



ANAIS

GESTÃO DA QUALIDADE AGROALIMENTAR: UM ESTUDO DE CASO NO CAFÉ MATÃO TERRA DA SAUDADE

BRUNA VERCESI DA COSTA
brunavercesi@hotmail.com
UFSCAR - ALUNO ESPECIAL

RESUMO: Este artigo tem como objetivo geral elaborar uma análise, que contextualizará uma revisão bibliográfica sobre a importância da gestão da qualidade no âmbito da agroalimentar e as principais certificações e ferramentas que possam ser utilizadas. Apesar da relevância para a saúde e bem-estar do indivíduo, este tema ainda não é muito trabalhado no meio acadêmico e empresarial. Foi realizado um estudo de caso na empresa Café Terra da Saudade, situada em Matão-SP, e a partir do estudo foi possível analisar que a certificação UTZ traz benefícios para empresa, assim como: café totalmente rastreáveis por toda a cadeia, proteção ambiental, social e ao mesmo tempo opera em mercados competitivos.

PALAVRAS CHAVE: Qualidade. Agroalimentar. Agroindústria.

ABSTRACT: This article has as general objective to elaborate an analysis, which will contextualize a bibliographical review on the importance of the quality management in the scope of agrifood and the main certifications and tools that can be used. Despite the relevance to the health and well-being of the individual, this subject is still not much worked in the academic and business environment. A case study was carried out at the company Café Terra da Saudade, located in Matão-SP, and from the study it was possible to analyze that UTZ certification brings benefits to the company, as well as: coffee fully traceable throughout the chain, environmental protection, social and at the same time operates in competitive markets.

KEY WORDS: Quality. Agrifood. Agribusiness.



ANAIS

1. INTRODUÇÃO

A existência de um programa de gestão da qualidade nas organizações tem como principal causa à exigência do mercado, seguido por uma busca na redução dos custos, competitividade dos produtos, melhorias nos processos e padrões de qualidade. No caso de empresas que atuam no setor alimentício, além de todos estes fatores também estão as exigências de órgãos do governo (municipal, estadual e federal) e órgãos internacionais, baseados em suas normas e legislações para garantir a qualidade dos produtos e a segurança dos consumidores. Um sistema de gestão de qualidade existe para garantir aos consumidores que os produtos ou serviços adquiridos foram produzidos dentro de padrões estabelecidos, de maneira a atender as suas exigências (SLACK et al, 1999).

De acordo com Alvarenga (2012) no setor de alimentos, o controle de qualidade é complexo e repleto de particularidades. Segundo Toledo, Batalha e Amaral (2000), os produtos alimentícios consumidos pelo homem, pode ser seriamente comprometida em relação a saúde humana. Assim, para determinados setores de mercado, a qualidade do produto é uma vantagem em relação as concorrentes, no setor de alimentos, o controle de qualidade é uma obrigação.

Conforme Toledo et al (2000) apesar da importância do setor agroalimentar para o país, o número de trabalhos que tratam da gestão da qualidade em tal setor é pouco expressivo. Este autor salienta que um problema de não-qualidade, no caso extremo de um produto impróprio para o consumo humano, pode afetar a imagem de uma marca consolidada no mercado, comprometendo-a definitivamente.

O presente trabalho tem como objetivo, enfatizar inicialmente a importância da qualidade agroalimentar e as principais certificações e ferramentas que podem ser utilizadas para que isso ocorra, assim como a ISO 9001:2008, a ISSO 22000:2005 e Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC). Na sequência será realizado um estudo de caso no Café Terra da Saudade, com enfoque na certificação UTZ.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

ANAIS

2.1 Gestão da Qualidade

De acordo com Batalha (1997) a qualidade é subjetiva, ou seja, na aplicação da palavra qualidade cada pessoa pode querer dizer coisas diferentes, a partir de seu ponto de vista. No caso de um alimento, a característica status, enquanto valor simbólico que o produto oferece ao consumidor ou a beleza e estética. Segundo Longo, a qualidade:

“É um valor conhecido por todos e, no entanto, definido de forma diferenciada por diferentes grupos ou camadas da sociedade - a percepção dos indivíduos e diferente em relação aos mesmos produtos ou serviços, em função de suas necessidades, experiências e expectativas (LONGO, 1996, p. 09)”.

