



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Curso Técnico em Eventos



Disciplina: Alimentos & Bebidas para Eventos

Camila Alice da Silva Gomes

Maria Lúcia da Silva Soares

Belém

2013

SUMÁRIO

PALAVRA DO PROFESSOR-AUTOR

APRESENTAÇÃO DA DISCIPLINA

AULA 1 – ALIMENTOS & BEBIDAS (A & B)

Objetivos

1.1 Aspectos conceituais e históricos

1.1.1 Gastronomia ontem e hoje

1.2 Profissionais de A&B

AULA 2 – ESTRUTURA FÍSICA E OPERACIONAL DE A&B

Objetivos

2.1 Departamento de Alimentos e Bebidas

2.1.1 Restaurante

2.1.2 Cozinha

2.1.3 Bar

2.1.4 Reservas

2.2 Serviços

2.2.1 Cardápios

2.2.2 Higiene e segurança

AULA 3 – A&B E EVENTOS

Objetivos

3.1. Tipologia do serviço de buffets

3.1.1 Outros serviços de Buffet

3.2 Mise en Place

3.3. Fichas técnicas

3.3.1 Calculo da Quantidade Ideal de Bebida e Comida para um Evento

3.4 Serviços de alimentos e bebidas em eventos – cuidados que se deve ter

3.4.1 Doenças transmitidas por alimentos

3.4.2 Qualidade sanitária dos alimentos em eventos

3.4.3 Controle em serviços de alimentos

3.4.4 Manipulação dos alimentos

REFERÊNCIAS

CURRÍCULO DO PROFESSOR

Palavra do professor-autor

Caro aluno!

Sejam bem vindos à disciplina **Alimento e Bebidas para Eventos**.

Aqui você poderá aproveitar de forma ativa do processo de ensino-aprendizagem referente aos conteúdos que abordam a relação do universo de alimento e bebidas voltados a eventos.

Esteja consciente de que sua participação é vital para a composição e absorção dos conhecimentos transmitidos, conjuntamente aos conhecimentos trazidos por vocês no decorrer de sua vida pessoal e profissional.

Portanto esteja certo de que o entendimento de todo o conteúdo, bem como a aplicação do mesmo, formam o conjunto de ações necessárias a esse processo de aprendizagem.

Aproveite!

Apresentação da Disciplina

Bem vindo à disciplina Alimentos e bebidas (A&B) para Eventos.

Neste caderno serão trabalhados os conteúdos voltados à produção de alimentos e bebidas nos mais diversos tipos de eventos.

Que bom que você está aqui, compartilhando esse aprendizado!

O caderno está dividido em três aulas. Na primeira você poderá entender o significado desse universo bem como a trajetória histórica dos termos. Na segunda aula serão trabalhados a estrutura física e operacional do departamento, momento em que você terá contato com as minúcias estruturais de A&B. Na terceira aula será mostrada a relação que existe entre A&B e os mais diversos tipos de eventos.

Lembre-se de que os conteúdos desenvolvidos e apreendidos nos cadernos anteriores formam a base para o entendimento dos procedimentos práticos necessários nas aulas.

**Um abraço,
Professora Camila Alice Gomes
Professora Maria Lúcia Soares**

AULA 1 – ALIMENTOS & BEBIDAS

Objetivos da aula

Nesse capítulo você entenderá o significado dos termos utilizados nesse universo de alimentos e bebidas, bem como poderá compreender o trajeto percorrido pelos alimentos e bebidas vinculados à história da gastronomia.

O universo de Alimentos e Bebidas está relacionado com a gastronomia e, principalmente com a realização de eventos sejam eles: sociais, culturais, técnicos, científicos, esportivos. Segundo PACHECO (2004, p. 12) pontos importantes como organização, clientes, nível de especialização, mercado, profissionais especializados e preços fazem parte desse mundo. Para o autor o processo de “organizar e coordenar uma festa ou um banquete” solicitam condições que envolvem “[...] habilidade, criatividade, experiência, esforço e competência, [...]” que são adquiridas com a prática.

1.1. Aspectos conceituais e históricos

Para entender melhor o significado da presença das comidas e bebidas no universo da realização de eventos faz-se necessário conhecer alguns conceitos que explicam os processos existentes.

- ✓ Alimentos – *sm.* 1. Toda substância que, ingerida ou absorvida por um ser vivo, ou alimenta ou nutre. 2. *P. ext.* Aquilo que faz subsistir, que sustenta algo. [...]. (FERREIRA, 2008, p. 111).
- ✓ Bebidas – 1. Qualquer líquido potável. 2. Líquido alcóolico para beber. 3. *Pop.* O vício de beber. (FERREIRA, 2008, p. 171).
- ✓ Gastronomia – *sf.* Arte de cozinhar de modo que se dê o maior prazer a quem come. (FERREIRA, 2008, p. 429).
- ✓ Gastrônomo – *sm.* Amante das boas iguarias. (FERREIRA, 2008, p. 429).
- ✓ Banquete – *sm.* 1. Refeição formal e solene de que participam muitos convidados. 2. Refeição lauta e festiva. (FERREIRA, 2008, p. 165).

Banquetes

Segundo Pacheco (2004, p.28) “[...] é um evento que tem por finalidade reunir em ocasiões festivas, religiosas ou comemorativas, um grande número de convidados do mesmo nível social ou profissional, da mesma área geográfica ou étnica, com as mesmas crenças religiosas ou políticas, as mesmas afinidades literárias, artísticas ou gastronômicas.”. Para o autor os banquetes se dividem em formais ou à francesa, os meio-formais ou à franco-americano, e os informais ou à americana.

✓ Formais à francesa – são os banquetes que utilizam o tipo de serviço à francesa, “[...] em que todo o serviço de alimentos e bebidas é realizado diretamente aos convidados sentados à mesa, que deve estar arrumada de acordo com o *menu* que será servido [...]”. O autor ressalta que nesse tipo de serviço de Buffet os banquetes são mais requintados e mais dispendiosos, exigindo, portanto um maior e melhor planejamento com mais recursos materiais e humanos.



Figura 01 – Serviço à francesa.
Fonte: assessonoivas.blogspot.com

✓ Meio-formais ou à franco-americana – os convidados sentam-se à mesa, que é arrumada de acordo com os pratos do menu, mas, aqui, os próprios convidados vão à mesa-buffet servir-se. Aos garçons compete servir as bebidas e retirar os pratos usados das mesas. É o tipo de banquete mais usado atualmente em todo o mundo, pelo fato de ser menos formal e oferecer mais opções de comidas aos convidados.



Figura 02 – Serviço à franco-americana.
Fonte: assessonoivas.blogspot.com

✓ Informais ou à americana – oferecem ao convidado um serviço completamente informal, no qual os alimentos e todo material de serviço são apresentados na mesa-buffet, onde os convidados se servem; comem em pé, pois geralmente não há mesas, a não ser de apoio para pratos e copos usados. As bebidas são servidas aos clientes pelos garçons.



Figura 03 – Serviço à americana.
Fonte: assessonoivas.blogspot.com

Outros tipos de serviços (Pacheco, (2004, p. 30)

- ✓ Americano ou self-service ou buffet – A palavra self-service vem do inglês e quer dizer servir-se. Nesse sentido, os alimentos ficam expostos na mesa do buffet e o próprio cliente se serve e monta seu prato. Os restaurantes que oferecem este tipo de serviço normalmente cobram por quilo ou por pessoa.
- ✓ Inglesa – Nesse serviço, a comida vem pronta da cozinha disposta em travessas e é servida pelo garçom.
- ✓ À francesa ou diplomata – Nesse serviço, o próprio cliente se serve da travessa trazida pelo garçom.
- ✓ Russa – É um serviço bem comum no Brasil, no qual o garçom traz as travessas com as comidas e as coloca no centro da mesa.
- ✓ Serviço de room servisse – É o serviço de quarto em hotéis e pousadas. O hóspede faz o pedido por telefone e a comida é levada ao seu quarto, onde ele faz a refeição.
- ✓ Réchaud – Serviço realizado na frente do cliente. Aqui a produção pode ser totalmente a frente do cliente ou apenas finalizada.
- ✓ Coffee-break – Este serviço acontece em pequenos eventos, reuniões, palestras, congressos e servem como pequenos intervalos, pausas. Dura em média 20 minutos e o serviço utilizado é o à americana.
- ✓ Festas de aniversário de casamento, bodas de:

Papel	1ª ano
Algodão	2º ano
Seda	4º ano
Madeira	5º ano
Estanho	10º ano
Cristal	15º ano
Porcelana	20º ano
Prata	25º ano
Pérola	30º ano
Coral	35º ano
Esmeralda	40º ano
Rubi	45º ano
Ouro	50º ano
Diamante	60º ano
Ferro	65º ano
Brilhante	75º ano

Fonte: PACHECO, 2004, p.17.

Arqueólogos têm nos provido de informações valiosas sobre as refeições de nossos antepassados por meio de escavações, que mostram claramente traços de fogo, pilhas de cinzas, em que foram encontrados ossos de animais, utilizados para alimento nas diferentes eras pré-históricas.

O caráter místico e mágico de um banquete também é encontrado na pré-história. Nas cavernas de Trois Frères, em Ariège, na França, um artista primitivo pintou a figura de um bruxo em vestes cerimoniais, que parece estar interpretando uma dança sagrada no meio de uma imensa horda.

Era um tipo de encantamento para que as caçadas fossem bem-sucedidas; uma vez vencido, o animal era dividido naturalmente em duas partes: a primeira para as divindades benevolentes, e a outra para o clã, a tribo ou a família. O homem se acostumou, então, a se agrupar para dividir os pedaços escolhidos do animal, e continuou a fazê-lo nos dois maiores momentos de sua vida: no nascimento e na morte, tendo sido os primeiros banquetes da humanidade em comemoração a esses acontecimentos.

Progressos enormes foram feitos na cozinha quando foram criados os vasilhames de argila e bronze, pois resistiam ao fogo e neles poderiam ser cozidas carnes, peixes e vegetais temperados. Desde então tornaram-se possíveis agrupamentos mais numerosos à mesa. A era dos grandes banquetes teve início, e os mais magníficos foram os que aconteceram nas terras férteis do Oriente, especialmente ricas em temperos e condimentos.



Figura 04 – Banquete Egípcio.
Fonte: www.estilopaleo.com

De acordo com Heródoto, os egípcios acreditavam que a causa da maioria das doenças era devida à forma pela qual o alimento era ingerido. Por esse motivo eram muito cuidadosos no seu procedimento culinário e muito criteriosos na escolha dos alimentos.

Descrições têm sido preservadas sobre festins egípcios, nos quais, contrariando os costumes da maioria dos países orientais, a mulher se incumbia da organização das refeições dirigia o serviço e presidia a mesa (PACHECO, 2004).

Os convidados, chegando em palanques, eram guiados ao primeiro recinto, onde lavavam suas mãos e pés. A seguir distraíam-se com vários jogos, antes do banquete. Na entrada da sala do banquete, empregados coroavam (p.16) os convidados com tiaras de flores, as primeiras bebidas eram servidas e, após as preces usuais, a refeição tinha início. [...]; era frequente não haver uma mesa, [...] os diversos pratos eram servidos em cestas, colocadas perto dos hóspedes. Meninos e meninas tocavam música na harpa, tamborim e lira, mesclando a harmonia de seus instrumentos com a fragrância dos pratos e com os movimentos comedidos das dançarinas. Às vezes até acrobatas e mímicos interpretavam seus papéis cômicos ou assustadores durante ou após a refeição. (Pacheco, 2004: p.17).

1.1.1 Gastronomia ontem e hoje

Significado da palavra

O termo gastronomia provém do grego, *gastros* que significa estômago, e *nomia* que significa lei, conhecimento. Santana (2012) considera a gastronomia uma arte interligada a três fatores: a culinária, o ofício de preparar alimentos e bebidas, a matéria prima utilizada por profissionais do setor na elaboração de pratos, e por fim o designa como conjunto de recursos culturais vinculados à criação.

