UNIPRAG

GUIA DEFINITIVO

para o controle de pragas **em restaurantes**

ESSE GUIA É PARA VOCÊ QUE POSSUI UM RESTAURANTE E QUER CRIAR OU MANTER UM PADRÃO DE QUALIDADE DE EXCELÊNCIA, DE ACORDO COM AS LEIS BRASILEIRAS. É IMPORTANTE CONTROLAR UMA SÉRIE DE FATORES QUE PODEM CAUSAR A INSATISFAÇÃO DE SEUS CLIENTES. AFINAL, TODO MUNDO DESEJA IR A UM RESTAURANTE PARA RELAXAR E APROVEITAR UMA BOA COMPANHIA E NÃO PARA SE ESTRESSAR.

O CONTROLE DE PRAGAS É FUNDAMENTAL NESTE AMBIENTE SENSÍVEL. A ANVISA POSSUI UMA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA PARA O ASSUNTO: A RDC Nº 216, DE 15 DE SETEMBRO DE 2004. PARA TAL CONTROLE HÁ UM CONJUNTO DE AÇÕES QUE DEVEM SER REALIZADAS PARA EVITAR TANTO O ACESSO E ABRIGO QUANTO A PROLIFERAÇÃO DE BARATAS, FORMIGAS, MOSCAS E OUTROS INSETOS OU ANIMAIS QUE PODEM CAUSAR SÉRIOS TRANSTORNOS PARA O SEU NEGÓCIO.

SUMÁRIO

- EXPECTATIVA X REALIDADE
- CUIDADO COM A IMAGEM DO SEU RESTAURANTE NAS REDES
- LEGISLAÇÃO
- PRAGAS MAIS COMUNS EM RESTAURANTES
- BOAS PRÁTICAS NA MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS
- DANOS CAUSADOS EM RESTAURANTES PELAS PRAGAS
- CASOS EMBLEMÁTICOS
- SOLUÇÃO: MANEJO INTEGRADO DE PRAGAS
- SOBRE A UNIPRAG

EXPECTATIVA X REALIDADE

QUANDO O CLIENTE VISITA UM RESTAURANTE, ELE TEM CERTAS EXPECTATIVAS QUE NEM SEMPRE CORRESPONDEM À REALIDADE.

É IMPORTANTE EVITAR SITUAÇÕES COMO ESSAS, QUE FRUSTRAM O CLIENTE E CAUSAM UMA BAITA IMPRESSÃO NEGATIVA, QUE PODE SER PASSADA ADIANTE.

CUIDADO COM A IMAGEM DO SEU RESTAURANTE NAS REDES

No caso de aparecimento de pragas em restaurantes ou reclamações acerca de seus produtos, atendimento e outros elementos, há uma grande facilidade para a circulação dessas notícias. A era digital permite que este tipo de acontecimento venha à tona através do uso dos celulares e internet. Por isso, é imprescindível que os restaurantes trabalhem seguindo as normas de segurança de alimentos, para que sua imagem não seja prejudicada, afetando o funcionamento do estabelecimento.

Há diversos fatores num restaurante que podem fazer com que um cliente venha a reclamar do serviço realizado. Falta de correspondência do pedido, serviço entregue pelos colaboradores, falta de higiene, demora do serviço, erro na nota fiscal, dentre outros. Os meios para que um cliente faça uma crítica ao restaurante são vários, desde sites de avaliação até as próprias páginas em redes sociais, além do sempre popular “boca-a-boca”.

