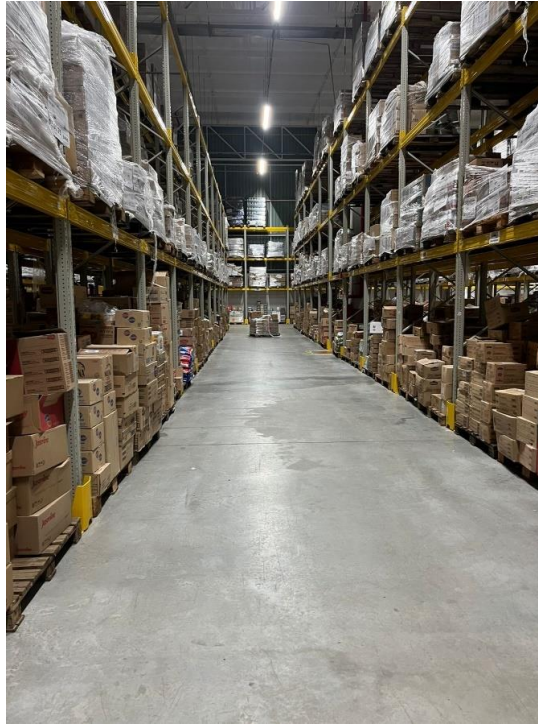
Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.2.7 Depósito

Tinha como função o armazenamento dos produtos que não havia necessidade nas prateleiras da loja até o momento. Neste local, a quantidade dos produtos era controlada, inventariada e monitorada, sendo o depósito aproveitado para manter registros precisos dos produtos disponíveis e para planejar as reposições nas prateleiras da loja.

O local era organizado de maneira que facilitava a localização e a movimentação eficiente dos produtos e pessoas. Para isso, utilizava-se longarinas e pallets para maximizar o espaço disponível e facilitar o acesso aos itens (Figura 11).

FIGURA 11. Depósito.



Fonte: Artigo pessoal (2024).

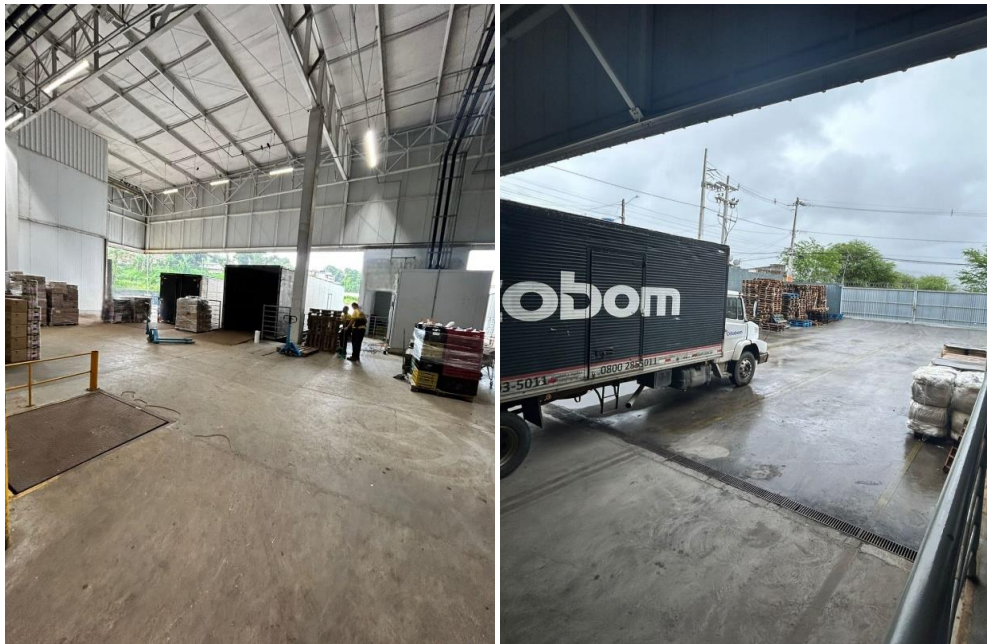
1.2.8 Área externa e câmara de impróprios

Era o local destinado para o recebimento de caminhões, descarregamento da mercadoria e triagem dos produtos, de acordo com a categoria, servindo muitas vezes de armazenamento temporário das mercadorias recém-chegadas antes de serem destinadas ao depósito (Figura 12).

A área externa também era utilizada para gerenciar os resíduos recicláveis das lojas, como as embalagens de produtos e materiais recicláveis, sendo estes resíduos armazenados temporariamente neste local até serem recolhidos para reciclagem ou descarte adequado.

Neste local se encontra a câmara de impróprios, um espaço reservado aos produtos que não atendem aos padrões de qualidade, vencidos, danificados ou que apresentam algum risco à saúde, ficando temporariamente neste ambiente, até que sejam devidamente descartados ou devolvidos aos fornecedores, segundo as normas sanitárias e de segurança estabelecidas.