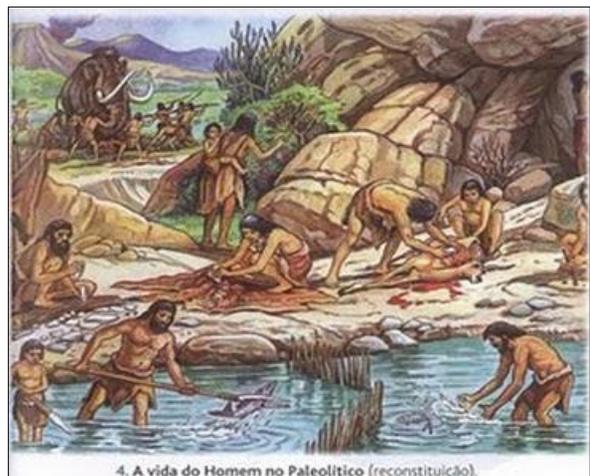
Trajatória no tempo

Os estudos sobre a origem da gastronomia indicam uma trajetória que se confunde com a origem do homem. Para fazer essa ponte entre a história do homem e da alimentação toma-se como referência a história da gastronomia, que segundo SANTANA (2008, p. 01) “[...] se perde nos primórdios da existência da Humanidade, [...]”.

Vamos acompanhar cronologicamente a relação da gastronomia com a história do homem.

O início

Segundo os historiadores tudo começou quando o homem, no período paleolítico, sentiu a necessidade de caçar para se alimentar.



4. A vida do Homem no Paleolítico (reconstituição).
Figura 05 – O homem no período paleolítico.
Fonte: turmadoamanha.wordpress.com

Nesse período ele era nômade. Quando se tornou sedentário, fixando-se a terra, desenvolveu a agricultura e o domínio dos animais o que fez com que ocorresse “[...] uma riqueza alimentar antes desconhecida, possibilitando o crescimento da população e o desenvolvimento das migrações, sempre que se esvaíam os bens naturais.” (SANTANA, 2008, p. 01).

Idade Antiga

Nesse período poucos povos mantinham-se na terra, Santana (2008) cita os egípcios e os mesopotâmicos como exemplo, que devido a fertilidade das margens do rio Nilo, Tigre e Eufrates puderam fixar-se à terra.

A autora ressalta que os povos indianos, africanos, árabes, japoneses, chineses e italianos foram os pioneiros na arte gastronômica. E que “[...] a fartura resultante da abundância de alimentos gerou o comércio, pois havia a carência de determinados produtos em uma ou outra região, assim era preciso estabelecer um intercâmbio entre estes territórios.” Esse fato possibilitou o incremento do comércio que fez com que alguns alimentos se tornassem indispensáveis. (SANTANA, 2008, p. 01).

Os deslocamentos que ocorriam na época fizeram com que o homem utilizasse temperos e resinas para conservar alimentos fazendo com que entendesse a potencialidade das ervas aromáticas, que também, incrementavam o paladar dos alimentos. Isso ocasionou as grandes viagens e transformações sócio-políticas.

A autora faz referência à França como berço da gastronomia, que se tornou um grande centro gastronômico com a união do rei Louis de França com a filha da Itália Catherine de Médici, considerada a rainha das panelas. Nessa época, 1748, surgiu um grande mestre da gastronomia chamado Antoine Careme, *gourmet* de imenso talento que trabalhou muito cedo no Palácio Champpps-Elisée.

Posteriormente, ele foi trabalhar com o imperador Alexandre da Áustria e depois serviu com seus talentos o Barão de Rothschild, o homem mais rico e poderoso da França. Em 1885 o maior cozinheiro do Planeta também era francês, August Scouffier, o qual criou um código relacionando todos os elementos gastronômicos essenciais para uma cozinha, o que contribuiu para um requinte sem igual na Gastronomia.

No Século XX

Na década de 60 profissionais da cozinha criaram um novo estilo na gastronomia denominado Nouvelle Cuisine Française Paul Bocuse, Gault Millan e Jean Michelli subverteram esta arte ao criarem-na. Há uma diferença fundamental entre a Gastronomia e a Culinária. O gastrônomo ou gourmet também cozinha, mas ele está igualmente atento à sofisticação dos pratos, preocupando-se expor da melhor forma possível os alimentos preparados. Assim, ele observa as vestes, a música e a dança mais apropriadas para se aliar a determinadas refeições, transformando este momento em uma verdadeira cerimônia alimentar, não só voltada para a sobrevivência do Homem, mas principalmente para lhe despertar o máximo prazer. Hoje, a região do Mediterrâneo é a mais talentosa na criação de pratos sofisticados e bem produzidos, ocupando o topo na história da Gastronomia. (Santana, 2008).

1.2 Profissional de A&B

O hábito de se freqüentar restaurantes e similares ocupa a vida das pessoas há várias décadas e a evolução rápida dos diferentes tipos de estabelecimentos fez surgir à necessidade de uma administração muito rigorosa e baseada em controles.



Figura 06 – Restaurante.
Fonte: rummage-restaurantes.blogspot.com

Na medida em que o setor evolui, cresce também a sua estrutura administrativa e a necessidade de profissionais cada vez mais especializados, bem como um incremento das funções dentro do seu organograma. Para que se tenha uma administração lucrativa é necessário garantir os fatores que levam um restaurante ao sucesso, ou seja, administrar buscando sempre a cortesia e a eficiência nos serviços prestados. Para se garantir os resultados esperados, é preciso compor a equipe de forma a cobrir em

número e especialização a demanda e o público que se pretende atingir, montando, portanto um organograma compatível com o negócio almejado.

Assim, existe uma hierarquia de profissionais que cuidam para que cada prato e bebida servidos possam agradar aos mais sofisticados e exigentes paladares, embora não vejamos essas pessoas nos salões de refeições. A hierarquia depende do tamanho do restaurante, do fluxo de clientes ou do número de convidados de um evento. Deste modo, existem várias nomenclaturas designadas para os profissionais de A&B.

Brigada

Brigada é a equipe de funcionários responsável pela preparação dos alimentos, além do atendimento e administração dos setores, que são denominados praças.



Figura 07 – Brigada de um restaurante
Fonte: revistaepocasp.globo.com

Brigada de Serviço

A brigada de serviço tem contato direto e contínuo com o cliente e esta divide nas seguintes funções:

- ✓ O Gerente Geral ou Chef Executivo – Administra o setor de Alimentos e Bebidas de grandes redes de hotéis, caterings e restaurantes de alto nível. O Gerente de restaurante é responsável pela gestão do restaurante como recrutamento e treinamento de pessoal e controle de custo. Em estabelecimentos maiores, pode haver um assistente.
- ✓ O Maitre ou Maître d'hotel – Se origina de Chefe ou Mestre de Hotel em francês. Ele se responsabiliza pelo serviço de salão, treina o pessoal de atendimento, prepara a harmonização conforme o menu elaborado com o chef de cozinha, estuda o layout do salão e o plano de mesas de acordo com a planta baixa e determina a distribuição das mesas e fluxo do serviço. Normalmente é o primeiro

contato com os clientes ou convidados que os encaminham até suas mesas, dá sugestões de pratos e recebe as reclamações dos clientes. A recepção dos clientes e convidados também podem ser atribuídas às Hostess (receptionistas femininas) ou Hosts (receptionistas masculinos) que recebem os clientes ou convidados com personalidade.

- ✓ O Chef Sommelier ou Chef do Vinho – Tem a incumbência de gerenciar a equipe de sommeliers nos grandes estabelecimentos. Em geral o Sommelier ou Chef du Vin gerencia a adega, realiza as compras e organiza as bebidas, bem como prepara a Carta de vinhos para os clientes. É ele que orienta, sugere e serve os vinhos. A categoria de Sommelier se equipara a um Chefe de Setor ou ao Segundo Maitre. O traje do Sommelier é similar ao do Maitre, que em geral usam Smoking em restaurantes de luxo. Em algumas ocasiões, o sommelier pode vestir-se com roupas típicas do evento, mas sempre distinguindo-se do garçon.
- ✓ O Barman ou Chef de bar gerencia o bar e também cria drinks e prepara a Carta de drinks. Também fiscaliza o treinamento de auxiliares e todo material utilizado no bar, por exemplo, cuida para que o chope tenha o colarinho preferido pelo cliente além dos cuidados da boa apresentação dos drinks etc.
- ✓ O Chefe dos Garçons ou Chef de Salle – É o encarregado da harmonização do ambiente onde serão recebidos os convidados ou clientes e trabalha em conjunto com o Maitre d'hotel.
- ✓ O Garçon de estação ou Chef de Rang – É necessário quando o estabelecimento é dividido em seções, sendo responsável por explicar o cardápio e anotar o pedido dos clientes em sua estação. Nos banquetes há sempre um garçon para certo número de convidados. Ele também prepara os pratos ao lado da mesa do cliente nos jantares à inglesa indireto. Conforme o tamanho do restaurante e sua divisão, também é chamado de Chef d'étage.
- ✓ O Garçon Demi-Chef de Rang – É aquele que recolhe os pratos entre as seqüências do serviço. Se não houver o Débarrasseur, verifica a bebida da mesa e auxilia o chef da estação. O Débarasseur é aquele que higieniza os utensílios e monta a estrutura das mesas para os banquetes e serve de apoio ao Garçon de Estação verificando a necessidade de reposição da bebida. Após o banquete, remove os pratos usados e as travessas.

- ✓ O Commin ou Commin de Rang - Auxilia os garçons, transporta mesas, cadeiras, toalhas, pratos e talheres. É um status abaixo do Demi-Chef de rang.
- ✓ O Serveur – É um auxiliar que exerce funções múltiplas também do garçon nos estabelecimentos ou eventos menores.
- ✓ O Cambuzeiro é aquele que prepara o café, chá, chocolate, estoca bebidas e atende aos pedidos do bar. Em alguns hotéis o cambuzeiro é responsável pelas louças do café e dos copos do bar.
- ✓ O Steward tem a atribuição de limpeza, higienização e organização da louças, talheres, cristais, panelas e utensílios de cozinha segundo os padrões de higiene e segurança alimentar. Também é chamado de cambuzeiro, copeiro ou auxiliar de cozinha.
- ✓ O Dame du Vestiaire ou Chapeleiro - Recebe no hall de entrada os casacos e outros volumes. É um tipo guarda-volumes que ajuda os clientes na guarda de pertences que poderiam deixá-los incomodados à mesa de jantar.
- ✓ O Voituriers ou Manobrista – Também chamado de Valet, recebe e cuida de estacionar os carros dos clientes ou convidados.

Em algumas tipologias de restaurantes serão encontradas várias outras funções, criadas para atender os serviços oferecidos, como é o caso de churrasarias que há a função de passador de carnes.

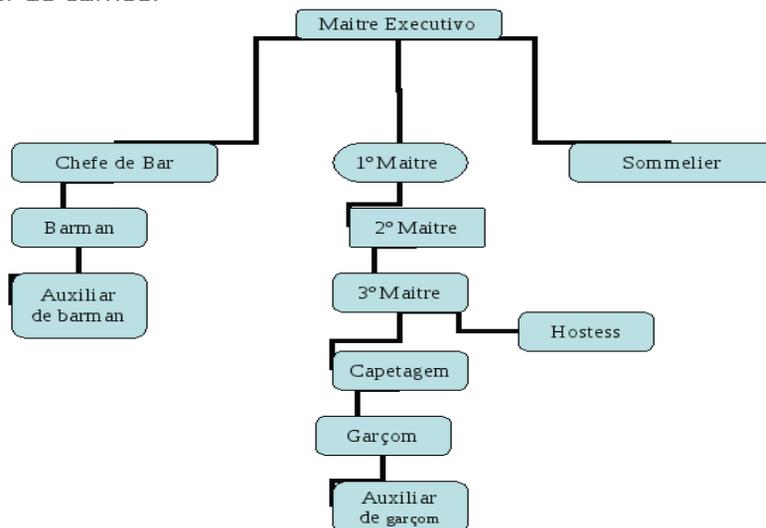


Figura 08 – Organograma da área de atendimento.

Fonte: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAANUYAE/divisao-setorial-restaurantes>

Brigada de cozinha ou de produção

A brigada de produção é composta pelos funcionários que trabalham com a produção dos alimentos em si, e tem pouco contato com os clientes, sendo composta pelos seguintes cargos:

- ✓ Chefe de Cozinha – Responsável por toda a organização da cozinha e da brigada. Exerce também atividades administrativas e elaboração dos menus.
- ✓ Sub Chefe ou SousChef – Responsável por secundar o chefe em suas funções e substituí-lo na sua ausência.
- ✓ Aboyeur – Faz o intercâmbio entre a cozinha e o restaurante coordenando a marcha dos serviços por meio do controle das comandas e fazendo a conferência de pratos.
- ✓ Chefe Steward – Responsável pela limpeza do ambiente e equipamentos do restaurante e em eventos.