Assim, é essencial cuidar ao mesmo tempo dos serviços executados no espaço físico do restaurante e das possíveis reclamações feitas (tanto de maneira digital, quanto presencial). Evitar a propagação de casos específicos e falhas nos serviços é a melhor forma de proteger a reputação de um restaurante. Quatro princípios básicos devem ser obedecidos constantemente para que o estabelecimento opere produtivamente, sendo eles:

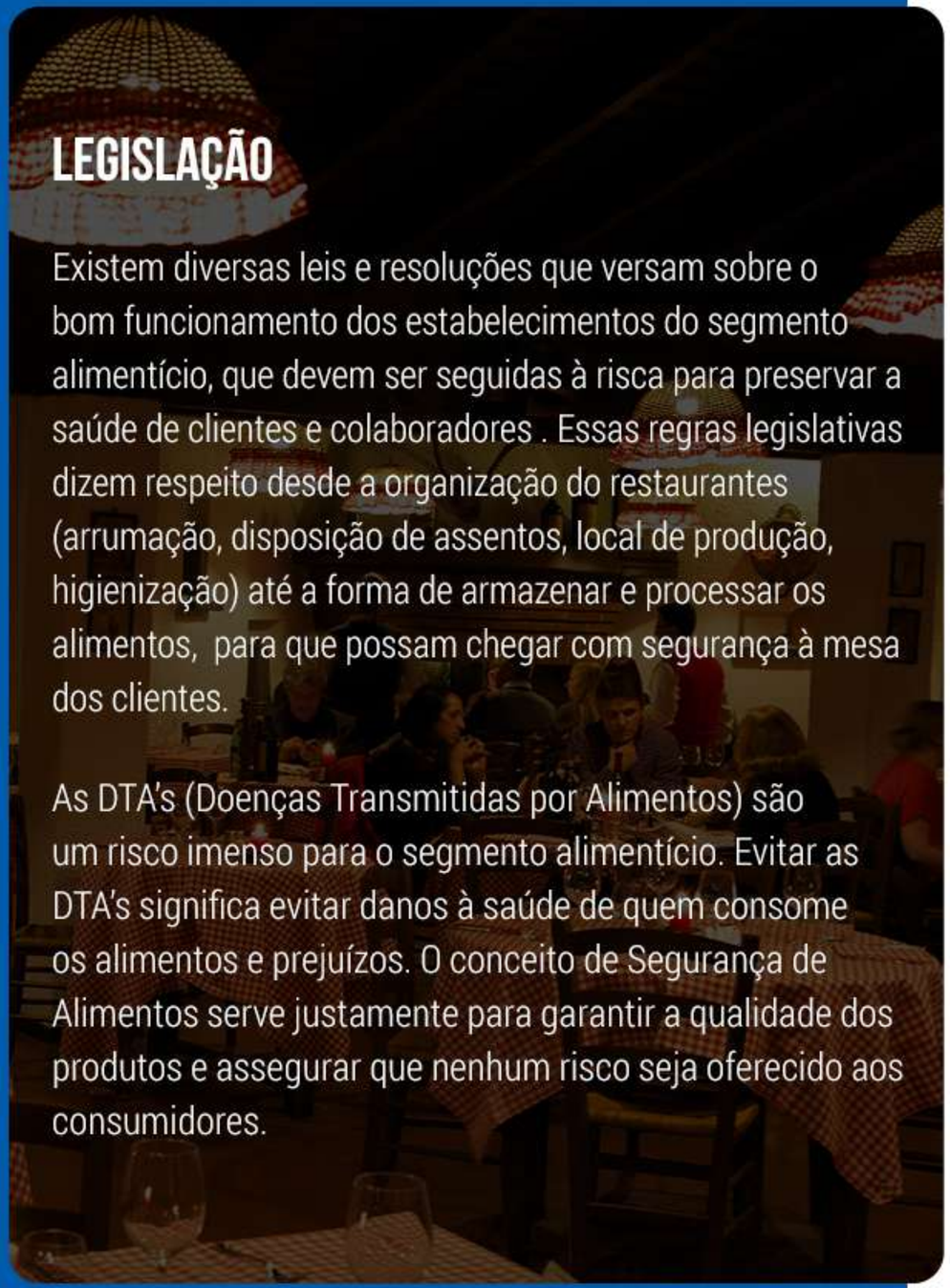
1- O cliente ser sempre colocado como o fator mais importante para o funcionamento do negócio;

2- Trabalho de comunicação interna para manter os colaboradores sempre atualizados e aperfeiçoados em seus serviços;

3- Desenvolver esforços para atender e satisfazer todas as necessidades do cliente;

4- Seguir recomendações da ANVISA e cumprir com as legislações vigentes. Entre os itens a serem cumpridos estão: armazenar corretamente alimentos e realizar o controle de pragas periodicamente.