FIGURA 12. Área Externa.



Fonte: Artigo pessoal (2024).

1.2.9 Salão de loja

O salão de loja ou área de vendas era o local projetado para ser de fácil acesso aos clientes, possibilitando que encontrassem rapidamente o que estavam procurando. Era composto por corredores amplos, com sinalização clara e layout intuitivo, sendo elementos importantes para garantir uma experiência agradável ao consumidor.

No salão de loja, encontravam-se os produtos expostos à venda dispostos em expositores de açougue, deli, hortifruti, padaria, ilhas de congelados, vascas de hortifruti, expositores de salgados e mercearia. A disposição estratégica dos produtos no salão de loja permitia otimizar as vendas e incentivar às compras e aumentar o tempo de permanência dos clientes na loja.

1.3 ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ESO

Durante o estágio supervisionado obrigatório, as atividades consistiram na implementação dos processos exigidos pela Resolução RDC ANVISA N°216/04 e pela Norma Técnica SESAU N°1 de 01/06/2017, em Recife. Estes processos visam assegurar que os estabelecimentos sigam práticas adequadas e seguras na manipulação, preparo, acondicionamento, armazenamento, transporte e exposição à venda de alimentos.

O Médico Veterinário, por lei, é o profissional responsável pela inspeção e fiscalização dos produtos de origem animal, como consta no Decreto 9.013/2017 – Lei nº 1.283 de 18 de Dezembro de 1950, “Art. 14. A inspeção e a fiscalização previstas neste Decreto são de atribuição do Auditor Fiscal Federal Agropecuário com formação em Medicina Veterinária, do Agente de Inspeção Sanitária e Industrial de Produtos de Origem Animal e dos demais cargos efetivos de atividades técnicas de fiscalização agropecuária, respeitadas as devidas competências.”, e na Portaria nº58 de 26 de Setembro de 2017 da ADAGRO, “Art. 3º A responsabilidade técnica (RT), pela inspeção dos Entrepostos de Carnes em Supermercados e Entrepostos de Carnes, deverá ser exercida por Médico Veterinário com Anotação de Responsabilidade Técnica, atualizado, emitido pelo Conselho Regional de Medicina Veterinária de Pernambuco (CRMV-PE)”.

1.3.1 Treinamentos dos colaboradores

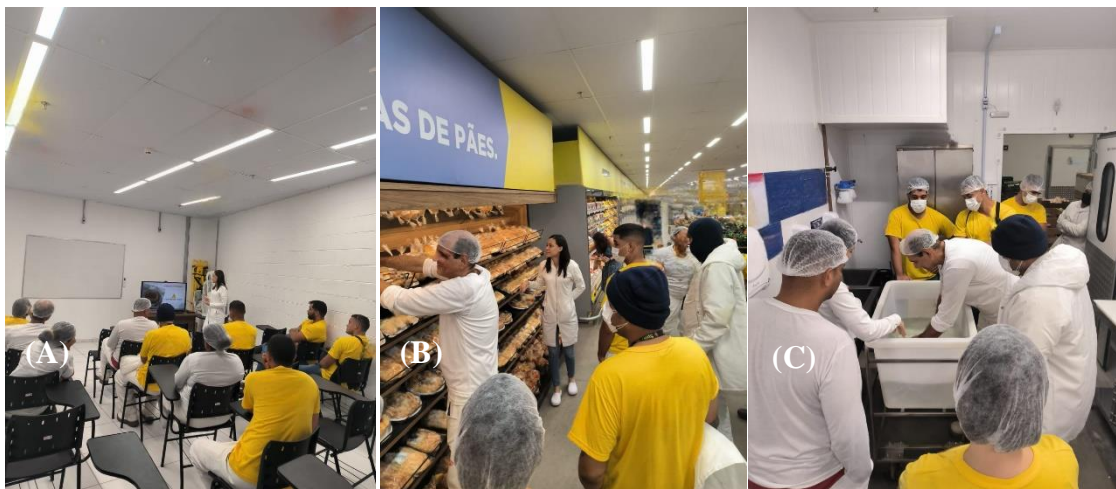
Foram acompanhados treinamentos que eram conduzidos pela equipe de Responsáveis Técnicos (RT) terceirizadas para todas as lojas da rede de supermercados, no qual era enfatizada a importância das Boas Práticas de Fabricação (BPF) durante toda a produção aos manipuladores. Os colaboradores foram divididos em grupos para não interferir na produção, sendo um grupo treinado pela manhã e o outro à tarde. Nos treinamentos foram utilizados slides para apresentar os conceitos de contaminação dos alimentos, tipos de contaminação e práticas recomendadas para a manipulação segura dos alimentos (Figura 13, A). Além disso, foram mostradas imagens das não conformidades nos setores de manipulação, permitindo que os colaboradores identificassem os erros e os corrigissem.