Maximiano (2010) afirma que estes conceitos continuam atuais, visto que a qualidade, no enfoque contemporâneo, deve ser definida a partir das necessidades e desejos dos consumidores.

Gestão da Qualidade são conjuntos de ações dirigidas a fim de se obter características do produto ou serviço com capacidade de satisfazer plenamente as necessidades e expectativas do cliente/consumidor, atingindo o que se conhece como qualidade. (JUNIOR e BONELLI, 2006)

É importante salientar que a Gestão da Qualidade é dependente da política da qualidade. Mas também, estruturar uma Gestão de Qualidade é necessário que a empresa tenha uma política de qualidade bem definida e entendida pelos colaboradores, já que as diretrizes da qualidade que induzem à gestão, são decorrentes desta política (MELLO *et al.*, 2014).

Toledo (1997) define gestão da qualidade:

“A gestão da qualidade é entendida como a abordagem adotada e o conjunto de práticas utilizadas para obter-se, de forma eficiente e eficaz, a qualidade pretendida para o produto. A Gestão da qualidade de uma empresa envolve seus processos e se entende aos fornecedores e clientes”.

Para Carvalho e Paladini (2005), a Gestão da Qualidade consiste no conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização com relação à qualidade, englobando o planejamento, o controle, a garantia e a melhoria da qualidade.

2.2 Qualidade Agroalimentar



ANAIS

Batalha (1997, p.65) cita “Em algumas transações, a qualidade da mercadoria transacionada, mais do que o preço, é o principal ponto de referência”. Recentemente as estratégias competitivas se tornaram cada vez mais importantes e a qualidade deve ser tratada nos mais diversos aspectos tendo foco no atendimento aos clientes que são a prioridade de qualquer empresa. “É o atendimento aos desejos e às aspirações dos consumidores, incluindo os aspectos econômicos, de segurança e desempenho. O conceito refere-se ao mais apropriado e não ao melhor ou ao mais caro” (ALGARTE; QUINTANILHA, 2000, p. 11).

A qualidade de um produto agroalimentar tem duas características marcantes. A primeira refere-se a parâmetros de qualidade de segurança alimentar e refere-se a condições mínimas que o produto deve atender, já a segunda se refere às propriedades sensoriais e de apresentação do produto, tais como sabor, forma, textura, beleza estética, etc (TOLEDO, 1997).

Campos (1999) diz que um produto deve ser totalmente confiável de forma rápida e segura para que o cliente se sinta confiante. As estratégias competitivas sobre qualidade se tornaram cada vez mais importantes, sendo assim deve se conquistar a cliente através do atendimento de forma que ele se sinta bem, garantindo a qualidade no atendimento tendo em vista buscar formas de se tornar líder de mercado.

De acordo com Batalha (1997) o mecanismo básico de garantia de qualidade é a reputação, podendo surgir através de associações de produtores que promovem concursos de qualidade, conferindo algum tipo de atestado aos produtores que atendem determinado padrão mínimo de qualidade por meio de certificações. Outra possibilidade do consumidor se informar sobre a qualidade de determinado produto e através do estabelecimento de uma marca.

Segurança e qualidade são duas dimensões inseparáveis em toda a fase da cadeia agroalimentar, elas requerem mais do que leis severas e ações rigorosas de inspeção governamental, ou seja, a cadeia agroalimentar depende da participação consciente e voluntária de todos envolvidos (BATALHA, 1997).

Na linha de raciocínio de Mello et al. (2002) e Mendes (2007), uma das formas mais eficazes de se melhorar a competitividade da agroindústria brasileira é a utilização de SGQ's para gerenciar os processos da cadeia produtiva. Para isso, as normas da série ISO 9000:2008 necessitam ser amplamente utilizadas para certificação de um SGQ, propiciando elevados



ANAIS

padrões de qualidade às agroindustriais brasileiras com a fabricação de produtos de maior valor agregado.