Integrar esses princípios à rotina do restaurante torna o trabalho efetuado mais seguro, produtivo e satisfatório para colaboradores e clientes. Um restaurante bem cuidado, livre de pragas, com profissionais competentes e que ofereça um serviço de qualidade superior certamente atrairá um público fiel, que irá gerar uma repercussão positiva.



LEGISLAÇÃO

Existem diversas leis e resoluções que versam sobre o bom funcionamento dos estabelecimentos do segmento alimentício, que devem ser seguidas à risca para preservar a saúde de clientes e colaboradores . Essas regras legislativas dizem respeito desde a organização do restaurantes (arrumação, disposição de assentos, local de produção, higienização) até a forma de armazenar e processar os alimentos, para que possam chegar com segurança à mesa dos clientes.

As DTA's (Doenças Transmitidas por Alimentos) são um risco imenso para o segmento alimentício. Evitar as DTA's significa evitar danos à saúde de quem consome os alimentos e prejuízos. O conceito de Segurança de Alimentos serve justamente para garantir a qualidade dos produtos e assegurar que nenhum risco seja oferecido aos consumidores.

Existem diversos agentes que são popularmente responsáveis pelas contaminações de alimentos, podendo ser eles físicos, químicos ou biológicos. Há uma diferença entre cada um deles e sua presença pode ocorrer de forma diferente num restaurante. Confira a seguir cada um destes agentes:

- Os agentes físicos dizem respeito à possíveis insetos ou pedaços de seus corpos, além de fragmentos de plástico, madeira e outros materiais que podem estar presentes nos alimentos.

- Já os agentes químicos são produtos de limpeza e higienização ou resíduos deles, agrotóxicos e fragmentos de metais pesados. Em quantidades excessivas estas substâncias podem ser fatais.

- Os agentes biológicos são os microorganismos patógenos que podem estar presentes em todos os locais de uma cozinha, principalmente através das pragas urbanas.

CONHEÇA A RDC Nº 216, DE 15 DE SETEMBRO DE 2004

A Resolução dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. O objetivo da ANVISA é evitar qualquer tipo de atividade que possa contaminar a comida nos restaurantes.

Os itens 2.5 e 4.3 falam da importância do controle integrado de pragas urbanas, sendo imprescindível a realização de ações preventivas e corretivas para evitar a atração, abrigo, acesso e proliferação de insetos ou animais que possam comprometer a qualidade sanitária e higiênica do alimento.

"4.3 CONTROLE INTEGRADO DE VETORES E PRAGAS URBANAS

4.3.1 A edificação, as instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser livres de vetores e pragas urbanas. Deve existir um conjunto de ações eficazes e contínuas de controle de vetores e pragas urbanas, com o objetivo de impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou proliferação dos mesmos.

4.3.2 Quando as medidas de prevenção adotadas não forem eficazes, o controle químico deve ser empregado e executado por empresa especializada, conforme legislação específica, com produtos desinfestantes regularizados pelo Ministério da Saúde.

4.3.3 Quando da aplicação do controle químico, a empresa especializada deve estabelecer procedimentos pré e pós tratamento a fim de evitar a contaminação dos alimentos, equipamentos e utensílios. Quando aplicável, os equipamentos e os utensílios, antes de serem reutilizados, devem ser higienizados para a remoção dos resíduos de produtos desinfestantes.

Estes procedimentos são frequentemente fiscalizados pelos agentes da Vigilância Sanitária. Por esse motivo é importante manter uma rotina de monitoramento junto a uma empresa especializada. Evite prejuízos desnecessários no seu negócio.

