

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE

Campus de Irati

Setor de Sociais Aplicadas – SESA/I

Departamento de Turismo – DETUR/I

PRISCILA LOPES

**ANÁLISE DO SETOR DE A&B: estudo de caso do Hotel Pousada Tambayba em
São Sebastião - SP**

IRATI-PR

2014

PRISCILA LOPES

**ANÁLISE DO SETOR DE A&B: estudo de caso do Hotel Pousada Tambayba em
São Sebastião - SP**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Turismo da Universidade Estadual do Centro-oeste – UNICENTRO, *Campus* de Irati – PR, como requisito para obtenção do título de bacharel em turismo.

Orientador: Prof. Me. Maycon Luiz Tchmolo

**IRATI-PR
2014**

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, que me concederam toda a estrutura e apoio na minha vida pessoal e acadêmica.

A minha família: Irmã, Tios, Tias e Primos, que acreditaram no meu trabalho e me ajudaram no que foi preciso.

Aos meus amigos que me apoiaram e suportaram juntos os momentos mais difíceis.

Ao meu orientador Maycon Luiz Tchmolo, por acreditar na minha pesquisa, por toda dedicação, conhecimento e seriedade com a qual desempenhou seu trabalho.

Ao Hotel Pousada Tambayba pela oportunidade concedida, pelo auxílio e disponibilidade oferecida.

E de maneira geral, a todas as pessoas que contribuíram para realização deste trabalho.

RESUMO

O presente trabalho foi desenvolvido na área de Hotelaria com ênfase no setor de Alimentos e Bebidas do Hotel Pousada Tambayba, localizado na praia de Maresias em São Sebastião – SP; o estudo teve como objetivo central analisar os serviços e a estrutura (física e organizacional) do referido setor. A fim de compreender a capacidade de funcionamento do empreendimento em relação às exigências de higiene e serviços prestados, foram desenvolvidos os seguintes objetivos específicos: a descrição dos ambientes físicos do setor de A&B; a identificação dos cargos e funções dos colaboradores do setor; a verificação das normas e procedimentos de higiene alimentar de acordo com a ANVISA e; a identificação dos produtos ofertados no cardápio em relação às especificidades quanto à cultura regional. O trabalho foi embasado teoricamente em uma pesquisa bibliográfica utilizando assuntos pertinentes às atividades hoteleiras do setor em estudo, seguido de uma pesquisa de campo e entrevista com questões abertas ao gerente do empreendimento, contendo pontos pertinentes para o alcance dos objetivos propostos. A partir da pesquisa e das análises foram visualizados alguns pontos fortes e pontos a melhorar do setor, e também se pôde perceber a importância da pesquisa acadêmica para contribuir com o sucesso do empreendimento a fim de obter vantagem e ser uma empresa de destaque no mercado em que atua.

Palavras chave: hotelaria, turismo, higiene alimentar.

RESUMEN

El presente trabajo fue elaborado en el área de hotelería poniendo énfasis en el sector de alimentos y bebidas del Hotel Posada Tambayba, localizado en la playa de Maresias en São Sebastião – SP; el estudio tuvo como objetivo principal analizar los servicios y la estructura (física y organizacional) del referido sector. Con el fin de comprender la capacidad de funcionamiento del proyecto en relación a las exigencias de higiene y servicios prestados, fueron desarrollados los siguientes objetivos específicos: la descripción de los ambientes físicos del sector A y B; la identificación de los cargos y funciones de los colaboradores del sector; la verificación de las normas y procedimientos de higiene alimenticia de acuerdo con la ANVISA y; la identificación de los productos ofertados en el menú en relación a los detalles sobre la cultura regional. El trabajo fue basado teóricamente en una investigación bibliográfica utilizando temas pertinentes a las actividades hoteleras del sector en estudio, seguido de una investigación de campo y entrevista con preguntas abiertas al gerente del proyecto, conteniendo puntos pertinentes para el alcance de los objetivos propuestos. A partir de la investigación y de los análisis fueron visualizados algunos puntos fuertes e puntos a mejorar del sector, y también se puede percibir la importancia de la investigación académica para contribuir con el éxito del proyecto con el fin de obtener ventajas y ser una empresa de sobresaliente en el mercado en el que actúa.

Palabras clave: hotelería, turismo, higiene alimentaria.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Fachada do Hotel Pousada Tambayba	32
FIGURA 2: Cozinha do Hotel Pousada Tambayba	37
FIGURA 3: Copa do Hotel Pousada Tambayba	38
FIGURA 4: Ambiente 1 do restaurante do Hotel Pousada Tambayba	38
FIGURA 5: Ambiente 2 do restaurante do Hotel Pousada Tambayba	39
FIGURA 6: Ambiente 2 do restaurante do Hotel Pousada Tambayba - Ângulo Buffet (café da manhã)	39
FIGURA 7: Ambiente 3 do restaurante do Hotel Pousada Tambayba	40
FIGURA 8: Bar da piscina do Hotel Pousada Tambayba - Visão externa.....	41
FIGURA 9: Bar da Piscina do Hotel Pousada Tambayba	42
FIGURA 10: Organograma Hierárquico do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba	46
FIGURA 11: Organograma Funcional do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba	48

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Meios de Hospedagem Hoteleiro	18
QUADRO 2: Meios de Hospedagem Extra Hoteleiro	18
QUADRO 3: Categorias do SBclass	20
QUADRO 4: Classificação do SBclass: Infraestrutura	21
QUADRO 5: Classificação do SBclass: Serviços	22
QUADRO 6: Classificação do SBclass: Sustentabilidade	22
QUADRO 7: Descrição dos cargos e funções dos colaboradores do setor de A&B .	44
QUADRO 8: Cargos e funções dos colaboradores do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba	47
QUADRO 9: Cargos e formações dos colaboradores do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba	49

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
2 METODOLOGIA	11
3 CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICIDADES DE TURISMO E HOTELARIA	13
3.1 ATIVIDADE TURÍSTICA ENQUANTO PRESTADORA DE SERVIÇOS	14
3.2 HOTELARIA: DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS	16
3.3 DEPARTAMENTOS HOTELEIROS	23
3.3.1 Setor de alimentos e bebidas	26
3.3.2 Cardápios	30
4 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO HOTEL POUSADA TAMBAYBA	32
4.1 O ESPAÇO FÍSICO.....	33
4.2 OS SETORES DO HOTEL POUSADA TAMBAYBA	34
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS	36
5.1 DESCRIÇÃO DOS AMBIENTES FÍSICOS DO SETOR DE A&B	36
5.2 IDENTIFICAÇÃO DOS CARGOS E FUNÇÕES DOS COLABORADORES DO SETOR DE A&B	43
5.3 NORMAS E PROCEDIMENTOS DE HIGIENE ALIMENTAR DE ACORDO COM A ANVISA	50
5.4 IDENTIFICAÇÕES DOS PRODUTOS OFERTADOS NO CARDÁPIO EM RELAÇÃO ÀS ESPECIFICIDADES QUANTO A CULTURA REGIONAL	53
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
REFERÊNCIAS	57
APÊNDICES	60
APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO APLICADO AO GERENTE DO HOTEL POUSADA TAMBAYBA	61
APÊNDICE B- TERMO DE AUTORIZAÇÃO	63
ANEXOS	67
ANEXO A- RESOLUÇÃO RDC Nº 216, DE 15 DE SETEMBRO DE 2004	68
ANEXO B- CARDÁPIO DO RESTAURANTE DO HOTEL POUSADA TAMBAYBA	83
ANEXO C- CARDÁPIO DO BAR DA PISCINA DO HOTEL POUSADA TAMBAYBA	95

INTRODUÇÃO

Sair da habitualidade significa não apenas viajar, pois se remete também a uma série de conhecimentos e experiências. Porém, no cotidiano das pessoas isso nem sempre é possível, devido principalmente às atividades funcionais que exercem. Assim sendo, quando uma pessoa viaja a lazer, independentemente da motivação, ela procura meios de esquecer a rotina do cotidiano, aproveitando ao máximo e fazendo daquele momento único. Diante do exposto, do ponto de vista real, esse indivíduo necessita de locais para se alimentar e para descansar.

Embora que, algumas viagens não utilizem um estabelecimento hoteleiro (pois as pessoas podem se hospedar na casa de amigos ou familiares), a procura por empreendimentos que ofereçam serviços de hospedaria vem crescendo constantemente, fazendo com que os gestores hoteleiros tenham que se adaptar às novas realidades do mercado emergente.

Deste modo, um meio de hospedagem necessita encontrar formas de mostrar diferenciais para os seus clientes, podendo ser a oferta de alimentação. Nessa trajetória, pensando nas estruturas dos hotéis, atualmente, nota-se a importância na qualidade da prestação de serviços de alimentação, pois muitos viajantes e turistas buscam comodidade e conforto nas suas viagens, ora não precisam sair do estabelecimento para se alimentar é um fator determinante.

A partir desses pressupostos, a presente pesquisa tem como objeto de estudo o Hotel Pousada Tambayba que está localizado no município de São Sebastião - SP., a apenas 179 Km da capital São Paulo, na praia de Maresias, em um local privilegiado no Litoral Norte do Estado, utilizando as rodovias Airton Senna, Rodovia Carvalho Pinto e Imigrantes. (HOTEL POUSADA TAMBAYBA, 2014).

Como o empreendimento está inserido em um ambiente propício para turistas que procuram o segmento de sol e praia, o intuito é de buscar meios de oferecer qualidade em seus serviços exclusivamente para esta demanda, procurando se diferenciar e se destacar no mercado turístico.

Índices e pesquisas demonstram que os serviços prestados pelo setor de A&B estão se aperfeiçoando e tem crescido consideravelmente, tendo como característica a oferta de alguns produtos que estejam de acordo com o tipo de serviço a ser oferecido, porém para manter-se no mercado é necessário estar

suscetível e atender a algumas exigências, agregando qualidade aos produtos e serviços (CASTELLI, 2006).

A partir desse pressuposto a problemática desta pesquisa busca compreender a seguinte interrogação: O Hotel Pousada Tambayba está apto ao funcionamento para atender as exigências de higiene e serviços prestados?

Nesta linha de pensamento, o objetivo geral desta pesquisa é analisar os serviços e a estrutura (física e organizacional) do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba. São ainda objetivos específicos deste estudo: Descrever os ambientes físicos do setor de A&B; Identificar os cargos e funções dos colaboradores do setor de A&B; Verificar as normas e procedimentos de higiene alimentar de acordo com a ANVISA; Identificar se os produtos ofertados no cardápio apresentam especificidades quanto à cultura regional.