Respondem ao Sub Chefe:

- ✓ Gard-Manger - Responsável pelo preparo de pratos frios (saladas, canapés e molhos frios) e pré-preparo de carnes, aves e pescados.
- ✓ Saucier – Responsável pelo preparo de caldos bases e molhos.
- ✓ Entremetier – Responsável pelo preparo de sopas, guarnições e preparo com ovos.
- ✓ Rotissieur – Responsável pelo preparo de alimentos assados, grelhados e fritos.
- ✓ Patissier – Responsável pela execução de sobremesas.
- ✓ Tournant – Substituto de cada chefe de praça quando de sua folga/ausência.
- ✓ Auxiliar Steward e Plongeur – Responsável pela limpeza pesada e higienização do ambiente, equipamentos e utensílios.

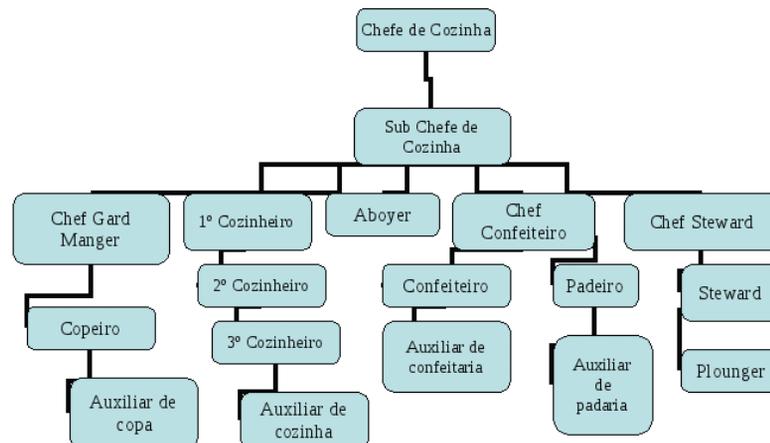


Figura 09 – Organograma da área de produção

Fonte: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAANUYAE/divisao-setorial-restaurantes>

Pessoal Administrativo

Estão ligados aos setores de compras, recebimento e almoxarifado, bem como às gerências administrativas (Pessoal, RH, Controladoria).

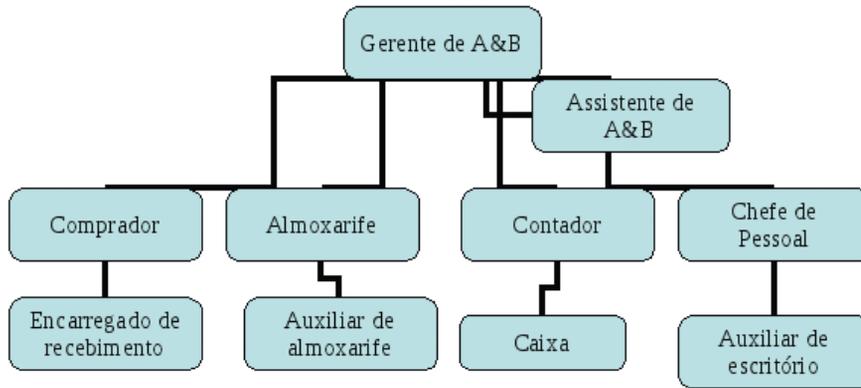


Figura 10 – Organograma administrativo.

Fonte: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAANUYAE/divisao-setorial-restaurantes>

É importante ressaltar que cada função acima especificada tanto da linha de serviço, produção e administrativa vai variar em número de funcionários e funções de acordo com o porte do estabelecimento. Em pequenos restaurantes ou hotéis o que ocorrerá é que um mesmo profissional assumirá mais de uma função.

Muito bom!

Nesta aula você teve acesso aos conceitos de alimentos, bebidas e gastronomia, além de entender o universo dos profissionais de A&B.

Atenção: Crie uma rotina de revisar o conteúdo sempre que for necessário! É um procedimento que só trará benefícios a sua aprendizagem.

(Avaliação)

Através de um texto dissertativo de no mínimo 15 linhas e no máximo 30 linhas, explique a evolução da gastronomia através dos tempos.

AULA 2 – ALIMENTOS & BEBIDAS: estrutura física e operacional

Objetivos da aula

Nesta etapa você entenderá a estrutura física e operacional do departamento de alimentos e bebidas nas mais diversas formas de ocorrência.

Planejar as atividades no ramo de alimentos e bebidas é de fundamental importância para o andamento do negócio e para a obtenção de lucros. Com isso, é de imprescindível conhecer a fundo este universo.

2.1 Departamento de alimentos e bebidas

Dentro da estrutura organizacional e funcional de um hotel, por exemplo, o Departamento de Alimentos e Bebidas - A e B é o mais complexo. Sobretudo porque, nessa área, as despesas com mão-de-obra são aproximadamente 2,5 vezes maiores do que no setor de hospedagem, e a receita é 4 vezes menor. Tanto que muitos hotéis têm optado por terceirizar essa área. Decisão que nem sempre é boa para os negócios e imagem do hotel. Contudo, para muitos hotéis a área de A e B é um negócio rentável, representando 40%, ou mais, da receita do hotel. Isso acontece na medida em que ela for dotada de excelente organização e controle, sob o comando de um administrador bastante competente.

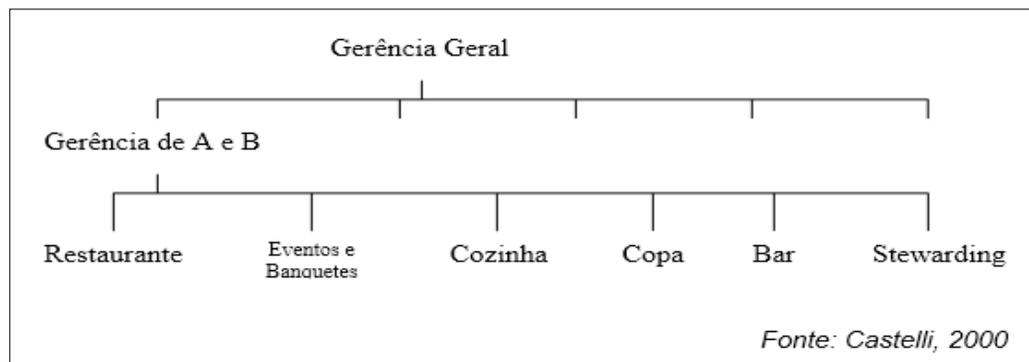


Figura 11 – Ilustração em gerência de A&B
Fonte: http://www.ccsa.ufrn.br/ccsa/docente/juliana.backup/apostilas/Apostila_AB.pdf

A gerência de A e B abrange os seguintes setores: Restaurante; Banquete; Cozinha; Copa; Bar; “Stewarding”; Entre outros.

2.1.1 Restaurante

Segundo Castelli, 2000, considera-se restaurante o estabelecimento que fornece ao público alimentação mediante pagamento. Já para o Turismo, (mediante decreto 84.910 de 15/07/1980) restaurante é o estabelecimento destinado à prestação de serviços de alimentação e que, por suas condições de localização ou tipicidade, possa ser considerado de interesse turístico.

Os restaurantes podem ser classificados por categorias do tipo: luxo, primeira categoria, segunda categoria e terceira categoria. Essas categorias são representadas por símbolos, como garfos, por exemplo, que são afixados nas entradas dos estabelecimentos para melhor orientar os clientes. Para se enquadrar numa das categorias, deve preencher uma boa variedade de requisitos.

Mas, nada impede que se faça uma classificação dos restaurantes, levando-se em consideração variáveis tais como: tipicidade da cozinha, tipo de serviço proposto, tamanho do estabelecimento, entre outras.

Especificamente aos “restaurantes existentes nos hotéis, deve-se enfatizar algumas peculiaridades. Uma delas refere-se às normas de classificação. Um hotel de cinco estrelas não poderá, por exemplo, possuir um restaurante de terceira categoria. Não existe congruência. Por isso o restaurante sempre deve estar em harmonia com a categoria do hotel. Isso não exclui que o restaurante possa se caracterizar por cozinhas típicas e por modalidades de serviço bemdefinidas” (Castelli, 2000).

Até o século XVIII, a palavra "restaurante" designava na França um cozido que "revigorava e restaurava". Pouco a pouco, os estabelecimentos, que inicialmente serviam apenas esse prato, começaram a diversificar sua oferta até compor um cardápio. Essa característica, junto com a disposição dos talheres sobre mesas independentes distinguin-os das tavernas tradicionais.

Entretanto, nós devemos o verdadeiro *boom* dos restaurantes à Revolução Francesa que, reduzindo ao desemprego os grandes cozinheiros da aristocracia, obrigou-os a se reciclarem e a fazerem um uso mais democrático de seu talento.

Ao publicar em 1803 o Almanaque dos Comilões, Alexandre Grimod Reynière inventou a crítica gastronômica. Esse gênero literário encontra eco rapidamente junto aos literatos que, cansados do elitismo dos salões da sociedade, começam a saborear essa nova cultura social que representam os restaurantes. O escritor gastronômico Brillat-

Savarin dizia muito bem em sua Psicologia do Gosto em 1825: “Os animais pastam, o homem come, apenas o intelectual sabe comer”.

Dessa geração de estabelecimentos, nascidos no final do século XVIII, apenas uma continua existindo em Paris: Le Grand Véfour. Um restaurante que, além do mais, ilustra perfeitamente a cumplicidade entre duas artes: a literatura e a gastronomia. Nutrindo ao mesmo tempo o corpo e o espírito.

No século XX, surge uma nova tipologia baseada nas novas necessidades, motivações e desejos gastronômicos, satisfeitos através de novos tipos de restaurantes.

São eles: Restaurante clássico/internacional, Churrascaria, Restoroute, Restaurante típico, Centro gastronômico, “Buffet”, Lancheria, cafeteria, “Snack-bar”, “Cofee-shop”, Casa de massas, Café colonial, Confeitaria, sorveteria, Café, Bar americano, “night-club”, Danceteria, “Pub”, Casa de sucos e vitaminas, Restaurante de empresa, etc. Abaixo, alguns exemplos:



Figura 12 – Exemplo de Restaurante clássico.
Fonte: cromossomay.com



Figura 13 – Exemplo de Churrascaria.
Fonte: melhoresbaresdorio.com.br



Figura 14 – Exemplo de Restaurante típico
Fonte: manoloics.blospot.com



Figura 15 – Exemplo de Confeitaria.
Fonte: www.familiafarinha.com.br



Figura 16 e 17 – Exemplo de centro gastronômico, Estação das Docas
Boulevard da Gastronomia.
Fonte: turismoparaense.blogspot.com

2.1.2 Cozinha

Para Castelli (2000) a cozinha forma um conjunto ordenado de equipamentos e instalações, perfeitamente integrados para a produção de refeições. A cozinha, como unidade de produção, exige um estudo detalhado das instalações, dos materiais, das disposições dos locais e dos métodos de trabalho. Uma cozinha bem planejada, com métodos de trabalho apropriados, torna-se altamente produtiva.



Figura 18 – Cozinha industrial
Fonte: www.oitopassos.com

Alguns Aspectos Históricos

Para compreender melhor a cozinha moderna é necessário ter uma visão de seu passado e do conhecimento de suas raízes

A partir do momento que o homem primitivo percebeu que colocando a carne ao fogo ela ganhava sabor e ficava mais fácil de mastigar deu-se o nascimento da cozinha. Foram sendo descobertos equipamentos e matérias-primas que davam consistência à arte culinária. Esses aperfeiçoamentos foram verdadeiras revoluções. Um exemplo é o garfo, que passou a substituir as mãos dos comensais e, conseqüentemente, abrindo opções de preparação, além de também construir novas regras de etiqueta à mesa.

Surgiram os utensílios de ferro branco, depois ferro batido e, um pouco mais tarde, as baterias de cozinha em prata. Após a 1ª Guerra Mundial, a ordenação e os utensílios da cozinha sofreram uma grande transformação. As grandes usinas metalúrgicas que fabricavam armas para a guerra se transformaram em fábricas de utensílios de cozinha e outros objetos relacionados a ela.

As formas dos utensílios também foram amplamente estudadas, tornando-se mais práticas. Os recipientes que eram de cobre, passaram a ser fabricados em alumínio, níquel e aço inoxidável. Houve também a grande expansão dos eletrodomésticos.

O frio foi também um elemento que trouxe grande benefício à arte culinária. As câmaras frias se tornaram uma necessidade e se constituem em excelentes equipamentos que permitem melhor acondicionar as matérias-primas, assegurando alimentos mais saudáveis. Isso se ampliou até nossos dias. *Documentos utilizados pela cozinha*

Comanda, ordem serviço, requisição/ de mercadorias, memorando interno, transferência interna de materiais, ficha técnica de pratos, relatório de material estocado e perdas, entre outros.