2.3 ISO

De acordo com Carpinetti et.al.(2010), a norma apresenta os requisitos de um Sistema de Gestão da Qualidade proposto como modelo pela International Organization for Standardization (ISO) e auxilia na implantação deste sistema dentro das organizações. A ISO, criada em 1946, é uma entidade internacional que elabora normas e padrões de aceitação mundial, definidas por consenso dos países membros. O Brasil é representado na ISO pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT- (ISO, 2007). A ABNT é uma entidade privada e sem fins lucrativos, que tem a missão de prover a sociedade brasileira de conhecimento sistematizado, por meio de documentos normativos, que permita a produção, a comercialização e uso de bens e serviços de forma competitiva e sustentável nos mercados interno e externo, contribuindo para o desenvolvimento científico e tecnológico, proteção do meio ambiente e defesa do consumidor (ABNT, 2000).

A certificação dos sistemas de gestão atesta a conformidade do modelo de gestão de fabricantes e prestadores de serviço em relação a requisitos normativos e induz à busca contínua por melhoria da qualidade, sendo um indicador para consumidores de que o produto, processo ou serviço atende a padrões mínimos de qualidade. É realizada por uma organização independente, acreditada para executar essa modalidade de avaliação da conformidade (INMETRO, 2007).

Os sistemas clássicos na certificação de gestão são os de gestão de qualidade, baseado na norma NBR ISO 9001 e o sistema de gestão ambiental, conforme a norma NBR ISO 14001. Para a indústria alimentícia a certificação específica refere-se ao sistema de gestão da segurança de alimentos - norma NBR ISO 22000.

2.3.1 ISO 9001: 2008

ANAIS

A última revisão da norma ISO 9001 ocorreu no ano de 2008 e segundo Carpinetti et al. (2010) ela fundamenta-se nos princípios que são estabelecidos pelo sistema de gestão da qualidade total.

A base normativa NBR ISO 9001:2008 pode ser considerada como uma importante referência para a estruturação de um SGQ, pois tende a inserir as melhores práticas de gerenciamento da qualidade em organizações de diferentes modalidades e portes, bem como enfatiza a atuação baseada na lógica de processo de negócio, onde as necessidades dos clientes orientam todo o esforço de produção e melhoramento contínuo (MELLO et al., 2009).

A NBR ISO 9001:2008 define os requisitos dos sistemas de gestão da qualidade, abordando os seguintes tópicos (ABNT, 2008):

- Sistema de Gestão da Qualidade: incluindo requisitos gerais e de documentação que, através do Manual da Qualidade, determina os critérios da empresa para cada elemento da norma, Documentos da Qualidade que especifica métodos ou instruções de trabalho, procedimentos e Registros com resultados de análise;

- Responsabilidade da Direção: incluindo o seu comprometimento, o foco no cliente, a política da qualidade, o planejamento, as responsabilidades, autoridades e a comunicação interna, assim como as análises críticas pela alta direção;

- Gestão de Recursos: incluindo a provisão de recursos, competência do pessoal, a infra-estrutura e o ambiente de trabalho;

- Realização dos Produtos: incluindo o planejamento da realização dos produtos, os processos relacionados a clientes, o projeto e desenvolvimento, as aquisições, a produção e fornecimento de serviços e o controle de dispositivos de medição e monitoramento e;

- Medição, Análise e Melhoria: incluindo medições e monitoramento, controle de produtos não-conformes, análise de dados e melhorias (incluindo ações corretivas e preventivas).

Para Mello et al. (2009), a NBR ISO 9001:2008 (Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos) viabiliza a implantação e operacionalização de boas práticas de gerenciamento da qualidade para qualquer tipo e tamanho de organização.



ANAIS

2.3.2 ISO 22000:2005

A certificação ISO 22000, que trata da segurança alimentar, é de grande importância, pois a preocupação em relação a este assunto é de interesse do mundo todo. Se fez necessário a criação desta norma para que a conformidade nos processos e manuseio dos alimentos seja garantida e que o produto final esteja dentro dos padrões estabelecidos, podendo assim aumentar a confiabilidade e credibilidade do produto para com o cliente final. (PAULA & RAVAGNANI, 2011; ABNT, 2006)

Uma das principais vantagens, com a utilização deste referencial normativo, respeita ao fato, de ser aplicável a todos os setores da cadeia alimentar, destinando-se a todas as organizações, que influenciem a segurança alimentar “do pasto ao prato”, incluindo a produção de embalagens e a prestação de serviços, entre outras (MAGALHÃES, 2006).