Diante disso, a finalidade da presente pesquisa é verificar e analisar o setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba buscando conhecer como este departamento é operacionalizado, visando um processo de planejamento e organização físico e organizacional, a partir dos objetivos preestabelecidos na pesquisa.

Diante de tudo o que foi discorrido, é de suma relevância identificar e conhecer o empreendimento em que se trabalha, bem como, analisar as funções de cada colaborador, podendo assim distribuir adequadamente cada tarefa a ser desenvolvida no setor. Sendo o departamento de A&B, como um dos mais amplos dentro do empreendimento hoteleiro, é essencial que se tenha profundo conhecimento sobre alguns aspectos, para que assim, o gestor possa trabalhar para construir uma estrutura correta, levando em considerações algumas exigências, como a higiene alimentar, e os produtos e serviços ofertados.

2 METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos propostos a este trabalho, foi utilizada primeiramente um estudo bibliográfico, a fim de buscar algumas concepções teóricas referentes ao turismo e hotelaria, prestação de serviços, departamentalização, setor de A&B na hotelaria e sobre cardápios, para então poder relacioná-los com a prática. Assim sendo, o conhecimento referente ao assunto estará sendo ampliado, contribuindo com o enriquecimento do trabalho.

A pesquisa utilizada para estruturação deste trabalho caracteriza-se como um estudo de caso, de natureza qualitativa e exploratória, pois busca compreender as estratégias adotadas em relação ao ambiente interno do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba. Martins e Lintz (2000) consideram o estudo de caso como uma técnica de pesquisa que tem como objetivo o estudo de uma unidade sobre a qual se realiza uma análise profunda, partindo da unidade como forma de compreender a totalidade.

Já a pesquisa exploratória é definida por Gil (2007, p. 41) como:

Pesquisa que tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que esta pesquisa tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.

Os aspectos essenciais da pesquisa qualitativa consistem na escolha adequada de métodos e teorias convenientes, no reconhecimento e na análise de diferentes perspectivas, nas reflexões dos pesquisadores a respeito de suas pesquisas como parte do processo de produção de conhecimento como também na variedade de abordagens e métodos (FLICK, 2009).

Tomando como base as palavras do autor anteriormente citado, percebe-se que a pesquisa qualitativa parte da ideia de que os métodos e a teoria devem ser adequado àquilo que se estuda, desta maneira, se os métodos existentes não se ajustam a uma determinada questão, serão adaptados a novos métodos e novas abordagens serão desenvolvidas.

O trabalho empírico foi realizado através de uma pesquisa a campo no mês de janeiro de 2014, no período de realização do estágio supervisionado curricular. A

pesquisa foi concretizada com uma entrevista aberta, disposta em treze questões aplicadas no mês de outubro ao gerente do Hotel Pousada Tambayba, apresentadas no apêndice A, contendo questões sobre as características gerais da Pousada, bem como, questões referentes os objetivos da pesquisa.

Na descrição dos ambientes que compõe o setor de A&B do estabelecimento, buscou-se observar na pesquisa a campo o que cada local contém, sendo estes detalhados nos resultados finais. Com intuito de levantar os cargos e funções dos colaboradores do Hotel Pousada, solicitou-se através da entrevista, o organograma do setor, juntamente com os seus cargos e funções.

Ao que se refere às normas de higiene da ANVISA, foi questionado por meio da entrevista ao gerente geral do estabelecimento, sobre o conhecimento dos colaboradores em relação às normas vigentes a serem seguidas pelos mesmos. Com relação às especificidades do cardápio do setor de A&B da Pousada, do mesmo modo realizado através de entrevista, o gerente informou algumas técnicas e critérios levados em conta na criação dos pratos e montagem do cardápio realizado pelo chefe de cozinha.

Como forma de análise foram confrontados os dados obtidos a partir dos diferentes instrumentos de coleta, no que se refere às praticas e procedimentos de trabalhos físicos e organizacionais, a fim de detectar se o estabelecimento está apto ao funcionamento para atender as exigências de higiene e serviços prestados.

3 CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICIDADES DE TURISMO E HOTELARIA

A história do turismo e da hotelaria caminham em paralelo. Desde os primórdios os indivíduos se deslocavam em busca de alimentos e abrigo. E ao passar dos tempos, ambas as atividades (turismo e hotelaria) vão ganhando um cenário diferente como, por exemplo, os deslocamentos para os Jogos Olímpicos na Grécia Antiga; o surgimento das estâncias hidrominerais, no Império Romano, época na qual já se ofereciam alojamentos; o nascimento dos albergues e das hospedarias na Idade Moderna, etc. (SERSON, 1999).

Porém, o que marcou o estímulo para o desenvolvimento e o crescimento da hotelaria, ora, também do turismo, foi a Revolução Industrial. Neste período, surgem os hotéis de mais alta qualidade (tendo em vista, as necessidades da época), principalmente, em países como a Inglaterra e os Estados Unidos (SERSON, 1999).

O século XXI apresenta maiores facilidades devido ao impulso e a inserção das tecnologias em todos os setores da economia. Assim, um meio de hospedagem que oferecia apenas alojamento, ou um espaço para dormir, atualmente dispõe e oferece aos hóspedes inúmeras possibilidades de serviços e produtos. E um desses é a alimentação ou gastronomia.

A partir destes pressupostos, o presente capítulo apresenta especificidades, conceitos e características sobre o turismo e a hotelaria, buscou-se através do levantamento bibliográfico as considerações teóricas que se aproximassem com os objetivos delineados à pesquisa empírica, realizada no Hotel Pousada Tambayba, em São Sebastião-SP.

Portanto, o capítulo está estruturado em três subcapítulos: o primeiro trata sobre a atividade turística enquanto prestadora de serviços, indicando a importância econômica do turismo, bem como seus distintos serviços ofertados à população; o segundo traz conceitos e características acerca da hotelaria, apresentando como se configura os ambientes de um meio de hospedagem, com ênfase final no departamento de A&B, apresentam-se também questões sobre os órgãos reguladores de higiene alimentar (leis e procedimentos), com foco nos processos decorrentes aos cuidados e prevenções de pessoal e alimentos no setor de A&B de um meio de hospedagem. Por fim são abordados conceitos sobre a elaboração de cardápios, citando qual é a melhor maneira de criá-los.

3.1 ATIVIDADE TURÍSTICA ENQUANTO PRESTADORA DE SERVIÇOS

Os serviços turísticos ocupam um importante papel na economia, já que quando existe um fluxo considerável de visitantes em uma localidade, via de regra, ofertar serviços de qualidade, compatível as necessidades e desejos dos turistas, tornam o destino com diferenciais mercadológicos capazes de trazer novamente o indivíduo para aquele local, resultando também na divulgação do empreendimento e na permanência do mesmo no mercado. Logo, esse retorno do turista reflete no fomento do comércio local, resultando no desenvolvimento econômico.

A oferta de um produto turístico pode chegar até a sua demanda através de uma série de variáveis e ferramentas mercadológicas como, por exemplo, o desenvolvimento do produto global, a distribuição, a comunicação e aplicação do preço, sendo introduzidas e relacionadas adequadamente com serviços das atividades de turismo (BALANZÁ e NADAL, 2003).

Santos e Kadota (2012) argumentam que as relações entre a economia e o turismo são diversas, tendo em vista que a atividade turística influencia ganho no mercado através de seus serviços. Expõe, conseqüentemente, que o turismo pode ser tanto um elemento passivo, quanto ativo perante a economia.

O turismo, enquanto elemento passivo da economia é influenciado pelas condições do ambiente econômico, desta maneira é importante que se conheça como funcionam as ações dos mercados, a partir da capacidade de compreender como o comportamento dos agentes econômicos determina a produção e o consumo da atividade turística (SANTOS e KADOTA, 2012).

Também, o turismo é entendido como elemento ativo da economia, gerando impactos sobre a renda, o emprego e o bem-estar social de um país, região ou localidade. Assim, diante da função da atividade turística, é preciso entender as formas de análises desses impactos a fim de favorecer decisões no âmbito público e privado (SANTOS e KADOTA, 2012).

Fernandes e Coelho (2011) enfatizam que o turismo é visto como uma atividade promissora, sendo decorrente de diversos aspectos, que ao longo do tempo contribuíram para o seu desenvolvimento e para a sua mudança no contexto mundial, como instrumento de geração de empregos, arrecadação de impostos, geração de divisas, redução de desequilíbrios regionais, indução de investimentos e multiplicação de produção.

O turismo é uma atividade que responde a 10% da economia mundial, e por mais de 230 milhões de empregos. No Brasil as viagens internacionais e domésticas, totalizam cerca de 160 milhões. As estatísticas apontam que o setor é responsável pela geração de mais de 3% do Produto Interno Bruto (PIB) do país. A grande capacidade do fenômeno turístico desperta significativo interesse empresarial, profissional e acadêmico (SANTOS E KADOTA, 2012).

Ainda, acerca do ponto de vista econômico, Balanzá e Nadal (2003), compreendem o turismo como uma atividade que integra a produção, a distribuição e o consumo de bens e serviços para satisfazer o cliente, e que requer empresas que se dediquem a realizar essas atividades que o tornam possível, incluindo o deslocamento, as despesas, desejos de bens e o consumo de bens e serviços, gerando importantes recursos para o pólo receptor.

Partindo destes pressupostos, os serviços turísticos são importantes tanto para os que praticam a atividade turística, neste caso os turistas, quanto para aqueles que trabalham com a atividade, os empreendedores. De modo que, proporcionam benefícios tanto para turistas que precisam de um lugar para dormir e para se alimentar, como também para as empresas locais que estão inseridas neste segmento. Não se descarta, também, o que o turismo acrescenta para a comunidade local e o próprio empreendedor, tendo em vista as questões financeiras que a prestação de serviços vai causar.

A cadeia produtiva do turismo necessita de uma gama de serviços disponíveis a atender aos turistas, dedicada a satisfazer suas necessidades e expectativas como, por exemplo, as agências de viagens, oferecendo o máximo de informações necessárias, os transportes para o seu deslocamento, os hotéis para a sua estadia e acomodação, como também os restaurantes para a alimentação dos visitantes.