- ✓ Comanda – É emitida pelo restaurante e, uma das vias, é encaminhada à cozinha para a confecção do pedido. Quando do fechamento da cozinha, esta via é encaminhada ao setor de conferência.
- ✓ Ordem de serviço – Tem por finalidade especificar as necessidades a serem atendidas em banquetes ou em outras festividades pelo setor.
- ✓ Requisição/devolução de mercadorias Registra as solicitações ou devoluções de mercadorias e permitir a correta apropriação de custos.
- ✓ Memorando interno – Tem por finalidade a comunicação entre os setores.
- ✓ Transferência interna de materiais – Registra a transferência interna de materiais, processada entre as diferentes áreas do hotel e permitir a correta apropriação dos custos.
- ✓ Ficha técnica – Descreve todos os ingredientes que entram na composição do prato, com as quantidades bem definidas, determinar a guarnição que acompanha o prato, orientar sobre a maneira de preparar o prato e manter a qualidade-padrão: controlar os custos.

- ✓ Relatório de material estocado e perdas – Este relatório tem por finalidade informar sobre os materiais estocados e sobre as perdas ocorridas nos diversos pontos de produção do hotel.

Fechamento da cozinha

Terminado o serviço ao público, deve-se: guardar os comestíveis que sobraram em recipientes e lugares apropriados; lavar os utensílios utilizados; limpar e guardar as ferramentas de trabalho utilizadas; desligar e limpar todos os equipamentos utilizados; limpar os móveis; lavar os pisos; dar vazão ao lixo; preparar e encaminhar as solicitações de mercadorias; dar as instruções que se fizerem necessárias para o dia seguinte; etc.

Conhecimentos Gerais de Culinária

É preciso possuir conhecimentos e técnicas sem os quais não se pode colocar uma cozinha em funcionamento. Um administrador de hotel não necessita saber cozinhar, mas deve possuir bons conhecimentos sobre o assunto. Isto porque, além dos mesmos fazerem parte da sua profissão, podem, indiscutivelmente auxiliá-lo na administração dessa área tão importante e complexa.

2.1.3 Bar

Sobre a história do bar, abaixo citação de Euclides Guimarães (2006).

Difícil falar da história do bar, ou porque vem de muito longa data, ou porque tem origens mistas, comuns a outros tipos de negócios, como as tabernas, hotéis, pousadas e restaurantes. Talvez tenha nascido junto com as primeiras cidades, mesmo que não necessariamente localizado nelas, mas nas estradas que levavam a elas; talvez tenha surgido nos primeiros portos, nas docas que são quase tão antigas como as cidades. Importa lembrar, porém, que desde a origem tem como público, entre moradores locais, nem sempre desocupados, mas em momentos de desocupação, os viajantes.

O que parece ser característica básica desde os mais remotos tempos de sua existência é que acontecimentos, experiências e sagas humanas tornam-se invariavelmente assunto no bar.

O bar é um lugar cuja natureza convida ao debate e, diferentemente de outras ágoras inventadas pelo homem, como as academias, as assembléias e a imprensa, onde hierarquias, métodos sistemáticos de demonstração, ou a busca de objetividade pautam necessariamente os discursos, no bar circulam, por

menos apuradas, lógicas, ou sábias que possam ser, as opiniões dos debatedores. Opiniões que muitas vezes se formam ali mesmo, no calor das discussões, sem se obrigarem a sobreviver ao momento e às condições presentes de sua enunciação. (Trecho do texto de Euclides Guimarães – sociólogo e professor, 2006).

Assim, pode-se dizer que o bar representa uma libertação, onde é possível falar dos mais diversos assuntos, sem que de fato você seja um grande conhecedor da causa. É possível adentrar em conceitos extremamente complexos, ou simplesmente discorrer sobre assuntos do cotidiano e da cultura popular. O bar proporciona interação e harmonia, comumente associada ao consumo de bebida alcoólica.

Deste modo, é imprescindível que os bares ofereçam uma variedade de bebidas e coquetéis aos seus clientes, além de petiscos para acompanhá-las ao som de uma música ambiente.

2.1.4 Reservas

A qualidade da experiência com base no bom serviço e na atenção faz a diferença entre visitar uma vez e se tornar um habituê.

O Setor de Reservas é o 1º momento entre empresa e cliente, por isso é necessário: Atender o telefone antes do 3º toque; Não interromper o cliente quando ele estiver falando; Os atendentes de reservas devem ser em pequeno número para que possam oferecer tratamento personalizado.

Alguns restaurantes, que trabalham com o sistema de reservas, reservam 1 ou 2 mesas de stand by para o caso de: Erro de reserva; Ligação de um cliente VIP ou Habituê.

- ✓ Vantagens de não trabalhar com Reservas: Maximiza o uso de mesas; Elimina problema de No-Show¹; Aumenta as vendas do bar.
- ✓ Desvantagens de não trabalhar com Reservas: Grande número de pessoas à porta; O restaurante se sente forçado a apressar o cliente; O nível de ruído aumenta; Requer um espaço adicional para que as pessoas que estão esperando fiquem bem acomodadas.

¹ No show: Significa não comparecimento. Exemplo 1: Passageiros de companhias aéreas que não comparecem para o embarque. Exemplo 2: Hóspede que não entra no hotel na data previamente marcada (Castelli, 2000).

- ✓ Vantagens de trabalhar com Reservas: Ajuda a estimar o fluxo de clientes; Facilita a administração de pedidos especiais; Permite perguntar o número de clientes; Permite uma distribuição mais eficiente das mesas; Permite registrar o número de telefone dos clientes.
- ✓ Desvantagens de trabalhar com Reservas Requer: pessoal para trabalhar no setor de reserva; Cria problemas de No-Show; Requer pontualidade dos clientes.
- ✓ Especificidades do Sistema de Reservas: Contar cadeiras é tão importante quanto contar mesas; Deve-se combinar a lista de reservas com a planta baixa do restaurante; Os restaurantes devem ter uma ideia da média de tempo que seus clientes permanecem de modo a coordenar as reservas sem gerar stress; Solicitações especiais Geralmente tem um valor muito importante para o cliente, por isso devem ser atendidas com a maior atenção.
- ✓ Reservas para Grandes Grupos: Recomendar que o grupo chegue mais cedo ou mais tarde do horário de pico; Tentar estabelecer um menu com antecedência; Consultar os clientes quanto a bebida; Imprimir menu para clientes; É recomendável receber depósito de 15 a 20% do valor acordado; Administrar grupos é uma tarefa complexa.
- ✓ Datas que em geral demandam grandes grupos: Dias das mães; Páscoa; Natal; Reveillon.
- ✓ Como evitar o No-Show: É uma tarefa difícil. É necessário reconfirmar as reservas; Exige uma pessoa qualificada para trabalhar ao telefone.
- ✓ A tecnologia e a falta da tecnologia em um restaurante: Exige um sistema de gestão integrada, dentre o uso de novas tecnologias que facilitam e tornam mais eficiente a prestação do serviço.

2.2 Serviços

2.2.2 Cardápios

É a primeira coisa que solicitamos ao nos sentarmos à mesa de um restaurante ou similar. O cardápio, também chamado de menu, carta ou lista, é o veículo de informação, venda e publicidade de um restaurante e sua finalidade é auxiliar os clientes na escolha dos alimentos e bebidas. É também considerado uma ferramenta de marketing que é utilizada nas empresas gastronômicas com a finalidade de alavancar e impulsionar suas vendas.

Alguns aspectos devem ser levados em consideração quando da elaboração de um cardápio, seu *layout* deve receber cuidados especiais no que tange a sua composição, redação e apresentação, uma vez que a junção de todos esses elementos pode influenciar o julgamento dos clientes e ajudar na construção de impressões sobre os produtos oferecidos.

Inconscientemente o cliente está avaliando a qualidade do papel, a impressão e as ilustrações ao escolher seu prato. Como a escolha é feita pela leitura a redação e a correção gramatical devem ser impecáveis.

- ✓ Um cardápio deve necessariamente: Informar; Ser claro, legível e objetivo; Possuir sequência lógica; Não conter erros ortográficos; Ser original; Ser fácil de manusear; Ser visto como o cartão de visita do restaurante; Informar sobre os preços e sobre o restaurante; Ser fiel aos ingredientes informados na preparação culinária; Despertar o interesse dos clientes.

Lembrando que a capa e as cores escolhidas para compor o cardápio devem remeter a imagem do restaurante, auxiliando na identificação de sua tipologia, coerentes com o ambiente encontrado. Para tanto, a escolha do papel adequado é o primeiro passo para a confecção e sucesso de um cardápio. Este deve resistir a manuseio frequente e ao rápido desgaste do conjunto. O ideal é que o estabelecimento comercial confeccione cardápios novos a cada 3 meses. Abaixo, alguns exemplos:



Figura 19 e 20 – Exemplos de cardápio

Fonte: http://www.grucvb.com.br/grucvb/downloads/apostilaturista/3_alimentos_e_bebidas.pdf

2.2.3 Higiene e Segurança



Figura 21 – .Higiene das mãos ao manipular alimentos
Fonte: www.cristofoli.com

Na prestação de serviços de alimentação coletiva é necessário dispor e aplicar regulamentações oficiais e/ou privadas que rejam e controlem as ações diárias, e que sirvam como marco legal, jurídico e que estabeleça responsabilidades, direitos e deveres.

A meta de todo estabelecimento de alimentação coletiva é, ou deveria ser, oferecer aos seus clientes ou comensais, alimentos inócuos e de excelente qualidade, em um ambiente adequado e com o melhor serviço e atenção. Os governos nacionais, estaduais, municipais; os organismos internacionais relacionados, as associações de hotelaria e alimentação, nacionais ou internacionais, têm os mesmos objetivos e se esforçam por preparar e fazer cumprir leis, regulamentos, normas, diretrizes, especificações e padrões que permitam atingir os objetivos assinalados.

Para atuar no segmento de alimentos e bebidas é necessário estar atento aos procedimentos de higiene e manipulação de alimentos, pois os produtos oferecidos atuam diretamente sobre a saúde dos clientes.

Higiene pessoal, dos utensílios e dos alimentos é o que vai garantir a saúde de todos os fregueses. Portanto o processo de higienização envolve desde cuidados pessoais, até a limpeza dos equipamentos.

Após os anos 90, em função do aumento da importação de produtos para o Brasil, as pessoas passaram a não só conhecer novos alimentos, como também a observar mais os estabelecimentos de A&B.

A partir desse momento os clientes ficaram muito mais atentos a novos produtos e também a tudo que cerca um restaurante, principalmente a higiene. O cliente de hoje conhece as normas e direitos, ele não aceita mais tão facilmente tudo o que lhe é oferecido, procura sempre o melhor, pois sabe identificar todos os requisitos que uma boa casa deve apresentar.

Visando assegurar a saúde de todas as pessoas que se alimentam fora de seu lar a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA criou o sistema de APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle), desenvolvido para garantir a produção de alimentos seguros à saúde do consumidor.

Uma das resoluções do projeto é a aplicação do sistema APPCC que tem como pré-requisitos as Boas Práticas de Fabricação e a resolução RDC nº 275 de 21 de outubro de 2002 sobre procedimentos Padrões de Higiene Operacional (PPHO). Esses pré-requisitos identificam os perigos potenciais à segurança do alimento desde à obtenção da matéria-prima até o consumo, estabelecendo em determinadas etapas (Pontos Críticos de Controle), medidas de controle e monitoramento que garatam, ao final do processo, um alimento seguro e com qualidade.



Figura 22 – Cartilha da Anvisa sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação.
Fonte: efisconsultoria.blogspot.com

Além do controle rigoroso a partir de implantação do sistema acima, tem-se com a criação e com a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, uma mudança no perfil d consumidor brasileiro, que hoje observa desde a higiene do local, até a forma como os alimentos são servidos e até mesmo embalados, além de conferir prazos de validade, verificar a procedência, e analisar a qualidade dos produtos que adquire, ou seja, está mais atento, exigente e principalmente, é conhecedor dos seus direitos.

A ANVISA estabelece regras específicas para empresas que produzem ou manipulam alimentos, e todos os gestores desse setor devem obrigatoriamente conhecê-

las e ainda fazer mais, levar este conhecimento a toda a equipe, pois todos participam de alguma etapa para o cumprimento das regras.