Para facilitar a compreensão dos colaboradores, foram detalhados os perigos físicos, químicos, microbiológicos e ambientais durante os treinamentos, com ênfase nos microrganismos patogênicos, responsáveis por causar as doenças transmitidas por alimentos (DTA's), como a *Escherichia coli*, por exemplo. Foi destacada a importância de manter a temperatura adequada dos alimentos e os perigos evitados por meio dessa prática. Sobre a área de vendas, foram explicados os procedimentos essenciais para rotular os produtos, destacando pontos importantes relacionados às fiscalizações, notificações e multas.

Após o treinamento teórico, que incluía imagens ilustrativas, os colaboradores participavam do treinamento prático (Figura 13, B). Nele, a RT demonstrava na prática os pontos discutidos anteriormente, permitindo que os colaboradores tirassem suas dúvidas durante a realização das atividades. Os colaboradores percorriam pelo salão de vendas e esclareciam suas dúvidas sobre a limpeza e organização do ambiente, incluindo itens como

expositores, vascas, freezers e balcões. Também eram discutidos temas como manipulação higiênica, conduta e higiene pessoal, conservação, rotulagem e validade dos produtos. O setor do hortifruti normalmente era utilizado para demonstrar o uso correto dos produtos químicos e higienização das hortifrutícolas, sendo este setor previamente preparado e organizado para esta atividade, sem que houvesse manipulação de alimentos durante o treinamento (Figura 13, C).

FIGURA 13. (A) Treinamento teórico. (B) Treinamento prático em área de vendas. (C) Treinamento prático de higienização das hortifrutícolas.



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.3.2 Inspeção e higienização geral da loja

Todas as lojas da rede eram fiscalizadas semanalmente pela equipe de Responsáveis Técnicos (RT). Durante as auditorias, todos os setores de manipulação e os locais destinados ao recebimento e armazenamento dos alimentos eram inspecionados, com o intuito de verificar se estava tudo conforme, e caso não estivesse, as ações corretivas eram aplicadas (Figura 14, A). A rede de supermercados disponibilizava para a equipe de RT um checklist com perguntas sobre as conformidades dos setores, e quando eram encontrados pontos de não conformidade, estes eram pontuados e os setores eram comunicados.

Nos setores de manipulação, eram verificadas as temperaturas, a limpeza e organização geral do ambiente. Era avaliado se tudo estava funcionando corretamente ou se precisava de manutenção, além da limpeza dos equipamentos e utensílios, sempre observando se a higienização estava sendo realizada de forma correta, sem deixar resíduos de alimentos da manipulação anterior (Figura 14, B). Os recipientes para armazenamento dos utensílios também eram inspecionados quanto à integridade e higienização.

A manipulação dos alimentos era inspecionada a fim de garantir que os produtos manipulados eram da mesma origem e que não haviam potenciais fontes de contaminação. Os uniformes dos colaboradores também eram verificados quanto a limpeza e os manipuladores eram inspecionados para garantir que estivessem livres de adornos, barba e bigode.

Além dos setores de manipulação e armazenamento de alimentos, era observada a limpeza e organização do refeitório, vestiários e sanitários, além de observar se tudo estava íntegro e funcionando corretamente.

FIGURA 14. (A) Limpeza do setor de manipulação. (B) Setor limpo e organizado.



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.3.3 Controle de qualidade dos alimentos

Nos setores de manipulação, principalmente de produtos perecíveis, era avaliada a qualidade dos alimentos, observando as características organolépticas dos produtos, como a cor, odor e textura, sendo estes aspectos importantes para a identificação de produtos alterados (Figura 15, A e B). Além disso, era observado o prazo de validade e se as embalagens estavam íntegras. Por meio dessa inspeção, os produtos eram classificados como produtos para consumo e produtos impróprios para consumo, sendo os impróprios para consumo destinados à câmara de impróprios/avarias para descarte adequado.

FIGURA 15. (A) Carne resfriada bovina com alteração sensorial (coloração). (B) Queijo mussarela com alteração sensorial (coloração).



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.3.4 Controle das embalagens

As embalagens utilizadas para os alimentos fracionados eram armazenadas no depósito em local destinado para este fim, sendo organizadas em longarinas, com proteção plástica e em condições higiênico-sanitárias. Nos setores de manipulação, as embalagens utilizadas na produção diária ficavam dispostas sobre prateleiras de metal, sempre protegidas (Figura 16, A), e impedidas de estar em contato direto com o piso (Figura 16, B), a fim de evitar contaminação. O material das embalagens era apropriado para os produtos, em coloração específica para cada alimento, e em condições adequadas para o armazenamento, sem que houvesse transmissão de substâncias ou características indesejáveis ao produto, como odor e sabor. Não era permitida a reutilização de embalagens, sendo as bandejas danificadas, sujas ou já utilizadas descartadas imediatamente.