Em conformidade com o meio de hospedagem, Petrocchi (2007), observa que com alguns avanços administrativos e tecnológicos, os hotéis deixaram de ser somente um lugar onde as pessoas se hospedavam e passou a integrar seu entorno, oferecendo espaços multifuncionais, sendo assim, em todas as suas atividades, os hotéis devem ter objetivos estratégicos, buscando satisfazer seus hóspedes. As pessoas deixaram de se hospedar nos hotéis apenas pela questão de estadia, estão buscando um lugar onde possam desfrutar por mais tempo dos serviços oferecidos como, por exemplo, o lazer e a culinária.

3.2 HOTELARIA: DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS

Diferente de outras épocas, onde os meios de hospedagem eram vistos como locais para apenas pernoitar, atualmente, estes empreendimentos buscam estratégias competitivas para se destacar no mercado, tendo em vista captar e fidelizar seu hóspede para seu retorno futuro. Acerca destas mudanças foi possível também o desenvolvimento de pesquisas científicas, que tangem desde a definição do que é um hotel, até suas características mais específicas.

A partir disso, entende-se que um hotel é um empreendimento comercial de hospedagem que oferece estadia em unidades habitacionais para ocupação temporária, incluindo serviços de alimentação, lazer, entretenimento, que dispõe e repassa informações necessárias sobre a estadia do hóspede (BENI, 2007).

Em outra visão, um meio de hospedagem pode ser compreendido como um empreendimento público ou privado que oferece serviços de acomodação entre outras atividades, podendo vir a ser um dos maiores setores dentro da economia turística, pois os visitantes e turistas precisam de um lugar para descansar durante seu tempo de permanência do local de destino (DIAS e PIMENTA, 2005).

Para Castelli (2003) um empreendimento hoteleiro é uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento a qualquer consumidor, podendo desfrutar de todos os serviços oferecidos pelo estabelecimento em todos os dias de sua estadia.

Ou, então, meios de hospedagem são empreendimentos ou estabelecimentos que tem o intuito de prestar serviços de alojamento temporário, os quais são ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços importantes para o cliente, esses denominados como serviços de hospedagem, mediante a adoção de instrumento de contrato, implícito ou expreso junto à cobrança da diária (BRASIL, 2008).

Afirma-se, portanto, que todo estabelecimento que tem como sua principal finalidade a comercialização de acomodação é um empreendimento hoteleiro, considerada de grande valia para a atividade turística, pois todo turista em sua viagem necessita de um local para se hospedar, descansar e se alimentar enquanto não está realizando atividades externas.

Entretanto, os estabelecimentos hoteleiros se diferenciam conforme sua estrutura e de acordo com a legislação¹ aplicada aos meios de hospedagem. Assim, Beni (2007) enfatiza que os meios de hospedagem podem ser divididos em hoteleiros e extra hoteleiros. Os quadros 1 e 2 apresentam as características dos meios de hospedagem hoteleiros e extra hoteleiros.

¹ Lei Geral do Turismo, nº 11.771 de 17 de setembro de 2008 (BRASIL, 2008).

Meios de Hospedagem Hoteleiros	
Hotel	Estabelecimento comercial de hospedagem que oferece aposentos mobiliados, para ocupação temporária, oferecendo serviços de recepção e alimentação.
Resorts	Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que oferece serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.
Hotel Fazenda	Estabelecimento comercial instalado em uma fazenda ou outro tipo de exploração agropecuária e que oferece a vivência do ambiente rural.
Hotel Histórico	Empreendimento instalado em edificação com importância histórica, com características arquitetônicas de interesse histórico ou que tenha sido cenário de fatos históricos e culturais.
Eco Hotel	Estabelecimento comercial de hospedagem situado em florestas tropicais ou em áreas naturais protegidas, que tem o intuito de preservar a integridade da paisagem e integrar o hospede no entorno original.
Lodge	Equipamento comercial hoteleiro, sob a forma de chalés, cabanas, destinado ao turismo termal, de caça, de pesca e de aventura.
Flat/ Apart Hotel	Condomínio residencial, cujas unidades habitacionais podem ser locadas por tempo determinado, possui instalações como dormitório, sala de estar, banheiro privativo e cozinha equipada.

Quadro 1- Meios de Hospedagem Hoteleiros

Fonte: Adaptado de Menezes (2013)

Meios de hospedagem extra hoteleiros.	
Pensão	Estabelecimento comercial de hospedagem, de caráter familiar, representados pela locação de quartos individuais ou compartilhados, com instalações sanitárias coletivas e as refeições são incluídas na diária.
Pensionato	Tem as mesmas características de alojamento e serviços de pensão, seu público alvo são estudantes universitários e jovens profissionais.
Colônia de férias	Estabelecimento comercial corporativo, dotado de equipamentos, instalações e serviços de alojamento destinado aos associados de entidades privadas ou públicas, para fruição de suas férias.
Hospedarias	Estabelecimento de hospedagem, com serviços parciais de alimentação, nos quais se alugam quartos ou vagas com banheiros privativos ou coletivos.
Albergue de Turismo (hostels)	Muito popular entre estudantes, é destinado ao atendimento do Turismo Social, possui instalações e serviços básicos, situa-se de modo geral nas grandes metrópoles e centros turísticos, tem unidades habitacionais simples, oferecendo dormitórios individuais ou coletivos com serviços parciais de alimentação.
Parador	Estabelecimento comercial de hospedagem, com características semelhantes às da pousada, diferenciando-se desta por situar-se apenas em locais em edificações de estrito valor histórico arquitetônico, como castelos e mansões.
Acampamento de férias	Empreendimento comercial de hospedagem direcionado a crianças e jovens para a prática de atividades recreativas, situa-se no campo ou ao longo do litoral, com dormitórios e banheiros coletivos. É comercializado no período de férias escolares e em feriados prolongados.
Camping	Estabelecimento comercial de locação de espaço para a instalação de barracas ou estacionamento de trailers.
Imóvel Locado	Locação temporária de casa ou apartamento em qualquer época do ano com finalidade de fruição das férias
Segunda Residência	Imóvel próprio para utilização em férias.
Quartos Leitos	Locação de quartos em casas de família ou em estabelecimentos não convencionais de alojamento, com ou sem fornecimento de refeições
Alojamento de turismo rural	Estabelecimento alocado em propriedade rural onde há oferta de leito temporariamente podendo também estar incluso serviços de alimentação.

Quadro 2- Meios de Hospedagem Extra Hoteleiros

Fonte: Adaptado de Menezes (2013)

A diferença entre um meio de hospedagem hoteleiro e extra hoteleiro é de que meios de hospedagem hoteleiros podem ser classificados de acordo com a legislação vigente, já os meios de hospedagem extra hoteleiros podem não possuir classificação própria e segue uma qualidade de serviços de acordo com a exigência do mercado (MENEZES, 2013)

Logo, em relação ao objeto de estudo desta pesquisa, e de acordo com sua estrutura. Uma pousada é um empreendimento comercial que faz parte dos meios de hospedagem hoteleiros, composto de no máximo trinta unidades habitacionais e noventa leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs (BRASIL, 2008).

De acordo com a Associação Brasileira de Indústria de Hotéis - ABIH (2011) pousada é um estabelecimento que situa-se fora dos centros urbanos, em locais turísticos, que recebem pessoas em viagens de recreação e lazer. Pode estar instalada ou não em um prédio de valor histórico ou de importância regional ou local, geralmente tem estrutura administrativa familiar que oferece tratamento personalizado a seus hóspedes.




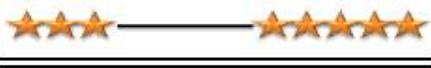
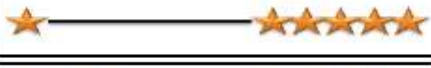

Desta maneira, uma pousada atende vários tipos de pessoas que procuram o conforto e o lazer que este ambiente deve-lhe proporcionar, contudo a pousada oferece serviços de recepção, alimentação, estadia, entretenimento e informações ao cliente, apesar de seus serviços não serem luxuosos, são agradáveis e confortáveis, sem contar com a criatividade em sua decoração, que é um diferencial deste segmento.

Outra característica dos meios de hospedagem é o sistema de classificação dos hotéis, a qual alguns empreendimentos utilizam uma das três maneiras existentes de categorização, sendo essas: a Classificação Comercial, Classificação Independente e o Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem.

A Classificação Comercial são aquelas adotadas pelos guias turísticos como, por exemplo, o Guia Michelin, o Fodor's e o 4 Rodas Brasil. Os guias mais criteriosos não cobram nenhuma taxa do estabelecimento citado e nem aceitam cortesia, na maioria dos casos os avaliadores são anônimos. O Guia 4 Rodas Brasil classifica hotéis, restaurantes e atrações, estabelecendo categorias e classificando os melhores, mesmo dentro de uma mesma categoria (VALDUGA, s/a).

Classificação Independente é bastante similar à comercial, porém restrita a determinadas empresas, ainda que alguns hotéis se auto dominem como seis estrelas, faltam esclarecimentos ao público do que isso quer dizer, pois não há elementos comparativos e comprovados para tal afirmação (VALDUGA, s/a).

Segundo Brasil (2008) o Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) é uma iniciativa do Ministério do Turismo, em parceria com o Instituto Nacional Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), a Sociedade Brasileira de Metrologia e a sociedade civil, tendo como estratégia promover a competitividade do setor. Para solicitar a classificação é obrigatório que o meio de hospedagem esteja com o cadastro válido no sistema Cadastur², podendo ser classificado entre uma a cinco estrelas. Considerando que cada tipo de meio de hospedagem reflete em diferentes práticas de mercado como, por exemplo, um hotel 5 estrelas é diferente de uma pousada 5 estrelas, desta forma o SBClass estabeleceu categorias específicas para cada tipo, sendo elas (QUADRO 3):

HOTEL	De 1 a 5 estrelas	
RESORT	De 4 a 5 estrelas	
HOTEL FAZENDA	De 1 a 5 estrelas	
CAMA & CAFÉ	De 1 a 4 estrelas	
HOTEL HISTÓRICO	De 3 a 5 estrelas	
POUSADA	De 1 a 5 estrelas	
FLAT/APART HOTEL	De 3 a 5 estrelas	

Quadro 3- Categorias do SBclass

Fonte: Brasil (2008) Adaptado pela autora (2014)

Os meios de hospedagem não são obrigados a aderir o SBClass, contudo aqueles que se proporem, necessariamente, deverão atender alguns requisitos

² O CADASTUR é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo, executado pelo Ministério do Turismo em parceria com Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades de Federação. O qual tem como objetivo promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviço turístico no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor (CADASTUR, 2014)

específicos, a saber: infraestrutura que atenta as instalações e equipamentos; a oferta dos serviços; e ações de sustentabilidade (BRASIL, 2008).