Assim, com base na a resolução RDCN 216 de 15 de setembro de 2004, portarias 1.428/MS e no 326 SVS/MS, de 30 de julho de 1997, seguem alguns procedimentos que precisam ser seguidos pelos proprietários e/ou gestores de estabelecimentos que manipulam alimentos:

- ✓ Elaborar Manual de Boas Práticas de Fabricação: Geralmente fica a cargo do proprietário do estabelecimento que deve contratar mão-de-obra especializada para sua produção (engenheiro de alimentos ou nutricionista).
- ✓ Treinamento dos funcionários em relação à higiene e às técnicas corretas de manipulação de alimentos: Também realizado por profissional capacitado abrangendo os temas de Controle de Saúde dos Funcionários; Controle de Saúde Clínico Exigido pela Vigilância Sanitária; Controle de água para Consumo; Controle Integrado de Pragas.

Vamos recapitular!

Para entender melhor o próximo capítulo, lembramos que você teve contato com os objetos estruturais e organizacionais dos setores que abrangem alimentos e bebidas nas diversas formas de ocorrência.

Atenção: Não perca o entendimento contínuo dos conteúdos dados. Continue estudando!

(Avaliação)

Redija um textodissertativo de no mínimo 15 linhas e no máximo 30 linhas, abordando o tema do restaurante e as exigências para seu sucesso e bom funcionamento.

AULA 3 – ALIMENTOS & BEBIDAS PARA EVENTOS

Objetivos da aula

O objetivo deste capítulo é demonstrar como acontece a relação de A&B com Eventos nas mais variadas possibilidades de apresentação, buscando o entendimento do setor e sua fundamental importância nos eventos.

3.1. Tipologia do serviço de buffets



Figura 23 – Exemplo de mesa de buffet.
Fonte: www.southspace.com.br

A origem do termo buffet, ou bufê, provém da língua portuguesa e possui diversos significados, que segundo, Pacheco (2004, p. 27-28) são os seguintes:

- ✓ *Buffet* (empresa) – podem ser de diversas categorias e tamanhos, exclusivos para os serviços de banquetes, coquetéis e outros tipos de eventos. Os de maiores proporções possuem estruturas capazes de atender de pequenos a grandes eventos.
- ✓ Serviço de *Buffet* do hotel – são aqueles que ocorrem nas dependências de meios de hospedagem, com estruturas próprias de salões, cozinha e pessoal. Pacheco (2004, p. 27) que neste tipo de serviço há um departamento denominado de Banquetes responsável pelos procedimentos de: “[...] contratar, planejar, organizar e servir todos os eventos de *buffet* da empresa.”

- ✓ *Mesa-buffet* – São mesas arrumadas e decoradas apropriadamente, nas quais são expostos alimentos ou bebidas para serviço dos clientes, que frequentemente as chamam simplesmente de *buffets*. Tal método é muito usado por todas as empresas do ramo por propiciar baixo custo de produção e serviço, rapidez no atendimento aos clientes e preço de venda razoável.
- ✓ As *mesas-buffet* encontradas no mercado com mais frequência são: pratos frios, pratos quentes, pratos frios e quentes, saladas, queijos e vinhos, doces e frutas, pratos típicos de um país, pratos típicos de uma região, pratos vegetarianos, pratos macrobióticos, pratos de ceia de natal, pratos de *Réveillon*, peças iteiras de carnes, peixes e frutos do mar, bebidas e coquetéis, doces de aniversário de criança, bloo de aniversário ou casamento, sanduíches e outros.”

Vale relembrar os tipos de serviço em buffet explanados na aula 1: Formais à francesa; Meio Formais ou à Franco Americanos; Informais ou à americana; Americado, Inglesa, à Francesa ou Diplomata; Russa; Réchaud; Coffe-break.

Os Clientes



Figura 24 – Cliente sendo atendida em um restaurante.
Fonte: turespacio.com

O cliente, por ser a principal razão da existência da empresa, aqui mais do que em qualquer outro lugar, deve ser considerado como rei; sendo assim, não basta só satisfazê-lo, é preciso encantá-lo. O encantamento se faz com a qualidade dos produtos, dos serviços, da decoração e com muitos outros detalhes próprios de um grande evento.

O Nível de Especialização

O nível de especialização nesse ramo é elevado, existindo no Brasil, principalmente em São Paulo, empresas capazes de satisfazer todas as necessidades de um grande banquete e de providenciar coberturas e pisos provisórios de áreas, arranjos florais, doces, música ao vivo, cerimonial, utensílios e equipamentos apropriados para cada ocasião.

O Mercado



Figura 25 – O mercado.

Fonte: circuitofeiradoempreendedor.blogspot.com

O mercado de organização de festas em São Paulo, por exemplo, é explorado por cerca de duzentas empresas especializadas, divididas nas seguintes categorias: uma dúzia de hotéis de primeira categoria, quatro ou cinco buffets classe especial, meia dúzia de buffets classe A, alguns banqueteiros sofisticados e caros que atendem a alta sociedade e assim por diante até chegar aos de “fundo de quintal”. Só em festas de casamento são convidadas, a cada sábado, por volta de 15 a 20 mil pessoas, que necessitam de um contingente de pelo menos 2 mil profissionais especializados.

Os Profissionais Especializados

Um grande banquete envolve uma gama enorme de profissionais qualificados, como manobristas, seguranças, porteiros, recepcionistas, cozinheiros, confeitores, garçons, barmen, maîtres, gerentes, decoradores, floristas, cabeleireiros, artistas, cantores, músicos, fotógrafos, produtores de vídeo e até padres e juízes, todos importantes para o seu sucesso.

Os Preços

O preço de uma festa pode variar muito, dependendo do gosto e do poder aquisitivo de anfitrião. Muito embora a maioria dos buffets tenha uma tabela fixa de preços para cada tipo de festa e de comida que se deseja oferecer. O custo final de um banquete pode subir indefinidamente. Não são raras as festas que custam a seus anfitriões uma quantia que daria para comprar alguns automóveis populares ou um pequeno apartamento novo. Nesse mundo cintilante das festas em grandes buffets e hotéis de primeira categoria, à medida que sobe o cacife do anfitrião, aumenta o número de atrações, ou de extravagâncias, a seu alcance.

3.1.1 Outros serviços de buffet

Tipos de cardápio

- ✓ Brunch – É uma refeição informal, de múltipla escolha e que ocorre no final da manhã e estende-se até a tarde. O cardápio inclui alimentos tradicionalmente servidos no café da manhã como leite, café, chás, sucos de frutas, achocolatados, pães e bolos variados, biscoitos, frios, geleias, assim como pratos mais encorpados como crepes, panquecas, suflês e tortas. Também poderão ser servidas saladas e frutas frescas. Os tipos de serviço mais indicados para este cardápio são: americano e franco-americano.
- ✓ Almoço – Não é tão informal quanto o brunch, mas é considerado um evento mais leve, sem tanto glamour. A refeição pode ser precedida de um pequeno coquetel e geralmente ocorre entre 11h e 14h. Os serviços mais indicados são: franco-americano e à inglesa.
- ✓ Jantar – Os jantares pedem um pouco mais de formalidade e sofisticação. Geralmente acontecem após as 19 horas, e são precedidos de um coquetel de entrada. Os serviços mais indicados são: à inglesa e à francesa.
- ✓ Coquetel – O coquetel pode anteceder um almoço ou jantar ou pode ser servido sozinho. Quando servido sozinho é indicado para recepções à tarde ou à noite. É um pouco menos informal do que o jantar, mas mesmo assim é considerado requintado. É uma boa opção para salões que não dispõem de muito espaço para mesas e cadeiras. Os garçons passam com bandejas entre os convidados e cada

um pega o quitute que mais lhe agrada. Os serviços mais indicados são: americano e franco-americano.

- ✓ Bolo com champanhe – É um tipo de comemoração elegante, servida geralmente em casamentos pela manhã e à tarde. Quem deseja uma reunião um pouco mais longa ou à noite, o ideal é servir algum acompanhamento como: salgadinhos ou alguns canapês sofisticados e bebidas variadas. Os serviços mais indicados são: americano e franco-americano.
- ✓ Churrasco – É uma comemoração bem despojada. Mas é possível fazer um churrasco com bom gosto e até um certo requinte. Para isso é importante ficar atento aos detalhes, principalmente se o local e horário são adequados. O churrasco pode ser servido entre o final da manhã e o meio da tarde e os locais ideais para este tipo de evento são sítios, chácaras ou em um salão de festas com área ao ar livre. Os serviços mais indicados para este tipo de cardápio são: franco-americano e à inglesa.

3.2 Mise en Place

Mise en Place é a organização previa do local de trabalho, tendo como objetivo principal agilizar o serviço na hora da execução. A Mise en Place em um restaurante não envolve somente a montagem das mesas, mas toda organização dos alimentos, da cozinha, dos serviços oferecidos, antes da abertura do estabelecimento. Segundo Castelli (2000, p 312) “A *mise en place* engloba o conjunto de trabalho previamente executados, para colocar o local, os objetos ou alimentos e bebidas em ordem”.

Podemos citar alguns tipos de Mise en Place de base como: simples, de serviços à la carte e de serviços para banquetes, como será observado a seguir:

Exemplo: Mise en Place em uma mesa para serviços A La Carte. Basicamente ela é composta por: 1 garfo, 2 facas, 1 prato de pão, 1 suplá ou prato de serviço, 1 guardanapo, 1 taça de vinho, 1 taça de água (ver figura 27).

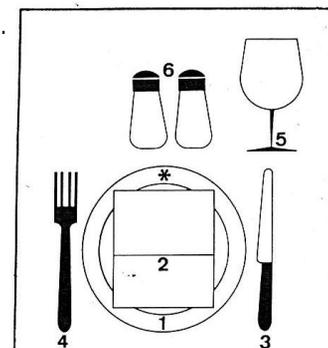


Figura 26 - mise en place de base simples.
Fonte: Castelli, 2000

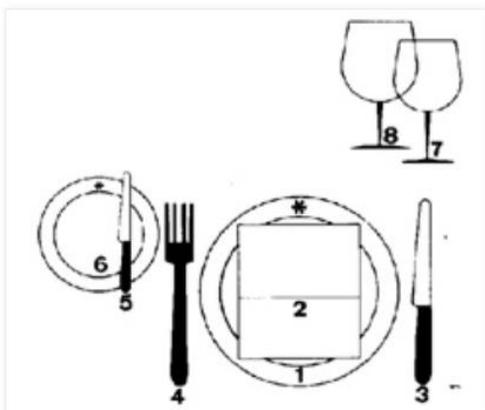


Figura 27 – Mise en place para serviço a la carte.
 Fonte: <http://bemtevicanela.blogspot.com.br/2013/03/mise-en-place-1.html>

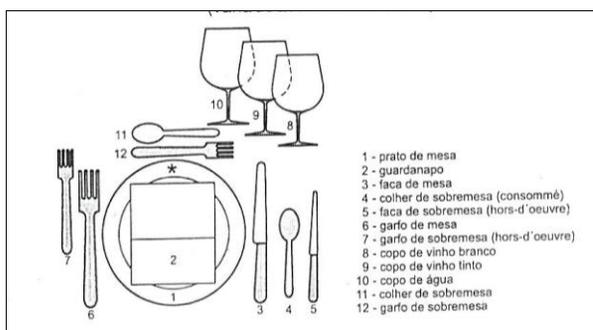


Figura 28 - Mise en place para serviços de banquete.
 Fonte Castelli, 2000

Porém, podemos ir bem mais além do básico e acrescentar detalhes que farão total diferença na apresentação da uma mesa. Por Exemplo: design e forma dos pratos, suplá, talheres, dobramentos e enfeites associados ao guardanapo, cores das toalhas e arranjos das mesas.



Figura 29 – Mise en place sofisticada.
 Fonte: <http://bemtevicanela.blogspot.com.br/2013/03/mise-en-place-1.html>

A arrumação do salão e da mise-en-place é uma tarefa que deve ser realizada pela brigada de serviço a cada início de turno. Muitos são os detalhes a serem observados e organizados. Castelli (2000) exemplifica em sua obra, algumas regras fundamentais para uma Mise en Place de base, como:

Organização do salão

A arrumação do salão é a primeira etapa que começa com a limpeza do chão no sentido da porta principal para a porta de serviço em seguida limpeza dos lustres, janelas, equipamentos, entre outros. A próxima fase é polir os utensílios com álcool e abastecer os ménages. A supervisão do mise en place do salão se faz necessária principalmente nos estabelecimentos de grande porte.

Carrinhos e aparador

O mise en place dos carrinhos de serviço e do aparador principal e de praça é a segunda etapa da arrumação do restaurante. No aparador são colocados os pratos, talheres, toalhas, guardanapos, copos, cinzeiros, ménages etc, todos de forma ordenada para torna o serviço mais rápido possível. O carrinho de bebidas é limpo e reabastecido; o carrinho de sobremesa também limpo e reabastecido; o carrinho de flambar é checado quanto aos utensílios e os ingredientes necessários para flambar.