A RDC nº 52, de 22 de outubro de 2009, também deve fazer parte do processo, servindo como balizadora para a contratação de empresas controladoras de pragas.

CODEX ALIMENTARIUS

O programa conjunto entre a Organização da Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (FAO) e a Organização Mundial da Saúde (OMS) é a viga mestra das normas e legislações de segurança alimentar no mundo todo.

Foi criado em 1963 para estabelecer normas internacionais na área de alimentos, incluindo padrões, diretrizes e guias sobre Boas Práticas e de Avaliação de Segurança e Eficácia. Os principais objetivos do programa são proteger a saúde dos consumidores e garantir práticas legais de comércio entre os países.

O Codex Alimentarius não é obrigatório, mas os membros da Organização Mundial do Comércio (OMC) são incentivados a realizar essas práticas de acordo com o documento, harmonizando as regras nacionais com as internacionais.

O Brasil é membro do Codex Alimentarius desde a década 70 e é um dos países da América Latina que tem maior tradição de participação nos trabalhos do programa.

PRAGAS MAIS COMUNS EM RESTAURANTES

Baratas

As baratas são insetos vetores de diversas doenças. Além disso, são seres asquerosos que ninguém deseja ver, principalmente em um restaurante. A má higiene é um dos principais fatores de atratividade. As baratas mais comuns são: barata francesinha (*Blattella germanica*) e barata de esgoto (*Periplaneta americana)*.

São insetos que, se não forem controlados rápido, podem gerar uma imensa dor de cabeça. A proliferação aumenta em tempos quentes e úmidos como a primavera e verão. Elas são tão ágeis que podem parar no prato do seu cliente.

Sinais: Cheiro forte característico, fezes em formato de grãos de café ou chocolate granulado e espécie andando de dia.

Cupins

Os cupins podem acabar com seu patrimônio, pois são pragas silenciosas que se alimentam de celulose. Madeira, papéis e até roupas podem ser atacados por eles. Os principais cupins que infestam são: Cupim de madeira seca (*Cryptotermes brevis*) e Cupim Subterrâneo (*Coptotermes gestroi*).

Os cupins não causam problemas de contaminação de comida, mas podem acabar com o patrimônio do seu restaurante, principalmente se nele contiver a principal substância de nutrição destas pragas.

Sinais: Asas de cupim no chão, tubos de terra na parede, madeira rachada ou quebrada, revestimento afundado ou ondulado, pequenos buracos no gesso e excrementos.

Formigas

As formigas são insetos que parecem ser inofensivos, mas na verdade são piores do que as baratas. Elas transportam em seus corpos uma série de microrganismos presentes em locais como buracos, frestas, bueiros e outros similares. Já deu para perceber porque elas são perigosas.

Algumas espécies de formigas são consideradas pragas urbanas, principalmente aquelas que invadem habitações humanas, onde sua presença é problemática por conta da disseminação de doenças. As mais comuns são: formiga fantasma (*Tapinoma melanocephalum*), formiga louca (*Paratrechina longicomis*) e formiga faraó (*Monomorium pharaonis*).

Sinais: As formigas são insetos desinibidos. Por esse motivo é fácil encontrá-las no ambiente. Suas trilhas são de fácil visualização e você consegue verificar a origem da entrada delas no local.

PRAGAS MAIS COMUNS EM RESTAURANTES

Mosquitos

Os mosquitos são insetos alados que causam doenças sérias como dengue, zika, febre amarela, entre outras. Não é nada legal ter um mosquito do lado, partilhando aqueles momento de descanso do almoço. Os mosquitos mais comuns são: *Aedes aegypti, Culex e Anopheles*.

O ciclo de evolução do mosquito é bem rápido, cerca de 10 dias. Então deve-se combatê-lo o mais breve possível para evitar uma infestação.

Sinais: Alguns sinais indicativos são as espécies voando, barulhos de zunidos, além de ovos e larvas na água.