A classificação consiste em um conjunto de requisitos obrigatórios, os quais são denominados mandatórios e, pelo menos um eletivo em que o meio de hospedagem seleciona os mais adequados a sua característica. Vale ressaltar que o meio de hospedagem deve atender 100% dos requisitos mandatórios e no mínimo a 30% dos requisitos eletivos correspondente a sua categoria (BRASIL, 2008).

Tendo em vista, os requisitos de preenchimento para a classificação, uma pousada deve atender a uma série de normas e procedimentos que estão resumidos abaixo.

A infraestrutura dispõe de cem requisitos, sendo levadas em conta as áreas comuns da pousada, tendo como alguns requisitos: o aspecto externo compatível com o tipo e a categoria, área de estacionamento, funcionários uniformizados e identificados, etc. As unidades habitacionais: berço para bebês a pedido, decoração e ambientação compatível com a categoria, varandas em pelo menos 25% das UHs, etc. Setor de A&B: cardápio do restaurante em português e mais um idioma, restaurante com número de lugares correspondente a pelo menos 50% da capacidade máxima de hóspedes entre outros requisitos (BRASIL, 2008). O atendimento maior ou menor índice de critérios determina sua categoria, como pode ser visto no quadro 4.

Infraestrutura					
Áreas Comuns, Unidades Habitacionais e Setor de A&B					
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Requisitos Mandatórios	30	33	40	61	68
Requisitos Eletivos	23	28	30	21	11

Quadro 4- Classificação do SBclass: Infraestrutura

Fonte: Brasil (2008) adaptado pela autora.

Os serviços ofertados aos hóspedes faz parte da segunda etapa de classificação o qual deve atender a quarenta e sete requisitos, identificados no quadro 5. Alguns deles são: serviço de recepção aberto por 24 horas, serviço de atendimento médico de urgência, serviço de eventos entre outros requisitos exigidos (BRASIL, 2008).

Serviços					
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Requisitos Mandatórios	7	7	9	25	34
Requisitos Eletivos	12	13	18	19	7

Quadro 5- Classificação do SBclass: Serviços

Fonte: Brasil (2008) adaptado pela autora.

Na última etapa, deve-se atender a treze requisitos, sendo levados em consideração a sustentabilidade: Programa de treinamento para empregados, medidas permanentes para valorizar a cultura local, medidas permanentes para promover produção associada ao turismo (BRASIL, 2008); expostos no quadro 6.³

Sustentabilidade					
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Requisitos Mandatórios	5	5	7	8	9
Requisitos Eletivos	8	8	6	5	4

Quadro 6- Classificação do SBclass: Sustentabilidade

Fonte: Brasil (2008) adaptado pela autora

Porém o hotéis que se propõem ao SBClass, oferecem serviços de qualidade, infraestrutura diferenciada e tornam-se um empreendimento econômico, social e ambientalmente responsável. Pertinente, com a concorrência e a competitividade presente da atualidade, fazendo com que outros empreendimentos hoteleiros procurem se diferenciar e se destacar perante seus consumidores.

Tendo em vista todas essas considerações, Petrocchi (2007) argumenta que a gestão hoteleira é bastante complexa, pois exige uma visão estratégica, agilidade e muita atenção em sua organização para assim conseguir se adaptar às variações do meio em que esta envolvida. É necessário uma mentalidade de aceitação de mudanças na cultura organizacional, afim de garantir a adaptação e a sobrevivência do hotel, é preciso analisar o meio, detectar algumas ameaças e oportunidades adotando alternativas de sobrevivência.

Com o surgimento de algumas necessidades dos turistas e a busca por satisfazê-los cada vez mais, a hotelaria teve como objetivo a conquista de seus

³Para mais informações acessar: Portaria Ministerial MTur nº 100/2011- Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem. Disponível em <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/>>

hóspedes, buscando oferecer mais qualidade e serviços diferenciados, deixando de ofertar apenas a estrutura básica como um quarto, alimentação, algumas informações e prestação de atendimento, tendo uma maior divulgação do marketing do empreendimento se sobressaindo em relação a concorrência (GOELDNER; RITCHIER; MCINTTOSH, 2002).

Como o setor hoteleiro é muito amplo e está sempre em constantes mudanças, é necessário algumas estratégias em seu planejamento interno e em todos os setores envolvidos, sempre sobressaindo seus concorrentes e surpreendendo seus fiéis e futuros clientes.

3.3 DEPARTAMENTOS HOTELEIROS

É importante que todos os setores de um empreendimento tenham uma relação, tendo assim uma comunicação e uma visão mais ampla dos procedimentos adquiridos em cada setor, procurando oferecer o melhor padrão de qualidade aos hóspedes.

Os fatores internos de um empreendimento são determinados em função do poder de decisão que o gestor tem sobre eles, ou seja, o administrador do estabelecimento pode influir na variável, transformando um ponto fraco em um ponto forte, assim o conhecimento gerencial do proprietário ou gerente, a decisão pela localização e pela infraestrutura dos setores, a responsabilidade pela capacitação de pessoal, os controles administrativos, as estratégias mercadológicas, os controles financeiros, as compras, os controles de estoque, entre outros, são algumas das principais variáveis que podem transformar um estabelecimento em um sucesso ou em um completo fracasso (VENTURI, 2010).

Um empreendimento hoteleiro é muito amplo, desta maneira exige competência dos colaboradores que trabalham com o mesmo, para que tudo fique em conformidade, é importante que as empresas se organizem em setores ou em departamentos, havendo uma distribuição interna de cada funcionário para que assim fique responsável pelas atividades propostas.

A departamentalização, portanto, é uma forma de alocar as atividades e dividi-las no ambiente interno de um hotel. Define-se, assim, como um processo organizacional que determinam como as operações de um empreendimento devem

ser agrupadas e denominadas de acordo com um critério específico de homogeneidade, correspondente a alguns recursos necessários em unidades organizacionais para um melhor planejamento das ações desenvolvidas (CURY, 2000).

Kanaane e Severino (2006) argumentam que o empreendimento hoteleiro se constitui a partir da integração, ou seja, as características do meio em que está inserido e a demanda de hospedagem. Na medida em que se efetivou a concepção do empreendimento, inicia-se o seu planejamento, a operacionalização implica em serviços de hospedagem, A&B, governança, recepção, marketing, gestão, alguns empreendimentos mais amplos ainda oferecem setor de recreação, eventos entre outros setores do empreendimento hoteleiro. A hotelaria é composta pela junção de vários departamentos, cada um com suas responsabilidades, direcionando e planejando as melhores maneiras de oferecer seus serviços.

Apesar da delegação de tarefas específicas para cada setor de um meio de hospedagem, há necessidade da comunicação entre eles, pois estão interligados, sendo importante repassar as informações para que cada departamento tome a devida providência, tendo um melhor planejamento das atividades desenvolvidas em cada setor do estabelecimento. Acerca disso, apresentam-se, seguidamente, as funções de cada setor de um hotel.

Cândido e Vieira (2003) argumenta que é de responsabilidade do almoxarifado o recebimento, a conferência, estocagem, conservação, classificação e controle de produtos utilizados pelos diversos setores do hotel. Desta maneira o responsável por este setor deve estar sempre atento com suas responsabilidades, distribuindo assim os produtos no tempo determinado para que não haja atrasos nas tarefas de cada departamento.

Para que as interações dos colaboradores da recepção com os clientes seja encantadora, é necessário que haja uma comunicação muito boa e bem estruturada, para que assim o cliente se faça satisfeito (CASTELLI, 2005). A recepção é uma das primeiras impressões, negativa ou positiva que o cliente pode vir a ter do hotel, desta maneira deve estar localizada logo na entrada da empresa e nunca pode deixar que falte alguma informação ao hóspede, esta é sua principal tarefa.

A área administrativa de um hotel compreende os setores que estão ligados à direção e à gerência do hotel, tais como o departamento de pessoal controle e custos, manutenção, almoxarifado, compras, contabilidade, tesouraria, recursos

humanos, treinamento dos colaboradores, a área de eventos pode estar vinculada tanto à gerência administrativa, quanto como um setor à parte ficando vinculada ao marketing e vendas (CÂNDIDO e VIEIRA, 2003). Pode-se entender que a organização dos departamentos variam de empresa para empresa, sendo administradas de formas diferentes.

Dentro de uma macro visão, o serviço de entretenimento de um hotel tem a função de ir ao encontro das necessidades e dos desejos do cliente, procurando satisfazê-lo. Na prática cabe ao setor de lazer organizar e supervisionar todas as áreas de recreação no que diz respeito a horários, qualidade do material e o estado de funcionamento dos equipamentos (CÂNDIDO e Vieira, 2003). Visando assim a satisfação e a diversão dos clientes que procuram pelo ócio.

Se tratando do setor de Governança, Petrocchi (2007), cita que a sua principal responsabilidade é manter as Unidades Habitacionais e as áreas sociais do hotel nas melhores condições de uso, contemplando assim as tarefas de diversos postos de trabalho e elaborando escalas de serviços, a equipe de governança deve ter hospitalidade, cortesia, disponibilidade e quando for o caso resolver os problemas existentes no setor. Os colaboradores do setor de governança são responsáveis pela limpeza do hotel, mantendo cada ambiente sempre em boas condições. Passando sempre uma boa impressão do empreendimento hoteleiro para os hóspedes, satisfazendo assim as suas vontades.

Através da manutenção, deseja-se obter do equipamento o máximo de sua produtividade, tendo sempre presente a garantia de qualidade do serviço ao cliente. Este setor pode ser dividido como: manutenção preventiva, evitando o máximo os consertos que afetam de alguma forma os hóspedes desta maneira também conservando o equipamento, outro modo de manutenção é a corretiva que se faz necessária toda vez que o equipamento apresentar um estrago (CÂNDIDO e VIEIRA, 2003). Com a manutenção dos utensílios de trabalho pode-se ter mais segurança nas atividades realizadas

Todos esses setores descritos acima têm uma ligação com o departamento de A&B, seja diretamente ou indiretamente, contribuindo com uma boa organização do setor o qual também deve estar em constante contato com os demais, pois esta comunicação irá resultar na integração de todas as atividades que cada um desempenha, contribuindo de uma maneira benéfica para todo o empreendimento hoteleiro.