Conforme Pereira (2005) os principais elementos da ABNT NBR ISO 22000 são a comunicação interativa, a gestão do sistema e o controle dos perigos. A comunicação interativa requer, por parte das organizações, uma atitude proativa face às várias partes interessadas, de forma a atender as suas exigências e necessidades. Esta comunicação deverá ser planejada e mantida com o objetivo de assegurar a identificação de todos os pontos críticos, controlar todas as etapas da cadeia alimentar e satisfazer os requisitos dos clientes e fornecedores, levando-se em conta a viabilidade, necessidade e impacto do produto final.

Paula & Ravagnan (2011) salienta que ABNT NBR ISO 22000 contempla quatro elementos-chave para a segurança de alimentos: a comunicação interativa; a gestão de sistema; o programa de pré-requisitos; e os princípios de Análise dos Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC).

A implantação e certificação da ISO 22000 conferem grandes vantagens à imagem da empresa junto aos clientes e consumidores assim como: demonstração da garantia da qualidade dos produtos, segurança em relação ao atendimento dos requisitos aplicáveis e as diversas condições que impactam nos alimentos. Conforme Zylbersztajn (1999) e Lazzarotto (2001) a implantação de certificado, evidência que a empresa conhece melhor seus processos de produção, pois precisa ter informações e acompanhar seu processo de produção; possui a

ANAIS

certeza de estar realizando o seu negócio da melhor maneira possível e satisfazendo seu cliente final; obtém melhoria na coordenação do sistema; atinge alto nível de qualidade e, usufrui dos benefícios, em termos de marketing, que um certificado pode proporcionar.

De acordo com a ABNT(2006) podemos enumerar abaixo alguns benefícios da ISO 22000:2006:

1. Contém os requisitos para um Sistema de Gestão completo para a produção de alimentos seguros, indo além dos requisitos do APPCC;
2. É uma Norma Internacional e auditável;
3. Fornece a possibilidade de harmonização das normas de segurança de alimentos;
4. É aplicável a todas as organizações, ao longo de toda a cadeia produtiva de alimentos.
5. Comunicação organizada e objetiva entre agentes da cadeia; - Controle eficiente e dinâmico de ameaças à segurança dos alimentos;
6. Todas as medidas de controle para análise de perigos são identificadas; - Gerenciamento sistemático dos programas de pré-requisitos;
7. Confiabilidade e credibilidade perante o consumidor, garantindo que as organizações que a possuem têm a capacidade de identificar e controlar os perigos, aumentando assim seu potencial de conquista de novos mercados;
8. Define um sistema de gerenciamento para segurança de alimentos dentro de uma estrutura de trabalho clara e definida que seja flexível para as necessidades e expectativas de seu negócio;
9. Fornece uma ferramenta para melhoria do desempenho da segurança de produto e os meios para monitorar e avaliar o desempenho da segurança de alimentos com eficácia;
10. Gerencia os recursos disponíveis para a realização de treinamentos constantes e eficazes dos funcionários, infra-estrutura adequada e ambiente de trabalho com medidas para prevenir contaminação cruzada, vestuário de proteção e instalações para os empregados são condições que asseguram a manutenção do sistema de gestão da segurança de alimentos.

2.3.3 Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC)

ANAIS

De acordo com Athayde (1999), o plano APPCC é baseado em uma série de etapas, abrangendo todas as operações que ocorrem desde a obtenção da matéria-prima até o consumo do alimento, fundamentando-se na identificação dos perigos potenciais à segurança do alimento, bem como nas medidas para o controle das condições que geram os perigos. Sua aplicação consiste em uma abordagem da sequência de etapas, também chamadas de princípios, que auxiliam na identificação dos pontos críticos do processo, bem como antecipar as soluções aos possíveis problemas que possam surgir.

Para Almeida (1998), o APPCC é um processo científico que representa o que há de mais moderno na atualidade, e que tem por finalidade construir a inocuidade nos processos de produção, manipulação, transporte, distribuição e consumo dos alimentos. O autor destaca que o princípio básico destacado pelo APPCC é a prevenção e não a inspeção do produto acabado. Os procedimentos relacionados com o APPCC poderão identificar o lugar onde a contaminação pode ocorrer, e a maneira pela qual seria possível evitá-la. Se o “onde” e o “como” são conhecidos, a prevenção torna-se simples e óbvia (ALMEIDA, 1998).