Pombos

Os pombos são animais perigosos nos centros urbanos pois são transmissores de doenças e também causam danos ao patrimônio público e privado. Apesar das aves serem enquadradas como pragas, elas não podem ser eliminadas indiscriminadamente. Isso configura-se crime ambiental.

Os pombos mais comuns são: pombo doméstico (*Columba livia*), pomba galega (*Patagioenas cayennensis*) e pombo-asa-branca (*Patagioenas picazuro*).

Sinais: Espécies em excesso no local e excrementos.

Ratos

Os ratos danificam objetos, contaminam alimentos e podem causar acidentes. Os roedores são perigosos porque transmitem doenças como leptospirose e hantavirose. Os tipos mais comuns de ratos são: ratazanas (*Rattus norvegicus*), ratos de telhado (*Rattus rattus*) e camundongos (*Mus musculus*).

Os ratos roem sem cessar pois seus dentes incisivos crescem sem parar. Por esse motivo, podem causar acidentes perigosos, roendo fiações elétricas e provocando incêndios. É imprescindível realizar o controle dos ratos, após identificar os sinais de sua presença.

Sinais: Ruídos com som de guincho ou arranhões, fezes em formatos de grãos pequenos e escuros, odor de urina similar ao de amoníaco e danos em objetos.

DANOS CAUSADOS EM RESTAURANTES PELAS PRAGAS

A presença das pragas pode ocorrer por diversos motivos:

- Forma de estocagem dos alimentos;

- Resíduos descartados de forma incorreta;

- Falta de limpeza no ambiente;

- Acessos abertos para a área externa.

Conheça alguns danos que as pragas causam nos restaurantes:

Os **ratos** invadem os estoques de comida por meio de ralos, buracos no chão, ou furos feitos nas paredes por eles mesmos. Caso isto ocorra, eles contaminam os alimentos devido ao contato direto ou indireto. Os roedores também causam acidentes pois costumam roer os fios elétricos.

As **baratas** são atraídas por locais com acúmulo de resíduos. Caso o restaurante em questão não faça um descarte correto dos lixos diariamente, há a possibilidade do aparecimento dessas pragas. Por causa da sua rápida proliferação, podem causar infestação e mau cheiro.

Os **cupins** são um problema mais relativo à estrutura do local. Na falta de uma descupinização periódica adequada, o restaurante pode apresentar falhas graves. Fica perceptível quando um local foi atacado por cupins e por ser um segmento que depende de uma boa imagem e higiene, estar suscetível a este tipo de falha é um grande problema.

Formigas são pequenos insetos que parecem muito inofensivos, porém, estas pragas são mais sujas que as baratas. As pequenas patas desses animais são repletas de bactérias e outros microorganismos. Visto isso, elas podem transmitir sujeiras e doenças para os alimentos que tiverem contato.

CASOS EMBLEMÁTICOS

Há uma grande preocupação dos restaurantes, lanchonetes e redes alimentícias com a preparação dos alimentos que serão servidos aos clientes. Cenários onde uma praga invada um alimento preparado ou um cliente venha a adquirir infecção alimentar são extremamente prejudiciais para o restaurante.

Além da situação em si já ser um problema, esta ainda pode desencadear processos e complicações para a empresa.

Uma famosa rede de fast food internacional já passou por problemas devido a presença de pragas em seus lanches. Em dois casos recentes ocorridos no Brasil em 2017, um cliente acabou encontrando uma barata no meio de seu sanduíche, enquanto o outro achou uma mosca em suas batatas. Ambas situações renderam indenizações, contudo, isso não impediu que os estabelecimentos continuassem seus serviços.

Além de insetos no prato, há inúmeras reclamações online sobre espécies de baratas e outros insetos passeando pelo estabelecimento. Ninguém gosta de ter sua refeição interrompida por ver uma barata por perto. O cliente até perde a fome e nunca mais volta.