Segundo Petrocchi (2007) o bar é um local em que todos os hóspedes do hotel podem frequentar, onde vende-se bebidas em geral, acompanhadas de petiscos. As bebidas são servidas ao longo de um balcão ou em mesas onde o próprio desempenho do garçom se constitui em um dos componentes essenciais do setor. Este, deve proporcionar um ambiente adequado a seus clientes, atendendo-lhes da melhor maneira possível, também deve oferecer boas condições de trabalho aos seus colaboradores.

Cândido e Viera (2003) enfatiza que a copa é um setor menos complexo que a cozinha, presta serviços 24 horas, servindo de apoio a atendimento ao bar, piscina, café da manhã, atende a pedidos de lanches rápidos, sucos, frios entre outros. A copa também faz parte do departamento de A&B, juntamente com o restaurante, a cozinha e o bar podem desempenhar um papel essencial para o empreendimento hoteleiro, visando que os hóspedes não precisam se deslocar do próprio estabelecimento para se alimentar.

Um aspecto relevante para que os hotéis pudessem se organizar de uma maneira mais fácil veio através das inovações tecnológicas, pois um bom desempenho do hotel depende em grande parte da boa organização, de uma boa gestão e de um bom entrosamento com os demais setores deste, mesmo que cada setor possua funções diferentes a distribuição das tarefas é fundamental neste empreendimento tendo em vista a sua grande dimensão e ao número de atividades diversas realizadas.

3.3.1 Setor de alimentos e bebidas na hotelaria

Uma das maiores áreas de complexidade da estrutura da hoteleira é a de A&B, levando em conta que suas despesas são proporcionalmente maiores. Muitos empreendimentos acabam terceirizando este setor, entretanto há hotéis que chegam a ter 40% de seu faturamento com este departamento (PETROCCHI, 2007). Este setor é um dos mais abrangentes dentro deste segmento, suas despesas com mão de obra é muito grande e é um dos ambientes mais frequentados dentro do hotel.

Castelli (2003) enfatiza que o setor de A&B é estruturado pela: área do restaurante, que fornece alimentação mediante pagamento; cozinha, sendo um conjunto ordenado de equipamentos e instalações integrados para a produção de

refeições; copa é uma área menor que o ambiente da cozinha; e o bar, que é um local onde vendem bebidas acompanhadas por vezes de petiscos.

Segundo Candido e Viera (2003), o restaurante é um local em que todos os hóspedes do hotel e por vezes os visitantes podem freqüentar, vende-se bebidas, acompanhadas de petiscos e pratos *a la carte*, os quais são servidos em mesas onde o próprio desempenho do garçom e as especificidades dos pratos se constitui em um dos componentes essenciais do local.

Dentre os setores da hotelaria, o departamento de A&B tem suas peculiaridades em relação a sua organização funcional, pois são um conjunto de serviços distribuídos dentro do mesmo empreendimento. Em relação ao seu tamanho físico e organizacional, este setor é o maior do hotel, em média um terço dos funcionários realizam suas atividades na área de A&B, outra característica importante deste departamento é que há a possibilidade de atender clientes que não estejam hospedados no estabelecimento, o que já não acontece nos outros setores, isso significa que o setor de A&B pode arrecadar um alto rendimento, mesmo com baixa ocupação do hotel (PORTAL EDUCAÇÃO, 2012).

Atualmente existem hotéis especializados em gastronomia, o que vem a ser um diferencial, fazendo com que as pessoas se desloquem para apreciar a culinária de uma localidade específica, podendo ser considerada um atrativo se sobressaindo perante ao mercado turístico. No setor de A&B se trabalha 24 horas por dia e é considerado um grande laboratório que busca a fórmula do bem estar, para Freund (2005), comer e beber é uma maneira de celebração, pois as pessoas se reúnem em volta de uma mesa para comemorar datas especiais e se divertir, e os restaurantes oferecem essa possibilidade de simplesmente estar perto de pessoas queridas e diante de bons pratos e uma boa bebida.

Os clientes ao saírem de suas casas para comer já sabem o que querem e tendem a escolher cozinhas especializadas, que preparam os melhores pratos a que se propõem, os *chefs* renovam o cardápio aproveitando os produtos da estação, mais frescos e fáceis de encontrar, tais atitudes representam ótimas oportunidades de marketing (MARICATO, 2009).

Atualmente as pessoas se deslocam até um restaurante não somente para saciar a sua fome, mas procuram algo que satisfaça seu prazer, desta maneira as casas culinárias devem abusar da sua criatividade para executar o pedido do cliente,

também oferecendo um bom atendimento e um local muito agradável, satisfazendo os desejos de seus clientes.

Maricato (2009) ainda enfatiza um aspecto muito importante do setor de alimentos e bebidas, mais especificamente na área do restaurante, que diz respeito à sonorização, que compreende tanto a qualidade do som do ambiente quanto ao tipo de música do local e o volume. Embora cada público tenha a sua preferência por música, se souber identificá-la, o empresário estará tendo um avanço para marcar a identidade da casa. Levando em consideração o que o autor argumenta, é formidável dentro do hotel que oferece o serviço de A&B, identificar qual é o seu tema e estilo, procurando coincidir o designer de todo o empreendimento com o restaurante, bares, para agradar integralmente seus hóspedes e clientes.

Um ambiente bonito e funcional é importante para atrair, encantar e conquistar os clientes, para obter esse efeito e aguçar os sentidos do freguês para o fator principal (a comida), a decoração torna-se essencial, tendo como objetivo planejar e embelezar o espaço combinando harmoniosamente elementos já existentes com outros que o estabelecimento necessitar, pois ajudam a causar uma impressão positiva (MARICATO, 2009).

Os colaboradores deste departamento já têm suas funções e obrigações bem definidas, sendo necessário que as realize da melhor maneira possível, levando em conta também a higienização do ambiente. Este aspecto é fundamental para um funcionamento adequado do estabelecimento em que se trabalha, tendo em vista que as pessoas sempre buscam um melhor local para seus momentos de alimentação e lazer.

Além de, estruturalmente o setor de A&B ser um dos mais complexos em um meio de hospedagem, exige-se deste, ainda, uma série de regras, normas e procedimentos específicos para não causar danos à saúde de seus clientes e funcionários, no entanto o manuseio sem luvas no preparo dos alimentos, por exemplo, pode aumentar o risco de contaminação.

Para uma melhor qualidade na prestação de serviços e total produtividade, faz-se necessário a implantação de alguns métodos, dentre estes, o senso de limpeza. Para trazer mais benefícios para o estabelecimento, é preciso manter o ambiente organizado, os objetos e o local de trabalho em perfeito estado de higiene (CASTELLI, 2003). O setor de A&B precisa de muitos cuidados especiais, pelo fato de estar relacionado diretamente com a saúde das pessoas.

A higiene apropriada resulta em um alimento limpo e saudável, em um ambiente organizado e condições de trabalho adequadas, as pessoas como parte desse ambiente, devem também manter o local de trabalho limpo, garantindo assim as condições sanitárias. A higiene e segurança andam sempre juntas, já que a falta de uma delas pode resultar em alimentos impróprios para consumo de qualquer pessoa (KNIGHT e KOTSCHEVAR, 2005).

Não é somente o alimento em si que precisa estar bem higienizado, mas também o ambiente de manipulação como um todo, desde os utensílios e equipamentos de trabalho como os próprios funcionários, deixando assim o espaço mais limpo e saudável garantindo a saúde de todos.

O consumo dos pratos típicos forma a essência dos atrativos de cada região, cada um com suas especialidades e multiplicidades de sabores, mas os cuidados com a higiene do alimento preparado não pode ser diferente. O preparo e fornecimento das refeições devem ser realizados obedecendo às normas sanitárias vigentes, tendo em vista a manutenção da saúde e conseqüentemente a satisfação do público consumidor. Portanto é preciso que todos tenham boas praticas de higiene durante todas as etapas de produção (MINISTÉRIO DO TURISMO, s/a).

A higiene é considerada um dos itens mais importantes dentro de todos os estabelecimentos fornecedores de alimentos e bebidas, o que pode ser um fator decisivo para a sua derrota ou êxito, sendo assim, é de suma importância a fiscalização e conservação de todos os produtos a serem consumidos.

As boas práticas para os serviços de alimentação têm em vista a manutenção e a higienização dos instrumentos, instalações e utensílios, o abastecimento da água, a capacitação profissional e a supervisão da higiene e da saúde dos funcionários que estão manipulando os alimentos, o manejo correto dos lixos, tendo um controle da qualidade dos alimentos preparados (ANVISA, 2004).

Uma boa imagem de limpeza e higiene de um setor de A&B é muito importante, especialmente o que diz respeito à satisfação do cliente para que o mesmo tenha as suas expectativas em relação ao local supridas. Outro ponto fundamental no sucesso de um restaurante é o produto a ser servido para o consumo, onde, nos bares e restaurantes os produtos são descritos em um cardápio.

3.3.2 Cardápios

O cardápio deve fazer ser parte integrante do restaurante e em especial a da cozinha, ainda deve oferecer os produtos certos para a demanda de cada local, de cada público de cada dia e horário (MARICATO, 2001). O cardápio é um instrumento de vendas, por isso deve ser cuidadosamente estudado e elaborado, pois seu planejamento é essencial no funcionamento de um restaurante.

O *menu* ou cardápio tem como principal função a venda das mercadorias de um estabelecimento e, portanto sua apresentação visa estimular o desejo do cliente na escolha do maior número de serviços oferecidos, ou conforme o tipo de cardápio que a mesa esta sugerindo, é muito importante que esse *menu* seja bem elaborado, deixando bem claro para o consumidor o que o estabelecimento esta lhe oferecendo (TEICHMANN, 2007). O mesmo autor argumenta que o cardápio deve ser inédito e com um aspecto que se ajuste ao ambiente do setor:

O visual do *menu* deve estar de acordo com o nome do estabelecimento, a decoração do local, o tipo de cozinha a ser oferecido, o tipo de serviço, procurando ser bastante original e criativo, pois, na realidade, depois do ambiente, é um dos primeiros contatos do cliente com a empresa (TEICHMANN, 2007, p. 58).

Para a elaboração de um prato, não é suficiente a simples escolha de qualquer produto, pois são vários fatores que determinam as diretrizes desse planejamento, uma vez que cada empreendimento tem suas características próprias, no que diz respeito às estruturas físicas do ambiente como também o cliente (TEICHMANN, 2007).