FIGURA 16. (A) Embalagens dispostas sobre prateleiras de forma adequada. (B) Embalagens erroneamente dispostas em contato direto com o piso.



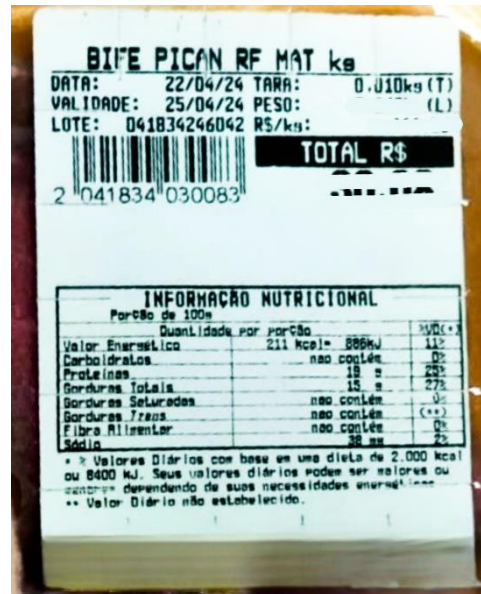
Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.3.5 Rotulagem dos alimentos

De acordo com a Norma Técnica SESAU N° 01/06/2017, os produtos devem conter prazo de validade, rotulagem, procedência e fabricação legíveis, a fim de identificar a origem, segurança e qualidade do alimento. O rótulo de um produto alimentício serve como canal de comunicação entre o consumidor e o fabricante, dessa forma, deve fornecer informações claras e precisas sobre o alimento, evitando qualquer desentendimento ao consumidor.

A avaliação dos rótulos era realizada por amostragem em todos os alimentos contidos na loja, principalmente nos fracionados, assegurando que todos os produtos estivessem identificados com nome, data de produção, prazo de validade, lote, tara, peso e preço, de acordo com as informações do fabricante e legislação (Figura 17).

FIGURA 17. Etiqueta legível contendo informações obrigatórias do produto



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.3.6 Controle de temperatura

A temperatura é essencial para preservar a qualidade dos alimentos, auxiliando na inibição total ou parcial dos agentes responsáveis pela sua alteração, como o crescimento e a atividade microbiana. Por isso, é importante avaliar a temperatura de armazenamento/conservação dos alimentos, a fim de prolongar sua vida útil e garantir a segurança e uma melhor qualidade do produto.

O setor de Prevenção de Perdas era responsável por aferir a temperatura dos setores de manipulação, expositores e freezers do salão de loja três vezes ao dia, e a cada aferição, os valores eram anotados na planilha de controle de temperaturas (Figura 18, A). A equipe de RT também avaliava a temperatura por meio dos painéis indicativos nos equipamentos e através da palpação dos produtos, sendo utilizado o termômetro a laser em casos de necessidade.

Os produtos com vestígios de temperaturas inadequadas, eram avaliados quanto as características sensoriais, como alteração da textura, cor e odor, sendo os identificados como impróprios para consumo, direcionados à avaria para a realização do descarte. Nestes casos, a equipe de manutenção era acionada para ajuste dos equipamentos danificados.

Também era avaliado o descongelamento seguro dos alimentos, por meio do descongelamento técnico, no qual os alimentos congelados retornavam à temperatura de refrigeração, preservando a qualidade e a segurança dos mesmos através do controle da temperatura, minimizando o crescimento microbiano e mantendo as suas características sensoriais. Os produtos congelados eram transferidos da câmara de congelados para a câmara de resfriados, sendo o descongelamento técnico identificado por meio de placas sinalizando o descongelamento durante três a cinco dias (Figura 18, B). Logo após este procedimento, os produtos eram manipulados e expostos à venda.

FIGURA 18. (A) Modelo de planilha de controle de temperatura. (B) Modelo de placa de descongelamento técnico.



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

1.3.7 Controle de pragas

A inspeção do controle de pragas era realizada em todas as visitas, onde o ambiente era avaliado para averiguar a presença de pragas ou vestígios, sendo as moscas, baratas e roedores as principais pragas visualizadas em locais em que há manipulação de alimentos,

podendo carrear microrganismos e ser fonte de transmissão de doenças, sendo necessária a prevenção destas pragas no estabelecimento.

Para o controle e prevenção de pragas em si, havia uma empresa terceirizada que realizava visitas semanais ou sempre que necessário nas lojas, podendo a equipe de RT acionar esta empresa a qualquer momento. Este controle trata-se de um conjunto de operações executadas a fim de impedir o acesso ou a permanência de insetos, roedores e animais na loja.