Alinhamento de mesas

O alinhamento de mesas e cadeiras deve ser feito com o maior cuidado, pois dele depende o visual do salão. Cadeiras e mesas tortas e desalinhadas dão impressão de bagunça e bagunça dá impressão de sujeira. Depois de alinhadas as mesas de acordo com os padrões do restaurante ou do bar, alinham-se as cadeiras, indicando exatamente o lugar dos pratos. Deve-se ter atenção aqui, pois, o cliente deverá sentar-se sem que os pés da mesa o incomodem. As cadeiras devem ficar levemente encostadas às toalhas, de modo que não fiquem nem muito distantes, nem debaixo das mesas.

Colocação das toalhas

Estendem-se as toalhas sobre as mesas de modo que os vincos centrais coincidam com o centro da mesa e as pontas caiam sobre os pés. No caso de mesas redondas, as toalhas devem cobrir os pés, sem arrastar no chão. Os vincos principais das

toalhas devem ficar alinhados, todos, na direção da porta de entrada, isso padroniza a arrumação e dá a impressão de o espaço ser mais amplo.

Colocação dos cobre-manchas ou dos jogos americanos

Os cobre-manchas são “toalhas” menores, postas em cima das toalhas padrão e, como o nome diz, têm a função de esconder as manchas. Devem obedecer às mesmas regras de colocação das toalhas. É muito comum, fica bonito e é prático se utilizar toalhas lisas e cobre-manchas estampados sobre o mesmo tom das toalhas. Normalmente, quando se utilizam jogos americanos, não se utilizam cobre-manchas; ou seja, um substitui o outro. Aliás, dependendo do estilo do estabelecimento e do tipo das mesas, há os que não utilizam nem toalha, somente o jogo americano direto sobre o tampo da mesa.

Show-plate ou sousplat

O show-plate (termo inglês) ou sousplat (termo francês) consiste em um prato onde não é servida nenhuma comida. Sua função é ser um “suporte” para todos os pratos de cada serviço da refeição.

Dependendo do estabelecimento, o show-plate pode ser de vários estilos, formatos e feitos de vários materiais, desde os mais luxuosos (de prata ou porcelana trabalhada, etc) até a linha rústica (artesanato em bambu, palha, etc).

É importante ressaltar que quanto mais rebuscado e trabalhado for o show-plate, mais simples deve ser a louça usada, e vice-versa, ou a mesa ficará com o visual extremamente poluído [...].

A posição do show-plate deve ser exatamente na frente do comensal e um dedo para dentro da borda da mesa. O show-plate não sai da mesa durante toda a refeição; como foi dito ele é um suporte para todos os pratos que serão servidos.

Pratos

O tipo de serviço é que vai determinar se o prato da primeira entrada fará parte ou não da mise-en-place inicial. Assim, ele pode aparecer vazio, em cima do show-plate, fazendo parte da mise-en-place, antes da chegada do comensal ou será servido pelo garçom, já com a comida, após a chegada do comensal. Neste último caso, apenas o show-plate fará parte da mise-en-place. Em qualquer uma das situações, ao final de cada

serviço, o prato será retirado e os subsequentes vão sendo servidos, sempre em cima do show-plate.

Talheres

Os talheres devem se apresentar, todos que serão usados até o fim da refeição, já na mise-en-place. Deduz-se, então, que a disposição dos talheres vai depender do cardápio que será servido. Nesse sentido, devem ser seguidas algumas regras básicas: As facas de mesa e de entradas ficam sempre ao lado direito do prato, com a serra voltada para o prato. As colheres de sopa também estarão sempre dispostas à direita do prato. Os garfos de mesa e de entradas ficam ao lado esquerdo do prato. Esses talheres devem sempre estar alinhados pela base, na mesma direção da base do show-plate.

Informações complementares

- ✓ Os talheres de sobremesa (banquetes) são colocados diante do prato de mesa, na seguinte ordem: colher de sobremesa, com o cabo voltado para direita, o garfo de sobremesa com o cabo voltado para esquerda e a faca de sobremesa com o cabo voltado para direita e o corte voltado para o prato;
- ✓ Não colocar talheres do mesmo tamanho e forma para o mesmo serviço;
- ✓ Os copos devem ser colocados à direita do prato de mesa;
- ✓ A disposição dos copos começa do menor (da direita para esquerda) para o maior. Não ultrapassar de 4 copos por serviço;
- ✓ A borda do prato deve coincidir com a borda da mesa ou um pouco acima;
- ✓ O guardanapo deve ser colocado sobre o prato de mesa e nos casos em que não há prato de mesa, o guardanapo será colocado no lugar dele;
- ✓ O prato de pão deve ser colocado à esquerda do prato de mesa e sobre ele uma faca para manteiga com a lâmina no mesmo sentido da faca de mesa;
- ✓ Caso seja necessário fazer ou refazer a mise en place com o cliente já sentado à mesa, deve-se: colocar o garfo pelo lado esquerdo, colocar a faca pelo lado direito e deixar um espaço entre o garfo e a faca que permita dispor o prato pelo lado direito.
- ✓ Verificar a ventilação do salão;
- ✓ Limpar o salão, tapetes, lustres, janelas, móveis, utensílio, entre outros;
- ✓ Verificar o estado de limpeza e funcionamento dos sanitários;

- ✓ Verificar se o sistema de som e iluminação estão perfeitos;
- ✓ Ajeitar arranjos e flores e cuidar da ornamentação que completa a decoração.

Como o mise en place refere-se a toda organização prévia de um restaurante ou similar, vale ressaltar a importância dele para a cozinha, pois consiste em uma etapa inicial para o preparo de um prato, na qual você separa todos os utensílios e ingredientes necessários para executá-lo. Os ingredientes devem ser medidos, e, se necessário, descascados, cortados, porcionados e etc. É fundamental fazer a mise en place para a boa execução de qualquer receita, assim você não sai correndo atrás dos ingredientes quando as coisas já estão na panela. Um cozinheiro profissional não sobrevive sem a mise en place.



Figura 30 – Mise en place aplicado à cozinha.
Fonte: gastronomiauniville.blogspot.com

3.3 Fichas Técnicas

A ficha técnica, com a padronização de receitas, controla a quantidade assim como a qualidade da produção da cozinha. Consiste em normas e procedimentos a serem seguidos na preparação e serviço de cada um dos itens do cardápio. A padronização da receita é a chave da consistência do menu, e o sucesso operacional.

A ficha técnica é um instrumento fundamental em qualquer cozinha de restaurante e quanto maior for o grau de precisão da mesma, mais fácil tende a ficar a administração do negócio.

Em geral, as fichas técnicas devem ter as seguintes informações:

- ✓ Nome do item;
- ✓ Rendimento total – número de serviços;
- ✓ Tamanho da porção;
- ✓ Lista de ingredientes;
- ✓ Preparação e métodos;
- ✓ Tempo de cozimento e temperatura;
- ✓ Instruções especiais se necessárias;
- ✓ Custo da receita.



FICHA TÉCNICA: ESPAGUETE AO SUGO

INGREDIENTES	QUANT.	CONV.
MOLHO AO SUGO	0,200	L
ALHO	0,006	Kg
ESPAGUETE COZIDO*	0,300	Kg
AZEITE	0,020	L
SALSINHA CRESPA	0,005	Kg

Modo de preparo:
Coloque a porção de massa em água quente e retire. Em uma frigideira quente o azeite, adicione o alho e o molho sugo (2 conchas médias) deixe esquentar e adicione a massa. Enfeite com um galho de salsa crua. Sirva quente.

Atum em crosta de gergelim do molho Teriyaki, com Arroz negro e Pupunha

Ingredientes:
 Arroz Negro 1kg
 Água Q2
 Cebola Roxa 100gr
 Alho 20gr
 Caldo de Arroz Negro 300ml
 Salsa 300gr
 Sal Temperado Q2
 Atum(Bolt) 3kg "tempo" LOMBO s\; FIBRAS
 Azeite Q2
 Gergelim (preto e branco torrado) 1kg
 Palmito Pupunha "picado" 1kg
 Óleo Q2
 Tomate Salada 1kg
 Molho Teriyaki 500ml
 Salsinha 25gr
 Alacrim 25gr
 Tomilho 25gr
 Alho 1 dente
 Pimenta Chili seca 1unid.
 Ceboulete 1maço

Equipamentos:
 Panela de Pressão
 Recipiente para estirar o arroz
 Concha
 "Cone" de inox
 Tapware
 Panela pequena
 Colher Grande
 Faca
 Tábua
 Bowl de inox
 Bowl de cerâmica
 Assadeira Peq.
 Panela Grande
 Panela Média
 Aros peq. de 5cm / 8cm

Preparo:
Arroz Negro:
 Cozinhar a água para esquentar, até ferver. Agregar o arroz negro junto com a água em uma panela de pressão e tapar. Quando der pressão marcar 5 minutos. Feito isso, tirar a pressão e escorrer o arroz. Reservar o caldo. Na hora de servir, puxar o alho + cebola até dourar, acrescentar 2csp de arroz negro (130gr), 1 concha de caldo de arroz negro (120ml) + sal e deixar em fogo baixo até secar o caldo. Finalizar com o salsa e sal.
Palmito Pupunha:
 Colocar a água para esquentar, até ferver. Entrar com o palmito e deixar por 4 minutos. Na hora de servir, entrar com o palmito e um fio de azeite, temperar com sal.
Tatar de tomate:
 Lavar os tomates, cortar ao meio e retirar as sementes. Cortar em brunoise, marinar no azeite + sal + salsa.
Atum:
 Limpar lado o peixe e cortar em porções de 200gr, passar o peixe o azeite + sal e depois no gergelim.
 Levantar uma frigideira para esquentar e entrar com um fio de óleo e entrar com o atum, selar por 30 segundos de cada lado.
Chimichuri:
 Picar as ervas o dobro de salsa e misturar com o alho + pimenta + sal+ azeite, mixer.
Montagem:
 Colocar no ato o arroz negro por cima o pupunha e por cima os tomates, decorar com ceboulete.
 Ao lado regar o chimichuri e colocar o atum por cima, finalizar com flor de sal + chimichuri e molho teriyaki por cima.



Figuras 31 e 32 – Exemplos de ficha técnica.
 Fonte: maisquereceitas.com.br

Razões para implantação do sistema de fichas técnica com receitas padronizadas incluem:

- Compras controladas, sem a ficha técnica seria impossível gerenciar os custos das refeições e o estoque.
- Se houver qualquer tipo de controle de dieta, os fornecedores das refeições tem que saber a natureza dos ingredientes e a quantidade exata dos nutrientes em cada item do menu.
- Os fornecedores das refeições devem ser capazes de informar aos comensais sobre o tipo e quantidade dos ingredientes em suas receitas.
- Comparar a quantidade de alimentos usados com a receita de vendas seria impossível sem a ficha técnica.

- Calcular o preço no cardápio em relação ao custo da receita seria impossível sem a ficha técnica.
- Empregados novos na cozinha não poderiam ser treinados sem a ficha técnica.
- A informatização da operação total de restaurante ou fornecimento de refeições seria impossível sem os elementos de ficha técnica com receitas padronizadas implantadas.

Para que uma preparação culinária seja realizada com sucesso, vários fatores são importantes, tais como tipo de utensílio, temperatura e tempo de preparo, além da qualidade dos ingredientes. A reprodução dessas condições garantirá a obtenção de resultados semelhantes a cada repetição da receita ou protocolo, mesmo quando elaborados diversas vezes e por pessoas diferentes.

A redação de uma receita deve conter informações claras e precisas, a fim de possibilitar sua reprodutibilidade. Quando se executa uma receita, é imprescindível que os ingredientes sejam medidos com precisão.

A ficha técnica e de custo são ferramentas importantes para determinar o custo dos pratos no cardápio, pois se parte da premissa que o custo da elaboração da receita está determinada e não é uma variável.

Pode-se partir de uma variável que é qual deve ser o gasto médio de um cliente em uma refeição para este restaurante, localizado neste local, servindo este tipo de comida, neste tipo de ambiente. Deste modo pode-se chegar a um valor do prato e assim se calcula sua margem de contribuição.

Exemplificando, a grosso modo, o custo dos alimentos na elaboração da receita obtida pela ficha técnica e ficha de custo deve estar entre 15 a 25% do preço do prato no cardápio. Assim se o preço de um determinado prato no cardápio é de R\$ 40,00, o custo da matéria prima não deve ser superior a R\$ 10,00.