De acordo com o autor, um cardápio deve ser muito bem preparado, pois suas especificações precisam estar sempre bem claras para que assim o cliente entenda do que é composta a refeição, não precisando se dar ao trabalho de chamar o garçom para explicar determinado prato. O autor abaixo argumenta que um cardápio bem elaborado deve descrever especificadamente cada elemento que compõe o prato, e que precisa ser renovado de tempos em tempos:

Um cardápio não é eterno, precisa ser renovado com freqüência e contemplar a sazonalidade de alguns insumos como frutos do mar, frutas e legumes, etc. O cliente sente a preocupação do restaurante em oferecer novidades, e isso faz grande diferença. Outro cuidado está na descrição dos pratos e nos nomes que lhe são atribuídos. O cliente não é obrigado a descobrir ou adivinhar de que é feito o prato pelo nome que ele tem. Se

necessitar colocar em outro idioma, deve-se ser cuidadoso com a tradução (BRAGA, 2008, p.20).

Um cardápio bem elaborado e que represente perfeitamente a imagem do hotel é um detalhe essencial para o êxito do setor de A&B, podendo ser um elemento atrativo de clientela para o hotel, e um forte instrumento de vendas. É fundamental para o profissional da área o conhecimento profundo do cardápio, não apenas para saber aconselhar o cliente, mas também para evitar indesejáveis problemas de saúde (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2007).

Este documento é um dos aspectos de muita importância dentro de um estabelecimento gastronômico, desta maneira deve ser pesquisado e planejado o que a empresa deseja oferecer a seus clientes, procurando oferecer um produto de qualidade diante dos recursos que se tem.

4 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO HOTEL POUSADA TAMBAYBA

De acordo com informações do gerente da Pousada em estudo, a empresa iniciou suas atividades em 1986, caracterizando o nome do empreendimento já como 'Tambayba', de origem Guarani, que significa árvore silvestre. Nessa época, o espaço onde hoje se encontra o meio de hospedagem, era cercado por alambrados, tendo por funcionalidade atividades de camping.

Ao longo da década de 1990, para que o estabelecimento pudesse se adaptar às mudanças mercadológicas, foram construídos banheiros, alguns chalés para servir como dormitórios e restaurante. Passados dez anos de atividade, foram edificadas outras construções, bem como alguns dormitórios que hoje se categorizam como apartamentos luxo, máster e standard (HOTEL POUSADA TAMBAYBA, 2014). Mesmo com as adaptações realizadas, o Hotel Pousada Tambayba não adquiriu nenhuma classificação ofertada pelo SBCClass.

O objeto de estudo, ilustrado na figura 1, localiza-se no litoral norte do estado de São Paulo, na Praia de Maresias, situada no município de São Sebastião, distante 179 km da capital (HOTEL POUSADA TAMBAYBA, 2014).



Figura 1: Fachada do Hotel Pousada Tambayba
Fonte: Hotel Pousada Tambayba (2014)

O meio de hospedagem, localizado a cerca de cem metros da praia, está rodeado de um lado, pela Mata Atlântica com toda a biodiversidade em espécies de

animais e vegetais, e do outro lado, a praia com areia branca e águas claras (HOTEL POUSADA TAMBAYBA, 2014).

4.1 O ESPAÇO FÍSICO

A referida Pousada possui estacionamento interno com capacidade para aproximadamente noventa veículos. Conta com um espaço chamado 'Copinha da Mamãe', destinado para hóspedes com filhos. O ambiente disponibiliza de atendimento 24h e utensílios exclusivos para o preparo de alimentação infantil. A empresa conta com outros espaços, como o de convivência, que contém uma área com churrasqueira, mesas e cadeiras.

O empreendimento possui serviços de praia exclusivos para hóspedes, com cadeiras, guarda-sóis, duchas, banheiros, serviços de bar e um espaço para massagem. Para adquirir qualquer produto no serviço de praia, são utilizadas fichas próprias do Hotel Pousada Tambayba, a qual são pagas no *check-out*.

O espaço físico também conta com um *playground*, uma brinquedoteca, duas piscinas (sendo uma delas térmica), uma sala de jogos com duas mesas de tênis de mesa, uma mesa de sinuca, entre outros brinquedos. Possui outros atrativos, como quadra de tênis e de futebol *society*; salão de eventos, sauna, sala de yoga e de massagem, dois *lounges*, e ainda uma área verde para a prática de alguns esportes como arvorismo, tirolesa, trilha e paredão de escalada, as atividades são realizada com a presença de um instrutor.

Os únicos serviços que não estão inclusos na diária são as massagens, as aulas de yoga e os produtos alimentícios do serviço de praia, bar da piscina, restaurante e a copa da Pousada.

O Hotel Pousada Tambayba possui setenta e sete apartamentos ofertados em três diferentes categorias: o Standard, sendo o mais econômico, possui dezessete apartamentos, sendo este um chalé com 10 m², podendo acomodar até quatro pessoas. O Luxo, disponível no térreo e no piso superior, totalizando quarenta e quatro apartamentos com 15 m², e acomoda até três pessoas. A categoria Master está localizada de frente para a piscina, possuindo dezesseis apartamentos tanto no térreo como no piso superior, acomodando até três pessoas.

4.2 OS SETORES DO HOTEL POUSADA TAMBAYBA

O empreendimento é caracterizado como familiar, mas conta com um gerente que é responsável pela gestão estratégica do hotel. É constituída por sete setores: a recepção, a gerência, governança, recreação, almoxarifado, lavanderia e o setor de A&B⁴.

Acerca dos departamentos do Hotel Pousada Tambayba, a recepção disponibiliza de atendimento 24h, na alta temporada conta com aproximadamente nove colaboradores divididos em três turnos, que tem por funções: receber os hóspedes, realizar o *check-in* e o *check-out*, atender o telefone, realizar reservas dos visitantes e comunicar todas as informações necessárias sobre o hotel durante a hospedagem. A recepção disponibiliza de contato direto com todos os demais departamentos, pois todas as informações necessárias da entrada e saída do hóspede são passadas para a recepção tomar o devido procedimento. O *check-in* é aberto às 14h e o *check-out* deve ser realizado pelo hóspede até as 12h.

A gerência, conta com dois funcionários capacitados para a organização e o planejamento das questões sobre a gestão estratégica do meio de hospedagem. Estes possuem funções e atividades inerentes ao pleno funcionamento da Pousada, divididos em: Gestão de Negócios, Administração Mercadológica, Gestão de Pessoas, Administração Financeira e Controle de Produção.

A governança é de responsabilidade de oito camareiras, sendo que duas organizam os apartamentos máster, três responsáveis pelos apartamentos luxo e três pelos apartamentos standard. Os materiais utilizados para a limpeza ficam guardados em quatro ambientes distribuídos pela Pousada.

A lavanderia conta com dois funcionários, este setor fica em funcionamento das 8h às 17h. Apresenta a função de manter limpas todas as roupas de camas e toalhas dos apartamentos, uniformes de todos os colaboradores da Pousada como também as toalhas do setor de A&B. Outro setor disponível é o almoxarifado, e se trata de um ambiente disponível para o armazenamento dos produtos que serão

⁴ A partir dos objetivos do trabalho, o setor de A&B será pormenorizado no próximo capítulo, que se refere aos resultados da pesquisa.

entregues para o restante dos setores da Pousada, neste departamento não conta com pessoas específicas que sejam responsáveis pelas atividades.

O setor de recreação conta com quatro recreacionistas que são responsáveis pelas atividades com os hóspedes, sendo divididos em dois turnos. São responsáveis por desenvolver brincadeiras para as crianças que utilizam a piscina, a brinquedoteca, campo de futebol e sala de jogos; já para os adultos são realizadas algumas atividades específicas, como campeonato de caipirinhas e outras.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

Tomando como critério os objetivos estabelecidos a este trabalho, apresentam-se os resultados finais da pesquisa, os quais foram descritos de acordo com informações obtidas da análise de campo e da entrevista.

Primeiramente foram analisadas as práticas da empresa e posteriormente estas comparadas com a pesquisa bibliográfica realizada no decorrer do trabalho. Os resultados obtidos dividem-se em quatro subcapítulos, de acordo com os objetivos específicos da pesquisa. Num primeiro momento, está descrito os ambientes físicos do setor de A&B, após os cargos e funções dos colaboradores do setor, num terceiro instante abordou as normas e procedimentos de higiene alimentar de acordo com a ANVISA, finalizando se ocupa de questões referentes a identificação dos produtos ofertados no cardápio em relação as especificidades quanto à cultura regional.

Segundo Marques (2011), a estrutura organizacional é uma ferramenta básica para alcançar as situações almejadas pela empresa, e deve ser delineada de acordo com os objetivos e as estratégias estabelecidas. Para uma adequada organização do estabelecimento, deve-se considerar a estrutura organizacional, as rotinas e os procedimentos administrativos, planejando e direcionando as atividades da empresa.

Castelli (2006) argumenta que a estrutura física remete a localização do ambiente, proporcionando fácil acesso ao público; o espaço, para aproveitar ao máximo o local disponível, havendo melhor fluxo de pessoas; o mobiliário, para estar em harmonia com o tipo e categoria do estabelecimento; a decoração, sendo um dos elementos que compõe o espaço e; por fim a música, adequando-se ao ambiente.

Estes elementos, organizacionais e físicos, são de grande importância no que diz respeito ao trabalho realizado, os quais foram tomados como base para desenvolver os objetivos descritos a seguir.

5.1 DESCRIÇÃO DOS AMBIENTES FÍSICOS DO SETOR DE A&B.

O departamento de A&B, conforme afirma Petrocchi (2007) é o mais complexo de um meio de hospedagem, por suas subdivisões e, tendo em vista concentrar atividades homogêneas. Baseando-se nas palavras do autor supracitado, o

empreendimento em estudo, dentro do setor de A&B, possui as seguintes subdivisões: a cozinha, o restaurante, a copa e o bar (localizado juntamente à piscina).

De acordo com Duarte (2005), nos hotéis de pequeno porte, a cozinha pode ser composta por um *layout* doméstico, destinada a atender poucos hóspedes. Porém, quando o número de refeições previstas aumenta ou o cardápio torna-se mais sofisticado, torna-se necessário uma infraestrutura mais ampla e equipamentos industriais. No que se refere a equipamentos industriais, o autor salienta que a cozinha industrial está mais preparada para grandes volumes de refeições. Desta maneira, nota-se que a cozinha do Hotel Pousada Tambayba possui o *layout* de cozinha industrial, como ilustrada na figura 2.



Figura 2- Cozinha do Hotel Pousada Tambayba

Fonte: Hotel pousada Tambayba (2014)

Em se tratando da copa, a mesma é composta por um lavatório, uma mesa, uma máquina que fabrica gelo, um freezer, e um balcão no qual ficam guardados alguns talheres e copos. Os pedidos solicitados na copa são feitos pelos próprios garçons ou pelos hóspedes através de uma bancada que disponibiliza acesso ao restaurante. A figura 3 a seguir, ilustra a copa do Hotel Pousada Tambayba.