Como medidas preventivas, algumas práticas eram adotadas pela empresa e inspecionadas pela equipe de RT, tais como o uso de telas milimetradas em janelas, controle de abertura e proteção de borracha nas portas, manter ralos com tampas fixadas e sistema abre e fecha, colocação de armadilhas para moscas e roedores em locais estratégicos (Figura 19, A e B), fechamento de aberturas na instalação que permitam o acesso de pássaros e a eliminação de ninhos. O uso de produtos químicos para o controle de pragas era realizado apenas pela empresa terceirizada especializada, devendo cumprir com as exigências da legislação sanitária específica.

FIGURA 19. (A) Armadilha de moscas. (B) Armadilha de roedores.



Fonte: Arquivo pessoal (2024).

2. CAPÍTULO II

2.1 RELATO DE CASO

RELAÇÃO INTERPESSOAL ENTRE O MÉDICO VETERINÁRIO RESPONSÁVEL TÉCNICO E COLABORADORES EM ENTREPOSTO DE SUPERMECADO

2.1.1 Relação saúde mental e mercado de trabalho

A importância da saúde mental (SM) no mercado de trabalho reflete-se em vários aspectos positivos, como o aumento da produtividade, a redução do absenteísmo e do presenteísmo, e a melhoria do clima organizacional. Empresas que priorizam o bem-estar mental atraem e retêm talentos, promovem um ambiente mais criativo e inovador, além de prevenir a Síndrome de Burnout e outros distúrbios. Isso fortalece o engajamento dos colaboradores e reduz custos com saúde, gerando uma equipe mais saudável e motivada.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), a saúde mental é um estado de bem-estar no qual o indivíduo é capaz de usar suas próprias habilidades, recuperar-se do estresse rotineiro, ser produtivo e contribuir com a sua comunidade, ou seja, vai muito além da ausência de doenças mentais (World Health Organization, 2022).

No Brasil, dados do INSS de 2022 mostram que 209.124 pessoas foram afastadas do trabalho devido a transtornos mentais, como depressão, distúrbios emocionais e Alzheimer. Em 2023, foram registrados 288.865 afastamentos, apresentando um aumento de 38% comparado ao ano de 2022 (HSM, 2024). Esses números ressaltam a necessidade de abordar a saúde mental nas organizações e promover uma cultura de saúde e segurança no trabalho (SST) que leve em conta os riscos sociais.

Segundo a OMS, a Síndrome de Burnout, também conhecida como Síndrome do Esgotamento Profissional, é um distúrbio emocional caracterizado por sintomas de exaustão extrema, estresse e esgotamento físico. Este distúrbio resulta de situações de trabalho desgastantes que exibem alta competitividade ou responsabilidade, sendo a principal causa da síndrome o excesso de trabalho (World Health Organization, 2022).

O estado de Burnout seria uma reação crônica aos estressores interpessoais, já que o local de trabalho e a sua organização podem ser fatores que provocam sofrimento e desgaste aos trabalhadores (Leite et al., 2023). A relação do trabalhador com sua profissão vai se deteriorando ao longo do tempo, e o entusiasmo inicial é substituído por uma grande necessidade de evitar o trabalho e o contato com os colegas (Santos, 2020). Dessa forma, promover um ambiente de trabalho saudável, valorizando o colaborador e construindo uma

relação interpessoal positiva entre a equipe, trata-se de um ponto fundamental para a garantia do sucesso da empresa.

2.1.2 Relação interpessoal e sua importância

O relacionamento interpessoal é uma ferramenta crucial nas organizações para atingir metas. É necessário que os líderes de empresas sejam cautelosos, já que possuem a responsabilidade de guiar seus colaboradores e manter um ambiente de trabalho saudável (Tibola, 2020). Atualmente, não basta ter apenas habilidades técnicas, é importante também desenvolver competências comportamentais, como flexibilidade, inteligência emocional e criatividade, além de reconhecer e respeitar as diferenças individuais dentro da equipe (Albuquerque, 2012).

Segundo Tibola (2020), a integração dos setores e departamentos é necessária, onde em vez de separar e isolar as pessoas na empresa, é fundamental uni-las e promover sua interação para alcançar resultados melhores e mais significativos. Deste modo, a relação interpessoal é indispensável para que haja um clima organizacional saudável. O sentimento de pertencimento e conexão para o ser humano é tão necessário quanto a obrigação básica de ter comida e abrigo. Por meio das interações é que compartilhamos emoções, valores e nossas identidades. Através dessas relações é que temos a oportunidade de aprender, crescer e mudar de opinião.