O APPCC também é conhecido como uma abordagem preventiva, ao contrário de um controle tradicional feito com base apenas no produto final, esse sistema propicia a identificação, avaliação e controle dos perigos associados a matérias-primas, ingredientes, processos, meio ambiente, comercialização e utilização do produto final pelo consumidor afim de garantir a segurança alimentar pelo seu uso. (DAVILA, et.al., 2006).

Para uma correta aplicação do sistema APPCC, faz-se necessário conhecer as definições e o significado exato dos princípios do APPCC. A metodologia é lógica, ordenada e possui sete princípios, por meio dos quais pode-se controlar os perigos para a saúde dos consumidores. Estes são aplicados na seguinte sequência, de maneira organizada e sistemática (FELIX et al, 2003). O sistema APPCC está fundamentado em sete Princípios, que constituem o conjunto mínimo de atividades ou ações a serem adotadas para que o alimento possa ser considerado seguro para o consumo. São eles:

Princípio 1: Condução de análise de perigos e medidas preventivas;

Princípio 2: Determinação dos pontos críticos de controle;

Princípio 3: Estabelecimento dos limites críticos;

ANAIS

Princípio 4: Estabelecimento dos procedimentos de monitoramento do PCC;

Princípio 5: Estabelecimento de ação corretiva;

Princípio 6: Estabelecimento de procedimentos de verificação;

Princípio 7: Estabelecimento de procedimentos de registro e documentação.

Após o sistema ser aplicado na indústria alimentícia, o registro dos perigos e pontos críticos encontrados é documentado formalmente. Segundo Davilla et. al.(2006) o documento especifica as etapas do processo consideradas os pontos críticos de controle (PCC), a identificação dos riscos (físicos, químicos ou biológicos) significativos associados com cada PCC, seus limites críticos, procedimentos para o monitoramento de cada etapa e conseqüentemente a frequência de tal monitoramento, ações corretivas e o funcionário responsável por cumprir os itens anteriores.

Pinto (1999), alguns procedimentos para controle das condições ambientais dentro de uma planta de processamento de alimentos e que promovem a base para a produção de alimentos seguros, sendo também pré-requisitos para a implantação do sistema APPCC são: Manejo Integrado de Pragas, Boas práticas de Armazenagem e Transporte, Boas Práticas de Fabricação, Procedimentos Padrões de Higienização e Sanificação, Programas de Aferição e Calibração dos Equipamentos, Programas de Codificação, Programa de Codificação, Identificação e Rastreabilidade dos Produtos, Programas de Manutenção de Equipamentos, e de Treinamento e Capacitação de Pessoal.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

A presente pesquisa se classifica como uma revisão bibliográfica aonde foi enfatizado alguns tópicos assim com: gestão da qualidade, qualidade agroalimentar, ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 e análise de perigos e pontos críticos de controle (APPCC). A partir dessa pesquisa desenvolveram-se considerações quanto aos assuntos abordados, recomendações e sugestões visando a qualidade no setor agroalimentar.

A pesquisa bibliográfica foi adotada como procedimento técnico para analisar os fatos do ponto de vista empírico, confrontando a visão teórica com os dados da realidade. A pesquisa

ANAIS

bibliográfica permite a utilização de dados dispersos, distribuídos em diversas publicações, auxiliando na construção e na definição do quadro conceitual que envolve o objeto de estudo proposto (GIL, 1994).

É uma pesquisa com abordagem qualitativa, ou seja, pode ser definida como a que se caracteriza, em princípio, pela não utilização de instrumental estatístico na análise de dados. Outro importante atributo da pesquisa qualitativa é que, geralmente, oferece descrições ricas e bem fundamentadas (VIEIRA e ZOUAIN, 2005).

Para maior desenvolvimento do tema abordado foi realizado um estudo de caso na empresa Café Terra da Saudade. O estudo de caso é um conjunto de processos pelos quais se torna possível conhecer uma determinada realidade, produzir determinado objeto ou desenvolver certos procedimentos ou comportamentos (OLIVEIRA, 1997).