Figura 3- Copa do Hotel Pousada Tambayba
Fonte: Hotel Pousada Tambayba (2014)

As especificações no que diz respeito ao ambiente da cozinha e da copa, estão descritos no item 5.3 referente às normas da ANVISA, pois as mesmas devem seguir um padrão específico no que diz respeito à higienização e limpeza do local.

Dando enfase ao restaurante do Hotel Pousada Tambayba, este é composto por três ambientes, como descrito abaixo:

- Ambiente 1: composto por ar condicionado, mesas e cadeiras de madeira, sofás e uma televisão com DVD. Como ilustrado na figura 4.



Figura 4- Ambiente 1 do restaurante do Hotel Pousada Tambayba
Fonte: Hotel Pousada Tambayba (2014)

- Ambiente 2: possui mesas e cadeiras de madeira, uma cristaleira. E ainda é composto por um balcão amplo com compartimentos para guardar alguns utensílios, como pratos e talheres e duas mesas de frios, onde são servidos os alimentos do café da manhã, de acordo com as figuras 5 e 6.



Figura 5- Ambiente 2 do restaurante do Hotel Pousada Tambayba
Fonte: Hotel Pousada Tambayba (2014)



Figura 6- Ambiente 2 do restaurante do Hotel Pousada Tambayba – Ângulo do Buffet (café da manhã)
Fonte: Hotel Pousada Tambayba (2014)

- Ambiente 3: Possui acesso à copa, composto por um balcão no centro onde são guardados alguns utensílios, mesas de madeira e cadeiras de plástico. A figura 7 ilustra o referido ambiente do restaurante.



Figura 7- Ambiente 3 do restaurante do Hotel Pousada Tambayba
Fonte: Hotel Pousada Tambayba (2014)

Com relação à entrevista realizada, foram questionadas as maneiras e formas de organização em relação à decoração do ambiente do setor de A&B. Após as informações adquiridas conclui-se que a gerência do hotel não busca referências no que diz respeito à decoração do referido espaço, em contrapartida, busca caracterizá-lo como sendo um ambiente rústico.

Colaborando com a afirmação anteriormente salientada, segundo Martinez (2007) pode-se entender como um ambiente rústico, um local que é composto por móveis de madeira com cores mais neutras remetendo a vida no campo, com um clima tropical e um ambiente que traga elementos da natureza para compor a decoração.

Portanto, percebe-se que os ambientes do restaurante, poderiam realizar algumas melhorias no que diz respeito à decoração e mobiliário, este caracterizado como rústico, pois as cadeiras do ambiente 3 são de materiais plásticos e compostos por cores que fogem do contexto, possuindo ainda luminárias que não atendem às características de um ambiente rústico. O referido setor poderia incluir no restaurante alguns itens como lustres, quadros, mesas, cadeiras e objetos temáticos para contribuir e criar um ambiente mais agradável, de modo a criar uma melhor comodidade para o cliente.

No que diz respeito aos ambientes 2 e 3 foi detectada a existência de dificuldades de circulação dos clientes, pois os mobiliários que armazenam os utensílios, são os mesmos utilizados para a exposição e oferta de alimentos e bebidas do café da manhã, dificultando a movimentação dos mesmos. Este aspecto poderia ser melhorado através da reorganização de armazenamento dos utensílios, podendo ser transferidos para um local com menor movimentação de clientes e colaboradores.

Ao descrever o bar ao entorno da piscina, o mesmo é composto por um lavatório, um balcão onde são guardados utensílios, possui um *freezer*, uma bancada com acesso para a área externa, e outra bancada com acesso para a piscina. Já o cardápio fica disponível nesta mesma bancada para que os hóspedes tenham acesso. As figuras 8 e 9 ilustram o bar da piscina do empreendimento.



Figura 8- Bar da Piscina do Hotel Pousada Tambayba – Visão externa

Fonte: Hotel Pousada Tambayba (2014)



Figura 9- Bar da Piscina do Hotel Pousada Tambayba
Fonte: Arquivo pessoal

Referente a este ambiente, embora obtenha alguns aspectos caracterizados rústicos como as palhas no teto e os pilares de madeira, poderia ainda adquirir uma decoração mais temática para que houvesse uma complementação no ambiente. Ainda poderia realizar melhorias em relação à circulação dos colaboradores, pois muitas vezes o balcão impossibilita o fluxo de entrada e saída do ambiente. Alguns utensílios e mobiliários apresentam vida útil ultrapassada, podendo prejudicar a elaboração dos produtos ofertados e a estética do ambiente.

De maneira geral, é considerado um ponto importante a sonorização do ambiente, como descrito no decorrer do trabalho, Maricato (2009) enfatiza que o mesmo deve ser compatível com o estilo do empreendimento. Após a realização da entrevista, compreende-se que a gerência do hotel não procura realizar uma pesquisa quanto à sonorização adequada, aspecto este que pode fazer toda a diferença durante as refeições e lazer dos clientes.

5.2 IDENTIFICAÇÃO DOS CARGOS E FUNÇÕES DOS COLABORADORES DO SETOR DE A&B.

Candido e Vieira (2003) argumentam que um setor de A&B para ser completo e atender a todas as necessidades existentes, é preciso ter colaboradores suficientes para cada função, fato este, que pode ser observado no quadro 7.

CARGOS	FUNÇÕES
GERENCIA	
Gerente	Desenvolve atividades como: planejamento, organização, controle e supervisão geral das atividades operacionais, técnicas e administrativas do setor.
COZINHA	
Chefe de cozinha	Elabora receitas e controla o preparo dos cardápios, promove treinamentos básicos de técnicas para a equipe da cozinha e participar das reuniões. Deve ter pelo menos curso de cozinheiro e curso de higiene e segurança.
Subchefe de cozinha ou primeiro cozinheiro	Substitui o chefe de cozinha sempre que necessário, executando sua função. Necessita possuir no mínimo um curso de cozinheiro e de higiene e segurança.
Segundo cozinheiro	Prepara os pratos que serão servidos no salão, substitui o primeiro cozinheiro quando necessário e deve conter um curso de cozinheiro.
Terceiro cozinheiro	Organiza a alimentação dos colaboradores do hotel, substitui o segundo cozinheiro e seus auxiliares quando necessário, para tanto, precisa ter um curso de cozinheiro.
Auxiliar de cozinha	Coordena a lavagem das louças da cozinha, auxilia e acompanha o cozinheiro, como requisito mínimo para tal função precisa possuir um curso básico de cozinheiro.
<i>Commis</i> de cozinha	Atuam na limpeza de pisos, paredes, fogões e utensílios em geral, cursos referentes à cozinha é a condição para o cargo.
RESTAURANTE	
Primeiro, segundo e terceiro <i>maître</i>	Coordenam, supervisionam e são responsáveis pelas equipes de trabalho no salão, devem ter cursos que lhes proporcionem noções de funcionamento de uma cozinha de hotel bem como de elaboração de pratos.
<i>Sommelier</i> .	É responsável pelo serviço de vinhos do salão, devem possuir curso de serviço de metria como quesito mínimo;
Chefe de fila	Executa a preparação do salão, anota pedido, auxilia na higienização dos materiais de uso, para compor o cargo devem conter um curso técnico de serviço de garçom;
Garçom	Higieniza os materiais de uso no salão, monta a vestimenta das mesas e arrumação das cadeiras, fornece subsídios ao chefe de fila, exige-se como formação básica um curso de técnico de serviço de garçom;
<i>Commis</i> de salão	Recolhe os pratos do salão, auxilia o garçom, deve conter Ensino Fundamental completo ou de preferência curso de garçom.
COPA	
Chefe de copa	É incumbido de coordenar o trabalho das pessoas que trabalham na copa, preferência para curso de cozinheiro ou similar
Cambuzeiro	Responsável pelo estoque de gelo, bem como, pelas bebidas, exige-se como base mínima conter conhecimento básicos de A&B;
Copeiro	Controla os materiais e utensílios de copa, presta assistência na lavagem das louças, necessita possuir noções básicas de A&B;
Auxiliar de copa	Higienizar pisos, vidros e maquinários do ambiente, deve abarcar conhecimentos mínimos sobre A&B.
BAR	
<i>Barman</i>	Coordena os garçons e o <i>commies</i> (auxiliar) de bar, realiza a abertura e fechamento do bar, requisita os materiais necessários, prepara os drinks, deve apresentar curso de <i>barman</i> ;
Garçom de bar	Auxilia o barman nas suas atividades, e exige-se como quesito mínimo para a função um curso de garçom.
<i>Commis</i> de bar	Limpa e organiza o ambiente, auxilia o garçom, e seu cargo necessita de um curso básico de garçom.

Quadro 7: Descrição de cargos e funções dos colaboradores do setor de A&B

Fonte: Candido e Vieira (2003), adaptado pela autora.

Levando em consideração as informações dadas pelo gerente, averiguou-se que a empresa não dispõe de um organograma do setor de A&B, que segundo Lacombe (2003) é uma representação gráfica simplificada da estrutura organizacional de uma instituição, especificando os seus órgãos, seus níveis hierárquicos e as principais relações formais entre eles. Uma forma relativamente simples de se esboçar graficamente a departamentalização dentro de uma empresa.

Corroborando com as palavras do autor acima citado, Stoner e Freeman (1999, p. 231), argumentam que um organograma pode ser definido como um “diagrama da estrutura de uma organização, mostrando as funções, os departamentos ou as posições na organização, e como esses elementos se relacionam”. Desta maneira o responsável pelo referido setor em estudo citou os cargos e funções de cada colaborador em seu determinado ambiente de trabalho, sendo realizado assim um organograma hierárquico e um funcional. O organograma hierárquico é apresentado na figura 10.