Nos setores de produção, é comum encontrar colaboradores desmotivados, que desejam a demissão e não executam suas funções corretamente. Quando os trabalhadores se sentem desvalorizados ou tratados como peças substituíveis, o senso de pertencimento e motivação desaparece, afetando diretamente a qualidade do trabalho e a eficiência da produção. Além disso, a falta de investimento em materiais e recursos adequados não apenas dificulta o cumprimento das normas de segurança e da legislação, mas também transmite a impressão de que a empresa não está comprometida com o bem-estar e o sucesso de seus funcionários. Esse cenário cria um ciclo vicioso, no qual a desmotivação leva à queda na qualidade do trabalho, reforçando a falta de reconhecimento e os problemas estruturais. Com o tempo, esse ambiente se torna insustentável, impactando a produtividade e elevando a taxa de rotatividade, o que compromete tanto o desenvolvimento dos colaboradores quanto o crescimento da empresa.

Um ambiente organizacional positivo motiva e traz felicidade aos funcionários (Maximiano, 2002). Atualmente, as empresas percebem que a maneira como os funcionários

se comportam e interagem no trabalho influencia a produtividade. Por isso, é importante conhecer a estrutura da empresa, o nível de motivação dos funcionários e o ambiente de trabalho. Gestores que promovem um ambiente de trabalho interativo geralmente obtêm melhores resultados, facilitando a atribuição de responsabilidades e reduzindo ocorrências de acidentes (Dariva et al., 2013). Portanto, o sucesso de um gestor, independentemente do estilo que escolha adotar, está diretamente ligado à maneira como ele se relaciona com seus colaboradores.

2.1.3 Relação interpessoal entre os colaboradores e o(a) médico(a) veterinário(a) responsável técnico (RT)

Todos os trabalhadores envolvidos nos serviços de alimentação, como os gestores e os colaboradores, são essenciais, já que a produção de alimentos depende do trabalho conjunto deles. O líder deve ser ativo, crítico e flexível, capaz de tomar decisões baseadas em critérios éticos e com conhecimento técnico. Ele também deve fornecer treinamentos contínuos para sua equipe e criar um senso de comunidade e pertencimento, garantindo que todos trabalhem motivados e com segurança (Oliveira et al., 2021).

É crucial que as empresas utilizem a motivação para melhorar o desempenho dos colaboradores e, conseqüentemente, aumentar a produtividade. Valorizar os colaboradores e reconhecer sua importância na empresa são aspectos fundamentais da motivação. Apesar do avanço da tecnologia e da importância das máquinas, a presença humana é essencial, mesmo que seja apenas para operar e monitorar essas máquinas (Bonfim et al., 2015).

Para que uma pessoa realize, por desejo próprio, uma tarefa, é necessário promover a satisfação no trabalho. Portanto, a motivação só acontece por meio dos fatores motivadores. A maneira como os colaboradores são tratados, tanto em palavras quanto em ações, está diretamente ligada à satisfação e a qualidade do trabalho que realizarão, influenciando diretamente no sucesso da atividade desempenhada.

Durante uma conversa com o gerente de uma loja, foi destacada a importância da valorização dos funcionários em todos os níveis, desde a linha de frente até a gestão e administração. Ele mencionou, sem ser questionado, que já trabalhou em uma empresa onde recebia um salário significativo — quase seis vezes o salário mínimo. No entanto, apesar da boa remuneração, a falta de valorização e reconhecimento resultava na desmotivação dos colaboradores, levando-o a pedir demissão, decisão que considera uma das melhores que já tomou e que o faz não desejar retornar à antiga empresa. O gerente relatou que a empresa atual oferece melhores condições de trabalho, embora ainda haja espaço para melhorias na

valorização dos funcionários. "Tem lugar que não vale a pena ficar. Existem coisas que nem o dinheiro paga", concluiu.

Muitas organizações já entenderam que, para alcançar o cliente externo, primeiro é imprescindível que se alcance o cliente interno, o colaborador (Reis et al., 2018). Para que os colaboradores se sintam motivados, é necessário que eles se vejam como parte importante da empresa, e não apenas como cumpridores de regras estabelecidas para alcançar um determinado objetivo (Cataeno et al., 2018). Os gestores enfrentam o desafio de transformar os colaboradores em parceiros, sem esquecer que uma estrutura democrática depende da liberdade de informação, do incentivo à criatividade e da liberdade de ideias e opiniões (Cervi et al., 2017).

Ao entrar em um setor de produção, o ideal é começar cumprimentando os colaboradores, avaliando o clima da equipe e verificando se o quadro de funcionários está completo. Com esse panorama inicial, o profissional pode então iniciar as atividades técnicas do setor. Somente após esse contato inicial é conveniente consultar as não conformidades e solicitar as correções necessárias. Entrar no setor apontando diretamente problemas, sem antes interagir com a equipe, pode melhorar a relação interpessoal, fazendo com que o profissional seja visto como um "vilão" em vez de um parceiro disposto a ajudar.