4. ESTUDO DE CASO

O estudo de caso foi a técnica de pesquisa adotada para avaliar a qualidade do produto, da empresa Café Terra da Saudade, localizada na cidade de Matão – São Paulo, fundada em 2012, especializada em café moído, expresso, cappuccino e máquinas.

A Empresa segue rigorosos procedimentos de produção, o café vem de fazendas certificadas, são classificados, degustados e selecionados por profissional com qualificação internacional denominado Q-Grader (Degustador Profissional - Specialty Coffee Association of America). A empresa Café Terra da Saudade é certificada pela UTZ CERTIFIED (certificação que atesta os corretos procedimentos, respeito ao meio ambiente, produtos, colaborador e a sociedade), torramos e moemos seguindo critérios e padrões elaborados lote a lote pelo nosso laboratório interno.

O estudo de caso visa abordar a certificação UTZ utilizada na empresa Café Terra da Saudade, com um elemento de qualidade e diferencial na indústria agroalimentar. A UTZ é um programa de sustentabilidade para café, cacau e chá que opera em conjunto com as marcas existentes. Os fazendeiros podem melhorar sua produtividade, qualidade dos produtos e eficiência, cuidando das pessoas e do meio ambiente. Isso permite que eles produzam maiores



ANAIS

volumes por menores custos, o que melhora o padrão de vida das comunidades agrícolas. Os consumidores podem usufruir de sua marca favorita e, simultaneamente, contribuir para um mundo sustentável.

Com uma certificação da UTZ, produtores de todos os tamanhos e origens podem demonstrar boas práticas agrícolas, uma agricultura eficiente e produção responsável. O programa UTZ ajuda os produtores a serem mais profissionais e competitivos na produção e venda de seus produtos. Ele dá acesso a uma rede internacional de programas de apoio de compradores e organizações de desenvolvimento, e assistência técnica e orientação de agrônomos treinados pela UTZ e representantes de campo da UTZ Certified. Além disso, a UTZ proporciona aos produtores acesso a novos mercados, porque os fabricantes e marcas de todo o mundo estão cada vez mais exigindo produtos certificados pela UTZ.

Por que os compradores participam da UTZ? O programa UTZ assegura que os produtos certificados pela UTZ atendam a critérios de agricultura eficiente e produção responsável de uma forma orientada para o mercado. Além disso, as compras de café certificado pela UTZ são totalmente rastreáveis por toda a cadeia de café. Isso permite que os compradores saibam de onde seu café vem e como ele foi produzido. A UTZ permite que as marcas atendam às crescentes expectativas do público de proteção ambiental e social, ao mesmo tempo em que operam em mercados competitivos e sensíveis aos preços. Ela proporciona uma forma independente e verossímil de comunicar a suas partes interessadas suas compras de produtos certificados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o passar dos anos a preocupação com a qualidade e a segurança no setor agroalimentar está crescendo significativamente, apesar dos número de trabalho ainda não serem expressivos, este trabalho visa contribuir para as pesquisa no setor e enfatiza a importância do tema, tanto no processo de produção quanto no produto final.

Os fatores relevantes desta pesquisa, foram a abordagem das certificações e ferramentas utilizadas para que a industrias alimentícia consiga êxito na produção de alimentos com

ANAIS

qualidade juntamente com segurança. Através das ações acima citadas, assim com: Gestão da Qualidade, ISO 9001:2008, ISSO 22000:2005, Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) e a UTZ abordada no estudo de caso.

A presente pesquisa enfatizou a certificação UTZ que é destinada ao grupo específico de alimentos entre eles: café, cacau e chá. A UTZ busca melhorar a produtividade, qualidade dos produtos, eficiência, cuidando das pessoas e do meio ambiente. Os alimentos certificados pela UTZ são totalmente rastreáveis por toda a cadeia, permitindo que os compradores saibam de onde seu café vem e como foi produzido. Isso permite um controle maior da cadeia de produção, qualidade e transmite confiabilidade de uma marca e produto aos consumidores.

É notório a evolução da gestão da qualidade no setor agroalimentar e da segurança, não somente conceitualmente, mas também de forma prática, nivelando ações mundiais frente ao tema abordado as certificações e ferramentas visam prevenir perigos de contaminação dos alimentos, monitoramento, tendências e gestão.