Nem sempre esses acontecimentos geram circunstâncias tranquilas de se lidar e, além de processos, podem acabar gerando o fechamento do estabelecimento em questão. Para evitar este tipo de ocorrência em locais desse segmento, é primordial colocar em prática as boas técnicas de controle de pragas nos restaurantes.

SOLUÇÃO: MANEJO INTEGRADO DE PRAGAS

A implementação de um sistema preventivo que atue de maneira periódica é a forma mais efetiva de prevenir-se contra o surgimento de pragas inesperadas.

O MIP ou Manejo Integrado de Pragas é um conceito que foi desenvolvido para aprimorar as formas de controle.

Este termo diz respeito à integração de variadas ferramentas que vão desde a aplicação de produtos químicos até a manipulação do ambiente, e buscam de maneira geral produzir uma proteção eficaz.

Com o intuito de solucionar os problemas com pragas dos locais, este sistema funciona por meio de etapas. Através desse método a equipe busca eliminar as pragas do ambiente para reduzir ou evitar prejuízos físicos e financeiros. Para iniciar a implementação do MIP o local em questão é analisado gradativamente para que nenhum detalhe relativo à presença das pragas passe despercebido.

1° PASSO

Identificação do problema, onde um profissional busca analisar os possíveis focos de origem das pragas, espécies presentes e pontos favoráveis para seu abrigo e sua procriação.

2° PASSO

A partir da análise realizada é feito o monitoramento de forma regular para que sejam reconhecidos dados como a densidade populacional das pragas e os danos causados. O monitoramento deve ser feito periodicamente para que possíveis alterações sejam percebidas antes de se tornarem um problema grave.

3° PASSO

O resultado obtido neste monitoramento é o que decide se há a necessidade do controle de pragas ou não. Este processo deve ser feito apenas no caso da constatação de níveis acima do normal.

4° PASSO

Sendo necessária a execução deste serviço, os diferentes métodos que vão ser usados são escolhidos de acordo com as características do local. Dentre estes existem os controles culturais, biológicos, físicos, químicos e por comportamento.

Há diversas técnicas que podem ser usadas para prevenir o surgimento de pragas e conter sua proliferação, desde aplicações de pesticidas até a implementação de formas físicas de controle. Apenas um profissional apto e treinado pode, a partir das informações coletadas, decidir quais procedimentos são adequados para aquele local. Para que todo este sistema seja executado de forma competente é preciso que ele seja realizado por uma empresa profissional. Conte com a Uniprag!

Sobre a Uniprag

A Uniprag é uma empresa especialista no controle de pragas que opera nacionalmente há diversos anos no segmento. Através da qualidade de seus métodos e do maior e mais qualificado corpo técnico do mercado, agimos com rapidez e eficácia.

Saiba porque escolher a Uniprag para monitorar o seu restaurante:

- Certificada em sua gestão de qualidade através da norma NBR ISO 9001:2008 pela BRTUV Avaliações da Qualidade S.A.;

- Planejamento executado de maneira personalizada para operar de acordo com as características do local;

- Mais de 200 anos de experiência somadas ao longo dos anos;

- Unidades com certificações e participantes ativas de associações da área de controle de pragas no Brasil e no mundo.

- Monitoramento constante com aplicações nos focos de infestação;

- Soluções personalizadas que visam manter a saúde e bem-estar dos indivíduos e do meio ambiente;

LIGUE JÁ PARA A UNIPRAG MAIS PRÓXIMA DE VOCÊ E GARANTA SEGURANÇA E QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE CONTROLE DE PRAGAS!

UNIPRAG

Bahia	71 3535-0535
Mato Grosso	65 3051-4991
Minas Gerais	31 3244-9900
Paraná	41 3256-6767
Pernambuco	81 3312-1313
Rio de Janeiro	21 2502-5252
Macaé	22 2773-2810
Rio Grande do Norte	84 2020-7714
Rio Grande do Sul	51 3472-6100
Santa Catarina	47 3028-6868
São Paulo	11 3876-8500