Uma relação interpessoal positiva entre os colaboradores e a equipe técnica da empresa impacta significativamente nos processos, incentivando os operadores a realizarem suas atividades não apenas por obrigação, mas compreendendo a importância de suas ações e como elas contribuem com a sociedade. O tempo em que os funcionários iam trabalhar apenas para obter dinheiro e sustentar suas famílias, aceitando qualquer condição de trabalho, já passou. Hoje em dia, os colaboradores buscam mais do que um salário, desejam sentir que a empresa se preocupa com o seu bem-estar, autoestima e proporciona um ambiente de trabalho saudável (Lima et al., 2021).

Segundo Ribeiro et al. (2018), os colaboradores desmotivados prejudicam o progresso das organizações e dificultam o crescimento de maneira harmoniosa. De fato, trabalhar em um ambiente pesado e insalubre, focado apenas em cumprir metas sem benefícios, incentivos ou oportunidades de crescimento, é insatisfatório e causa frustração aos colaboradores. Logo, promover qualidade de vida aos manipuladores traz felicidade e satisfação em suas tarefas.

Estamos em uma era de contínua busca por inovações, flexibilidade e agilidade, que impulsionam mudanças e garantem o sucesso das organizações. Nesse cenário, a Gestão de Pessoas foca na valorização individual dos funcionários, levando em conta suas habilidades e

competências, de modo que a principal vantagem competitiva da empresa venha das pessoas que nela trabalham (Santos et al., 2022). Sendo assim, torna-se relevante identificar as qualidades individuais e fornecer feedbacks positivos para incentivar o indivíduo na equipe, destacando suas habilidades e a importância de sua contribuição para a execução do trabalho.

3. CONCLUSÃO

Deste modo, conclui-se que a saúde mental, a relação interpessoal, o clima organizacional e a gestão de pessoas em uma empresa são cruciais para os resultados alcançados. Tratar bem os colaboradores tornou-se uma necessidade, pois isso os transforma em aliados que contribuem para o avanço da organização. Como a empresa é movida por pessoas, é essencial que elas estejam bem para desenvolverem um bom trabalho e assim garantir alimentos seguros para a população.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA DE DEFESA E FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIA DO ESTADO DE PERNAMBUCO. (2017). **Portaria nº 058/2017 - Entrepasto de Carne, Artigo 3.** Disponível em: [https://www.adagro.pe.gov.br/images/legislacao/PORTARIA_058-20171 -
_Entrepasto de Carne -.pdf](https://www.adagro.pe.gov.br/images/legislacao/PORTARIA_058-20171_-_Entrepasto_de_Carne_.pdf)

ALBUQUERQUE, Carlos. **Relacionamento interpessoal.** 2012: Disponível em: <http://www.alcancesolucoes.com.br/artigos/cassia/Relacionamento-Interpessoal-Artigo.pdf>. Acesso em: 20 junho de 2024.

ALBUQUERQUE, Jamil. **A arte de lidar com pessoas: a inteligência interpessoal aplicada.** 2. ed. São Paulo: Planeta, 2012.

ANDRADE, J. C.; DELIZA, R.; YAMADA, E. A.; GALVÃO, E. A.; FREWER, L. J.; BERAQUET, N. J.; **Percepção do consumidor frente aos riscos associados aos alimentos, sua segurança e rastreabilidade.** Ciência e Tecnologia de Alimentos, Campinas, v. 33, n. spe1, p. 167-174, 2013. DOI: 10.1590/S1981-67232013005000023.

BONFIM, Danilo Pereira; ESTENDER, Antonio Carlos; MACEDO, Daniela de. **A motivação em pequenas empresas.** In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 2015. Resende: Associação Educacional Dom Bosco (AEDB), 2015. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/322230.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2024.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004.** Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2004/res0216_15_09_2004.html.

BRASIL. Decreto nº 9.013, de 29 de março de 2017. Regulamenta a Lei nº 1.283, de 18 de dezembro de 1950, e a Lei nº 7.889, de 23 de novembro de 1989, que dispõem sobre **a inspeção industrial e sanitária de produtos de origem animal.** Disponível em:

<https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/mpa/legislacao/legislacao-geral-da-pesca/decreto-no-9-013-de-29-03-2017.pdf/view>.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Secretaria de Estado da Saúde. Norma Técnica SESAU nº 1, de 01 de junho de 2017.** Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=344302>.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Síndrome de Burnout.** Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout>. Acesso em: 30 jul. 2024.

CATANEO, Deisiane Vicente dos Santos; VOLPATO, Débora; VIEIRA, Adriana Carvalho Pinto; ZILLI, Júlio César de Faria. **Fatores determinantes na motivação dos colaboradores de uma empresa familiar localizada no município de Urussanga-SC.** *Revista Foco Administração*, [S.l.], v. 10, n. 2, p. 278-296, jun. 2018. DOI: 10.28950/1981-223x_revistafocoadm/2017.v10i2.341. Licença: CC BY-NC 4.0.