Referências Bibliográficas

ALGARTE, Waldir; QUINTILHA, Delma. **A História da Qualidade e o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade – PBQP**. Rio de Janeiro: INMETRO/SENAI, 2000.

ALMEIDA, C.R.O., O sistema HACCP como instrumento para garantir inocuidade dos alimentos. **Higiene Alimentar**. v.12, n. 53, p.12-20, 1998.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. NBR ISO - 9001:2000 Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 22000:2006**: Sistemas de Gestão da Segurança de Alimentos: Requisitos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos. 2006.

ATHAYDE, A. **Sistemas GMP e HACCP garantem produção de alimentos inócuos**. Engenharia de Alimentos, São Paulo, n° 23:20-25, jan/fev. 1999.

ALVARENGA, T. H. P. et al. Gestão da Qualidade na produção de alimentos: um estudo de caso no sul de Minas Gerais. Revista de Ciência e Tecnologia (UNIG). v. 12, n. 2, p. 43-53, dez. 2012.



ANAIS

BATALHA, M. O. **Gestão Agroindustrial**. 1.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. 8ª ed. Belo Horizonte-MG: Desenvolvimento Gerencial, 1999.

CARPINETTI, Luiz C.R.; MIGUEL, Paulo A.C.; GEROLAMO, Mateus C. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2008: princípios e requisitos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CARVALHO, Marly Monteiro, PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria da Qualidade**. Rio de Janeiro: Campos. 2005.

FELIX, J. C., ZÜGE, R.M., VICENTINI, N.M., **A certificação como ferramenta para a promoção da segurança alimentar**, Recife, 2003.

GIL, Antonio Carlos; **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, **NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO**. Certificação de Sistemas de Gestão. 2007.

JUNIOR, Antonio Robles e BONELLI, Valério Vitor. **Gestão da Qualidade e do Meio Ambiente: Enfoque econômico, financeiro e patrimonial**. Editora: Atlas. São Paulo. 2006

LONGO, Rose M. J. **Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação**. Brasília, 1996.

Magalhães, A. (2006). **ISO 22000: 2005 face a outros referenciais**. *Segurança e Qualidade Alimentar*, 1, 36-37;

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 1-86.

MELLO, C.H.P.; SILVA, C.E.S.; TURRIONI, J.B.; & SOUZA, L. G. M. **ISO 9001:2000: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços**. São Paulo: Atlas. 2002.

MELLO, M. F.; GONÇALVEZ, D.; ZANCHIN, D.; MASSING, F. R. **Círculos de Controle de Qualidade: um estudo de caso em uma indústria do setor moveleiro**. IV Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção. Ponta Grossa, PR, Brasil, 03 a 05 de dezembro de 2014.

MENDES, J.T.G. **Agronegócio: uma abordagem econômica**. São Paulo: Prentice-Hall, 2007.



ANAIS

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira. 1997.

PAULA, S.L.; RAVAGNANI, M.A.S. Sistema APPCC (análise de perigos e pontos críticos de controle) de acordo com a NBR ISSO 22000. **Revista Tecnológica**. Maringá, v.20, p.91-104, 2011.

PEREIRA, Ana Paula. **Revista da Qualidade**. Lisboa: BvQ, 2005.

PINTO, R. A. Curso HACCP – **Um enfoque prático na indústria de alimentos**. In: VI Encontro Sul Regional de Ciências e Tecnologia de Alimentos. Curitiba – PR, UFPR, 1999.

SLACK, Nigel *et al.* **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1999.

Terra da Saudade. **Sobre nós**. Disponível em: <<http://www.terradasaudade.com.br/>>. Acesso em: 20 de julho de 2017.

TOLEDO, J. C. **Gestão da qualidade na agroindústria**. In: BATALHA, M. O. Gestão agroindustrial. São Paulo: Atlas, 1997. vol. 1, cap. 8.

TOLEDO, JC.; BATALHA, M.O.; AMARAL.D. C. **Qualidade na Agroindústria Alimentar**: Situação Atual e perspectivas. Revista de Administração de Empresas. v. 40, n.2, p.90-101,2000.

VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. **Pesquisa qualitativa em administração**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

UTZ Home. **O que é UTZ?** Disponível em: <<https://utz.org/language-landingpage/portuguese/>>. Acesso em: 20 de julho de 2017.