Como usar: AP: as purchased – peça bruta, como é recebida por exemplo do açougue antes de limpar EP: edible product – peça limpa
Aí que se vai usar o percentual de rendimento dos produtos, que vão se tornar um padrão para os cálculos do restaurante. Por exemplo, você compra 5 kg de alcatra (AP), vai limpar para deixar preparado para o uso, limpa, prepara e vai pesar, tem 4,5Kg (EP), então o rendimento para a alcatra é de $(4,5 \text{ dividido por } 5 = 0,90)$ 90%. Então você vai usar sempre este percentual de rendimento.

Exemplo1:

Se Você vai preparar um evento para 50 pessoas e vai fazer uma receita com alcatra, fazendo as contas e você precisará de 7 kg da carne. Deste modo, quanto vc vai ter que encomendar? Com a ficha já vai saber, com o rendimento de 90% = $7/0,90 = 7,8$ Kg.

Exemplo 2:

Vamos estudar o caso de um quiche de salmão e alho porró feito em casa. Pela ficha técnica verificamos que seu custo foi de R\$ 23,45 para uma forma de 20 cm. Se fosse para vender o quiche em 8 pedaços, considerando que o custo



Figura 33 – Quiche de salmão.
Fonte: tudogostoso.uol.com.br

dos alimentos seria de 20% do preço do cardápio, cada pedaço seria vendido por R\$ 15,00, o que seria inviável para determinado tipo de comércio.

Assim, analisando a ficha técnica, notamos que o salmão é que contribui com o mais alto percentual do custo, 56%, portanto deveríamos diminuir este percentual usando menos salmão ou usando somente as aparas e com certeza comprando a mercadoria com preço melhor que neste caso.

3.3.1 Calculo da Quantidade Ideal de Bebida e Comida para um Evento

Quando se está preparando uma festa com direito a muita bebida e comida, embora você queira que os convidados fiquem totalmente satisfeitos também não quer desperdícios. Afinal colocar comida boa no lixo não é legal.

De acordo com a Confeitaria Armelin, se você fizer uma festinha com salgadinhos e docinhos somente para adultos calcula-se: 10 salgados e 7 doces por pessoa. Se a festa for infantil calcula-se 6 salgadinhos e 5 docinhos por convidado.

Geralmente as confeitarias vendem o cento dos quitutes e os valores variam de acordo com o tipo que você preferir, podendo ser sortidos, fritos, folhados, doces tradicionais, caramelados ou glaceados. Se a festa tiver bolo, que em festa de criança não pode faltar, o cálculo é uma fatia grossa por pessoa, levando em consideração que há pessoas que não comem e há quem pede bis.

Caso você opte por fazer um churrasco, as quantidades são quase um padrão, utilizadas pela maioria dos assadores. Calcula-se 400g de carne por pessoa (se forem

só adultos), mas se o churrasco tiver acompanhamentos como saladas e pãozinho com alho vai sobrar menos apetite para saborear as carnes.

Se no seu churrasco tiver três tipos de carne, o exemplo de cálculo fica assim: 100g de linguiça, 200g de costela de porco e 100g de picanha, totalizando 400g. Se crianças também forem comer, é aconselhado um acompanhamento como arroz, batata, polentinha frita ou pastelzinho.

Àqueles que preferirem servir finger foods (comidas servidas em pequenas porções), a Izabel Prates Gastronomia recomenda 18 unidades salgadas e 6 doces por pessoa. Em um jantar completo cada pessoa consome cerca de 250g na entrada, no prato principal calcula-se 150g de carboidrato e 250g de proteína e de sobremesa 200g.

Ainda segundo Izabel Prates, em eventos longos que pedem coffee breaks, o ideal é não servir muita quantidade por pessoa. Usualmente, há variedade em bebidas (sucos, chás, cafés, refrigerantes) e de comidas (bolachinhas, biscoitos, minissanduíches, salgadinhos variados, minipães, bolinhos), mas tudo em pequenas quantidades, já que cada convidado seleciona o que mais lhe apetece. Então calcula-se 200ml de bebida/pessoa e de 4 a 5 unidades de salgados, mais 2 a 3 unidades de doce/pessoa.

3.4 Serviços de alimentos e bebidas em eventos – cuidados que se deve ter

Café da manhã, *brunch*, almoço ou jantar, *coffee break*, coquetel, *happy hour*, culinária temática e *catering*. Essas são as nomenclaturas das formas de servir alimentos em eventos, sobretudo no ramo corporativo. Atualmente, um bom serviço em um evento está intrinsecamente ligado a um bom serviço de alimentação no mesmo.

A preocupação que determinada empresa organizadora tem com a alimentação demonstra a atenção da mesma com o gosto do seu cliente.

O *Brunch*, por exemplo, é comumente servido quando o horário previsto para o evento é intermediário entre o café e o almoço e é ideal por oferecer um cardápio que agrega itens matinais e outros mais encorpados que substituem o almoço, como saladas, tortas e quiches. Também o coquetel, onde há uma recepção com características



Figura34– Exemplo de *brunch*.
Fonte: nanrio.com.br

próprias, geralmente para o lançamento de um produto, e ainda o *happy hour*, que são eventos descontraídos sendo geralmente servidos petiscos e bebidas.

No quesito alimentação rápida em eventos, os conhecidos são o *coffee break*, serviço informal, normalmente oferecido nos intervalos de grandes eventos onde é possível degustar bolos, sanduíches, mini salgados, sucos etc. Ainda se tem a nova forma de servir alimentos, denominada *catering* (Em inglês, catering significa proporcionar serviço de alimentação e entretenimento). São refeições padrão servidas em embalagens apropriadas, que podem variar entre saladas, lanches matinais ou vespertinos, acompanhados ou não por bebidas e específicas para eventos corporativos. Aumentando a dinamicidade do evento e a comodidade dos participantes.

São muitas as formas de oferecer um serviço de A&B em eventos e para todas elas são necessários cuidados específicos que garantam a qualidade dos produtos e a saúde das pessoas que irão ingerir estes alimentos e bebidas.

3.4.1 Doenças transmitidas por alimentos

Os principais fatores que contribuem para surtos de doenças de origem alimentar são: temperatura a inadequada de armazenagem, tempo e temperatura de cozimentos incorretos, matéria prima de qualidade insatisfatória, equipamentos, utensílios contaminados e más condições higiênicas dos manipuladores.



Figura 35 – Riscos à saúde nos alimentos.
Fonte: saudecomcascaetudo.blogspot.com

Além disto, o preparo de alimentos com muita antecedência ao momento de servir, a falta de condições adequadas de armazenagem, a contaminação cruzada, a adição de alimentos contaminados a alimentos já cozidos sem reaquecimento suficiente e o reaproveitamento de alimentos podem contribuir para o aparecimento de surtos.

Para combater a ocorrência de doenças causadas por alimentos, a legislação brasileira prevê que, em estabelecimentos produtores de alimentos, existem certos procedimentos de Boas Práticas que devem ser enfatizados como prioridade para que se possa fornecer produtos de qualidade. Estes procedimentos incluem: localização, estrutura da área de manipulação, abastecimento de água, lixo, higienização de

equipamentos, utensílios e ambiente, seleção de matéria-prima, manipuladores, controle de insetos e roedores e informações ao consumidor.

As espécies ou grupos de microorganismos predominantes no alimento irá depender das características do alimento, da qualidade da água, da composição do alimento, bem como das condições ambientais.

Uma enfermidade transmitida por Alimentos (ETA) ocorre quando se ingere um alimento (ou água) que possui uma quantidade suficiente de um elemento perigoso. O conceito de quantidade suficiente é específico para cada perigo em particular. No caso de perigos biológicos essa “quantidade” é conhecida como dose infectante mínima.

As ETA de origem biológica podem ser classificadas em: infecções e intoxicações. Uma infecção ocorre quando uma toxina, ou veneno fabricado por bactérias, algas ou fungos, está presente no alimento ingerido provocando uma doença no consumidor. Também alguns tecidos animais ou vegetais podem causar intoxicações. As ETA de origem química são conhecidas, geralmente, como intoxicações ou envenenamentos. Os perigos químicos podem, também, ocasionar males crônicos ou alergias.

3.4.2 Qualidade sanitária dos alimentos em eventos

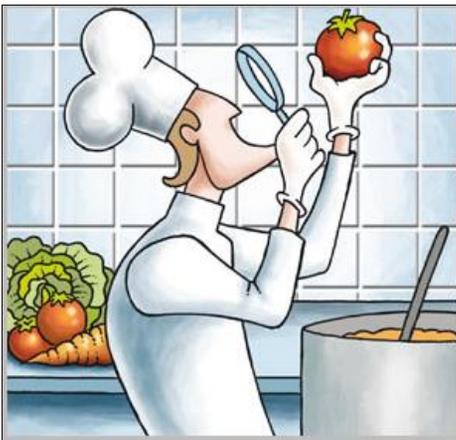


Figura 36 – Ilustração para segurança alimentar.
Fonte: saboreandoalimentos.blogspot.com

Qualidade em eventos pode ser definida, do ponto de vista subjetivo, como a relação entre a expectativa e a realidade, avaliada pela satisfação do cliente. “Qualidade é o conjunto de traços e características de um produto ou serviço para satisfazer as necessidades específicas ou implícitas do consumidor”. OMT (2003:1).

Um fator muito importante que deve ser considerado para entender a decisão do cliente ao escolher a empresa que cuidará da alimentação dos participantes de seu evento é a relação qualidade-preço. Mas, também há diversos fatores que incidirão na hora de qualificar um fornecedor e os serviços que oferece, como de excelente qualidade, de boa qualidade, ou sem nenhuma qualidade.

A qualidade se obtém quando a expectativa do cliente antes da venda do produto coincide com a percepção que ele tem do mesmo depois da venda, ou bem quando a percepção supera ligeiramente a expectativa... se o serviço resultante excede positivamente as expectativas do cliente pode-se falar em excelência. OMT (2003:2).

O conceito de qualidade num empreendimento gastronômico, além de estar associado ao serviço oferecido e ao aspecto sensorial – textura, combinação de aromas, cores e sabores; também deve estar associado à questão sanitária, ou segurança alimentar.

3.4.3 Controle em serviços de alimentos

O serviço denominado “Buffet” é muito utilizado em eventos caracterizados pela informalidade, pois os próprios clientes servem-se das iguarias que ficam à sua disposição. A exposição dos alimentos nesse tipo de serviço pode durar várias horas, principalmente se as porções forem grandes e não houver reposição freqüente das preparações. Para alimentos frios como saladas, antepastos e sobremesas, nem sempre é utilizado balcão frigorífico e os preceitos de tempo / temperatura para cama de gelo devem ser rigorosamente acompanhados. Exemplos:

- ✓ Saladas à base de maionese: Sempre devem ir para o bufê em temperaturas abaixo de 4C e a matéria prima básica deve ser sempre industrializada, pois o pH dessas maioneses sempre será inferior a 4.0 ao contrário daquelas feitas com ovos in natura.
- ✓ Molhos de saladas: Todos os que não forem industrializados devem ter o seu pH avaliado.
- ✓ Folhas, legumes crus e queijos duros Não oferecem risco em períodos de exposição prolongada.
- ✓ Carpaccio, salmão in natura, ostras frescas: devem ter em sua cadeia de preparo todos os aspectos de segurança observados com rigor, incluindo-se o rígido acompanhamento do fornecedor e análises microbiológicas de controle destes produtos. O tempo de exposição não deve ser superior a 30 minutos em temperatura na faixa de risco e porções não consumidas devem ser repostas no bufê por outra e a anterior deve ser desprezada.