CERVI, C.; Froemming, L. (2017). **Afinal, o que é Endomarketing? Estudo das Estratégias de Endomarketing de uma Universidade Comunitária do Rio Grande do Sul.** *Revista de Administração Imed* 7(1), 114–136.

DARIVA, Rafaela; OH, Alberto. **Atuação do nutricionista líder em unidade de alimentação e nutrição no segmento de refeições transportadas para penitenciárias em Curitiba - PR e região metropolitana.** *Platform and Workflow by OJS/PKP*, [S.l.], v. 1, n. 8, 2013.

DIAS, Daniela Tramontini. **Atividades de um médico veterinário RT no setor varejista de alimentos. 2018. Trabalho de conclusão de especialização (Especialização em Produção, Tecnologia e Higiene de Alimentos de Origem Animal)** – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/186180>.

FRANÇA, Natalia Menezes; BIANCHETE, Nicole Amabilli. **A importância do Médico Veterinário como Responsável Técnico no varejo de alimento no Brasil.** *Revista Saúde,*

UNG, v. 13, n. 2, esp., 2019. Disponível em: <https://revistas.ung.br/saude/article/view/4101/3005>.

HOSPITAL SANTA MÔNICA. **Aumento de 38% nos afastamentos por transtornos mentais no trabalho: um desafio para o mundo corporativo, 2024**. Disponível em: <https://hospitalsantamonica.com.br/aumento-de-38-nos-afastamentos-por-transtornos-mentais-no-trabalho-um-desafio-para-o-mundo-corporativo/>. Acesso em: 30 jul. 2024.

LEITE, Ana Karolina Batista; PEIXOTO, Vitor Hugo Vieira Da Costa; ABREU, Aryana Dias De. **Síndrome Burnout em Médicos Veterinários no Brasil**. Revista do Centro Universitário ICESP, Brasília, v. 2, n. 2, 2023.

LIMA, D. P., Silva, A. D. F. (2021). **Importância da Motivação para a Satisfação dos Colaboradores e Crescimento Organizacional: um estudo com Funcionários de Empresas situadas na Cidade de Vitória de Santo Antão (PE)**. Revista Vianna Sapiens, 12(2), 34. <https://doi.org/10.31994/rvs.v12i2.772>.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amauru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana a revolução digital**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, Bruna Vianna de; MOLINA, Viviane Bressane Claus. **Gestão de pessoas em unidade de alimentação e nutrição**. Revista Multidisciplinar da Saúde, Jundiaí, v. 3, n. 2, 2021. Disponível em: <https://revistas.anchieta.br/index.php/RevistaMultiSaude/article/view/1726>. Acesso em: 22 jun. de 2024.

REIS, Thompson Augusto; BRUGNEROTTO, Tiago dos Reis; SEVILHA, Isabel Cristina; CREMONEZI, Graziela Oste Graziano; OSWALDO, Yeda Cirera. **Endomarketing, leadership and communication: reflections in the organization**. *Brazilian Journal of Marketing - BJM: Revista Brasileira de Marketing – ReMark*, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 1-XX, jan./mar. 2018.

RIBEIRO, Marco; PASSOS, Clotilde; PEREIRA, Paulo. **Motivação organizacional: fatores precursores da motivação do colaborador**. Revista UCP, n. 26, p. 105-131, 2018. Disponível

em: <https://revistas.ucp.pt/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/657>. Acesso em: 25 jun. 2024.

SANTOS, Gustavo Oliveira; SOUZA, Fábio Lemes de; MATOS, Geise Cardoso de; CONTÃO, Thalles da Silva; KOKUDAI, Rinara Lopes Negreiros. **Gestão de pessoas: a valorização do capital humano como vantagem competitiva organizacional**. In: LEÃO, C. R. S.; SALOMÃO, P. E. A.; PIMENTA, N. A. (Org.). *Coletâneas científicas 2022*. Teófilo Otoni, abr. 2022. ISBN: 978-65-84869-06-6.

SANTOS, K. C. R. **Síndrome de Burnout: Definição, fatores causadores e possibilidades de enfrentamento**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 05, Ed. 09, Vol. 02, pp. 12-20. 2020.

TIBOLA, Caroline. **The influence of the organizational climate on interpersonal relationship**. Revista REFAF, [S.l.], v. 9, n. 2, p. 44-53, jun./dez. 2020. ISSN 2238-5479. Disponível em: <http://faflor.com.br/revistas/refaf/index.php/refaf/index>. Acesso em: 31 jul. 2024.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Mental health**, 2022. Disponível em: https://www.who.int/health-topics/mental-health#tab=tab_1. Acesso em: 30 jul. 2024.