- ✓ Saladas de grãos, ovos cozidos e legumes cozidos: Observar rigorosamente a temperatura de apresentação no bufê (inferior a 4C) e tempo de exposição em temperatura de risco não superior a 30 minutos.
- ✓ Alimentos quentes: Devem estar em rechaud acima de 55C ou sua reposição deve ser freqüente se não houver condições de manutenção à quente e o alimento tiver que permanecer na faixa de risco por mais de 30 minutos. Preparações como sopas, ensopados, cozidos, molhos e outras que tenham na sua composição uma grande quantidade de líquido permanecem em temperaturas superiores a 55C no rechaud sem qualquer problema, mas bife à milanesa, hamburger, filés à doré, grelhados, entre outros, não tem líquido que transfira o calor do rechaud para eles e mesmo que sejam dispostos nesse serviço com temperaturas superiores a 80C (ou seja, logo após sua fritura), a tendência é de perda gradativa de temperatura, além de que gastronomicamente o aspecto do produto não é agradável, ficando ressequido.
- ✓ Sobremesas inteiras ou individuais: Em geral elas devem ir ao buffet com temperaturas o quanto mais próximas de 0C, melhor. Caso o tempo de exposição seja superior a 2 horas, as sobras devem ser desprezadas. As outras sobremesas como salada de frutas, creme chantilly cuja contaminação se dá por deteriorantes, quando não estiverem em condições de serem consumidas apresentarão alterações de cheiro e sabor.
- ✓ Bufês de café da manhã: Leite frio deve preferencialmente ser do tipo Longa Vida por ser mais estável, podendo ficar exposto por mais tempo que o de saquinho convencional. O uso de recipiente com gelo para manutenção deve ser considerado; Frutas in natura não apresentam risco de exposição e reaproveitamento após término do serviço; Biscoitos também não apresentam risco de exposição ou aproveitamento; Pães doces e salgados que não tenham recheio não apresentam problema de exposição podendo ser reaproveitados, no entanto, se tiverem creme confeiteiro ou outro recheio, a exposição não deve ser superior a 3 horas, devendo ser desprezadas as sobras; Ovos mexidos, salsichas, lingüiça e bacon frito: devem ficar em rechaud para não atingirem a faixa de risco. Uma opção é servir porções diretamente da cozinha ou fazer a reposição com frequência.

3.4.4 Manipulação dos alimentos

Atualmente a qualidade é componente fundamental dos alimentos, como a segurança é também componente indispensável à qualidade, sendo relevante conhecer as variáveis que podem afetar tais componentes dentre os quais a condição higiênico-sanitária dos alimentos que o manipulador interfere diretamente, podendo comprometer a qualidade dos mesmos durante as diferentes fases de elaboração, ainda quando tiverem sido bem sucedidas as fases de produção.



Figura 37 – Higiene na manipulação de alimentos
Fonte: sandranutricionista.blogspot.com

Por outro lado, está amplamente comprovado que a maioria dos casos de toxinfecções alimentares, ocorre devido à contaminação dos alimentos através de manipuladores, seja por hábitos inadequados de higiene pessoal ou, por desconhecimento dos processos que garantem a inocuidade dos alimentos.

A falta de disciplina por parte dos manipuladores também faz com que seja freqüente observar a mais variada e incrível quantidade de más práticas ou hábitos, que atentam contra a qualidade e inocuidade dos alimentos, e desprestigiam os estabelecimentos fornecedores deste tipo de serviço. Entre elas pode-se mencionar:

- ✓ Fumar ou mascar chicletes durante a manipulação dos alimentos deve ser totalmente proibido, porque favorece a sua contaminação;
- ✓ Também não se deve permitir que se ingiram alimentos durante o trabalho. Os cozinheiros devem utilizar práticas higiênicas para experimentar os alimentos que estão preparando, nunca devem usar para isso as conchas que servem para agregar ingredientes ou para misturar os alimentos, com eles podem extrair uma pequena porção que será colocada em um prato pequeno ou em uma colher para experimentar, depois de usados o prato e a colher devem ser lavados e desinfetados;
- ✓ Hábitos aparentemente inofensivos, como colocar as mãos nos bolsos da calça, não são adequados para o manipulador, esse costume favorece a contaminação das mãos e depois, através delas, a dos alimentos com os quais trabalha; uma boa medida, é que as calças do uniforme não tenham bolsos;

- ✓ Cuspir no chão ou nas pias onde se lavam os alimentos, utensílios, pratos e talheres é uma prática desastrosa, porém muitos manipuladores realizam sem perceber suas características anti-higiênicas e antiestéticas;
- ✓ Usar os panos de prato para secar o suor ou as mãos, ou para limpar o piso quando derramam algum líquido;
- ✓ Tossir ou espirrar perto ou sobre os alimentos, sem tomar medidas para protegê-los;
- ✓ Cortar as unhas ou fazer as unhas em áreas destinadas ao manuseio de alimentos;
- ✓ Lavar as mãos em pias destinadas à preparação de alimentos;
- ✓ Colocar os pratos, ou xícaras, nos que se sirvam alimentos ou bebidas, uns sobre os outros, para poder trasladar um maior número de cada vez;
- ✓ Pegar os copos, taças ou xícaras, pela borda ou pelo lado que se leva a boca;
- ✓ Segurar os talheres pelo lado que se leva a boca e não pelos respectivos cabos;
- ✓ Não usar pinças ou conchas para servir ou mudar de lugar determinados alimentos como pão, cubos de açúcar, etc., usando no seu lugar as mãos.

Dentre as medidas aplicáveis na prevenção de doenças transmitidas por alimentos, a educação e a informação sobre higiene dos alimentos e dos manipuladores devem ser destacadas. Somente através de eficazes e permanentes programas de treinamento, e conscientização dos manipuladores é que se conseguirá produzir e oferecer ao consumo, alimentos seguros, inócuos e com propriedades nutricionais que satisfaçam a um consumidor cada vez mais exigente e informado.

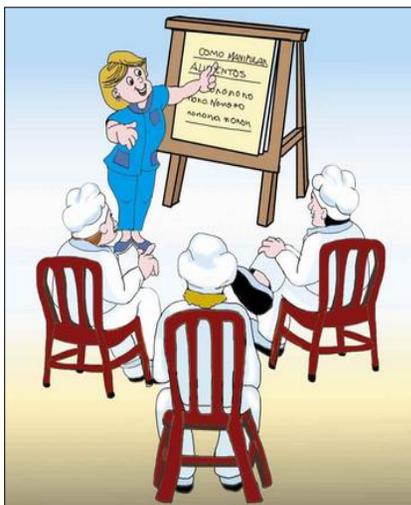


Figura 38 – Ilustração de treinamento para manipuladores de alimentos.

Você finalizou a apostila, Parabéns!

Nesta aula você obteve conhecimentos mais diretos da aplicabilidade de alimentos e bebidas em eventos.

Não deixe de pesquisar mais e aprofundar seus conhecimentos.

(Avaliação)

Faça o planejamento de um churrasco para 50 convidados a ser realizado em um clube, calculando a quantidade de alimentos e bebidas que serão necessários para atender aos convidados, bem como os cuidados com a qualidade do que será oferecido.

REFERÊNCIAS

ABNT. **NBR 6022**: informação e documentação: artigo em publicação periódica científica impressa: apresentação. Rio de Janeiro, 2003. 5 p.

ABNT. **NBR 6023**: informação e documentação: elaboração: referências. Rio de Janeiro, 2002. 24 p.

ABNT. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. 6 p.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA. Disponível em <<http://portal.anvisa.gov.br/wps/portal/anvisa/home>>. Acesso em: 15 mar. 2013

BRASIL. Decreto-Lei nº 986, de 21 de outubro de 1969. Institui Normas Básicas sobre Alimentos.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Portaria nº 326, de 30 de julho de 1997. Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênico Sanitárias

BRITTO, J. & FONTES, N. **Estratégias para Eventos**. São Paulo: Aleph, 2002.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. / 7 ed. – Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

DAL MOLIN, Beatriz Helena et al. **Mapa referencial para construção de material didático para o Programa e-Tec Brasil**. Florianópolis: UFSC, 2008. 73 p.

HOLANDA, A. B. F. **Miniaurélio**. Ed Positivo. 2008

MARTIN, V. **Manual Prático de Eventos**. São Paulo: Atlas, 2003.

OMT, (Tradução: Cláudia Bruno Galvão). Manual de Qualidade, Higiene e Inocuidade dos Alimentos no Setor de Turismo. 1ªed. São Paulo: Roca, 2003.

SANTANA, Ana Lucia. In Infoescola. 28/09/2008. Disponível em:
<<http://www.infoescola.com/artes/gastronomia/>>. Acesso em: 26 ago. 2012.

ZANELLA, L. C. **Manual de Organização de Eventos: Planejamento e Operacionalização**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

REFERÊNCIAS DE FIGURAS

Figura 01. Disponível em: <http://assessonoivas.blogspot.com.br/>. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 2. Disponível em: <http://assessonoivas.blogspot.com.br/>. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 3. Disponível em: <http://assessonoivas.blogspot.com.br/>. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 4. Disponível em: www.estilopaleo.com. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 5. Disponível em: turmadoamanha.wordpress.com. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 6. Disponível em: rummage-restaurantes.blogspot.com. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 7. Disponível em: revistaepocasp.globo.com. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 8. Disponível em: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAANUYAE/divisao-setorial-restaurantes>. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 9. Disponível em: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAANUYAE/divisao-setorial-restaurantes>. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 10. Disponível em: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAANUYAE/divisao-setorial-restaurantes>. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 11. Disponível em: http://www.ccsa.ufrn.br/ccsa/docente/juliana.backup/apostilas/Apostila_AB.pdf. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 12. Disponível em: cromossomay.com. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 13. Disponível em: melhoresbaresdorio.com.br. Acesso em 19 de março de 2013.

Figura 14. Disponível em: manolopics.blogspot.com. Acesso em 20 de março de 2013.

Figura 15. Disponível em: www.familiafarinha.com.br. Acesso em 20 de março de 2013.

Figura 16. Disponível em: turismoparaense.blogspot.com. Acesso em 20 de março de 2013.

Figura 17. Disponível em: turismoparaense.blogspot.com. Acesso em 20 de março de 2013.

Figura 18. Disponível em: www.oitopassos.com. Acesso em 20 de março de 2013.

Figura 19. Disponível em: http://www.grucvb.com.br/grucvb/downloads/apostilaturista/3_alimentos_e_bebidas.pdf. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 20. Disponível em: http://www.grucvb.com.br/grucvb/downloads/apostilaturista/3_alimentos_e_bebidas.pdf. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 21. Disponível em: www.cristofoli.com. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 22. Disponível em: efisconsultoria.blogspot.com. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 23. Disponível em: www.southspace.com.br. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 24. Disponível em: turespacio.com. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 25. Disponível em: circuitofeiradoempreendedor.blogspot.com. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 26. Disponível em: Castelli, 2000. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 27. Disponível em: Castelli, 2000. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 28. Disponível em: Castelli, 2000. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 29. Disponível em: <http://bemtevicanela.blogspot.com.br/2013/03/mise-en-place-1.html>. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 30. Disponível em: gastronomiauniville.blogspot.com. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 31. Disponível em: maisquereceitas.com.br. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 32. Disponível em: maisquereceitas.com.br. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 33. Disponível em: tudogostoso.uol.com.br. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 34. Disponível em: panrio.com.br. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 35. Disponível em: saudecomcascaetudo.blogspot.com. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 36. Disponível em: saboreandoalimentos.blogspot.com. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 37. Disponível em: sandranutricionista.blogspot.com. Acesso em 20 de março de 2013

Figura 38. Disponível em: Fonte: www.ebah.com.br. Acesso em 20 de março de 2013

CURRÍCULO DO PROFESSOR

Camila Alice da Silva Gomes

Graduada em Turismo pela Universidade Federal do Pará; Especialista em Planejamento e Gestão do Ecoturismo na Amazônia também pela Universidade Federal do Pará. Trabalhou como executiva de vendas e operacional de eventos na Valeverde Agência de Viagens e Turismo. Trabalhou como Agente Local de Inovação - ALI, projeto do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE/PA. Trabalhou como Analista de Negócios na empresa Inov Gestão. Atualmente é Freelancer e Assessora em Eventos Científicos e Sociais, Consultora Autônoma em Desenvolvimento de Equipes prestando serviço a várias empresas e Professora Bolsista dos Programas Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC e E-Tec Brasil do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFPA e Mestranda em Ciências Ambientais pela Universidade do Estado do Pará – UEPA.

Maria Lúcia da Silva Soares

Mestra em Educação pela Universidade Federal de Brasília. Possui graduação em Turismo pela Universidade Federal do Pará (1989) e é especializada em Administração Hoteleira pela UFBA/SENAC e Docência e Metodologia de Pesquisa em Turismo pela UFPA. Atualmente é docente permanente da Coordenação de Hospitalidade e Lazer do IFPA/Campus Belém/PA. Exerceu cargos de chefe de departamento, assistente de Departamento, Assistente da comissão do projeto "mulheres mil" Centro Federal de Educação Tecnológica do Pará (CEFET/PA), Coordenadora do Setor VI responsável pela infra-estrutura, coordenadora de hospitalidade e lazer e Assistente da Coordenação de Relações Internacionais do CEFET/PA. Tem experiência na área de Turismo, com ênfase em Ensino Aprendizagem, atuando principalmente nos seguintes temas: Administração e marketing, Administração Hoteleira, Planejamento e Organização de eventos e Guia de turismo.