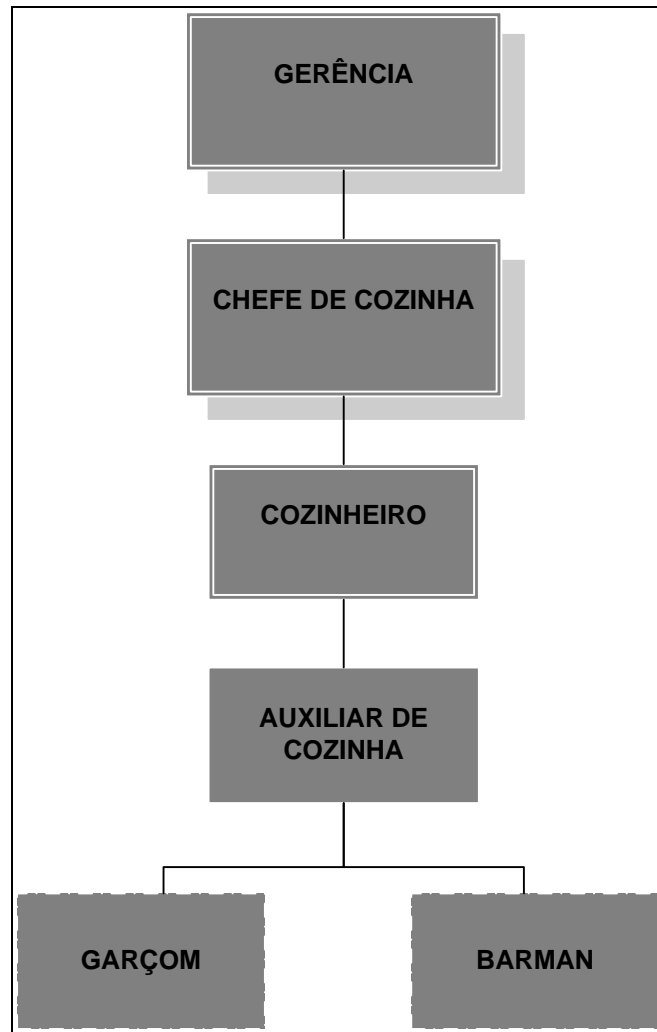


Figura 10: Organograma Hierárquico do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba
Fonte: Elaborado pela autora

Tomando ainda como alicerce os dados apresentados pelo gerente, elegeu-se necessário realizar uma descrição dos cargos e funções do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba, conforme segue o quadro 8:

Cargos	Funções
Chefe de Cozinha	Monta os pratos, cria o cardápio, elabora o pedido da compra dos produtos, transpõe as funções para o cozinheiro, participa do dia a dia das atividades dos colaboradores do setor de A&B e responsabiliza-se pela limpeza e higienização do local. O chefe de cozinha cuida ainda da gerência da Pousada Tambayba, portanto é de sua responsabilidade a administração geral, o planejamento, controle e supervisão das atividades operacionais
Cozinheiro	Ajuda o chefe em suas atividades, cozinha, prepara os pratos, faz a contagem de estoque do setor de A&B, atribui tarefas para o seu auxiliar e é encarregado pela organização e higienização do ambiente.
Auxiliar de cozinha	Fornece subsídios ao cozinheiro em suas atividades na cozinha, realiza as atividades referentes ao ambiente da copa, prepara o local, atende os clientes, elabora os drinks e é incumbido pela organização e higienização do ambiente.
Garçom	Prepara o ambiente do restaurante, atende e anota os pedidos dos clientes, organiza e higieniza o local.
Barman	Organiza o ambiente do bar da piscina, faz a separação de frutas, prepara os drinks, efetiva o pedido de petiscos na cozinha, coloca o ambiente em ordem e higieniza o bar.

Quadro 8: Cargos e funções dos colaboradores do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba

Fonte: Elaborado pela autora

Com a finalidade de melhor demonstrar a descrição dos cargos e funções do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba, apresenta-se na sequência o organograma funcional:

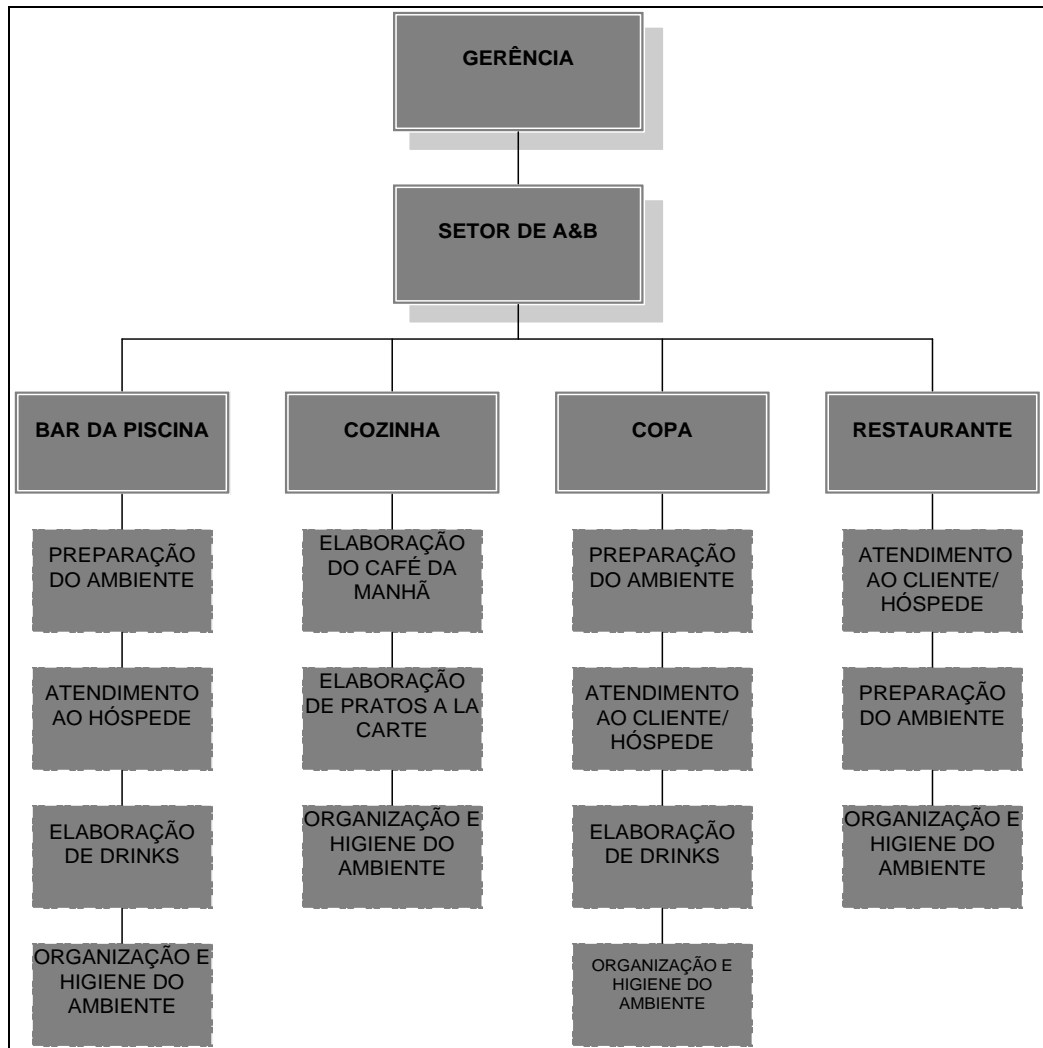


Figura 11: Organograma Funcional do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba

Fonte: Elaborado pela autora

Após adquiridas as informações sobre os cargos e funções e a realização do organograma, e também relacionando o que foi estudado com os autores Candido e Vieira (2003), percebe-se que existem algumas falhas no que diz respeito à distribuição de tarefas dos colaboradores do Hotel Pousada Tambayba. Tal percepção se dá ao fato das mesmas pessoas que preparam os alimentos muitas vezes serem responsáveis também pela higienização do ambiente, o que não seria recomendável, pois acarreta muitas funções diferenciadas a um mesmo colaborador, podendo muitas vezes, provocar consequências futuras no que diz respeito à saúde do mesmo.

Dessa forma, seria um ponto a ser pensando, a contratação de um novo funcionário destinado para realizar as funções pertinentes à higienização e limpeza do setor em estudo. Partindo desse pressuposto, existem considerações a serem

tomadas no que diz respeito às funções do chefe de cozinha, pois o mesmo realiza tarefas pertinentes à gerência geral do Hotel, sendo necessária uma nova divisão distribuída em dois cargos diferentes, o Chefe de Cozinha e outro, o Gerente Geral do Hotel Pousada Tambayba. O mesmo pode ser considerado para o cargo de auxiliar de cozinha, pois além de realizar as atividades já pertinentes a seu cargo, ainda realiza funções que seriam atribuídas a um cargo de copeiro, sendo este, inexistente no referido estabelecimento.

Levando em consideração a alta e baixa temporada do empreendimento, existe uma ampla diferença em relação ao número de colaboradores exercendo funções. Assim, na baixa temporada ficam disponíveis seis colaboradores, e na alta temporada doze funcionários, os quais possuem suas determinadas funções referentes a cada ambiente, descritos e demonstrados no organograma (figura 11).

No que diz respeito à formação da equipe que compõem o setor, o gerente foi indagado em relação à sua formação e a dos colaboradores, como descritos no quadro 9:

Cargos	Formações
Chefe de Cozinha	Curso Técnico em Alimentos e Bebidas e Contabilidade.
Cozinheiro	Curso de comida chinesa e de garçom e sommelier.
Auxiliar de cozinha	Curso de confeitaria.
Garçom	Ensino médio completo.
Barman	Ensino médio completo.

Quadro 9: Cargos e Formações dos colaboradores do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba.

Fonte: Elaborado pela autora.

Após essa análise e comparação entre quadro 7 e o quadro 9, constatou-se que nem todos os colaboradores possuem cursos específicos para tal função dentro do setor de A&B, pois somente o chefe de cozinha, dois cozinheiros e uma auxiliar possuem algumas formações específicas para exercer o cargo. Considera-se de extrema importância, no que diz respeito à formação dos funcionários, o investimento em capacitação profissional de cada área específica que compõe o setor.

5.3 NORMAS E PROCEDIMENTOS DE HIGIENE ALIMENTAR DE ACORDO COM A ANVISA.

A pesquisa procurou analisar como é realizada a higiene do setor de A&B do estabelecimento em estudo, investigando os procedimentos adotados pelo gestor e pelos colaboradores deste setor, e procurando conhecer se todos possuem conhecimento em relação às normas da ANVISA, bem como, se existe um profissional da saúde que acompanha o trabalho destas pessoas, visando oferecer o melhor serviço e produto aos clientes.

De acordo com as informações fornecidas pelo responsável deste setor, referente ao assunto, o mesmo argumenta alguns dos procedimentos adotados pelo empreendimento para seguir as normas de higiene. Primeiramente ressalta sobre a estrutura física da cozinha e da copa, relatando que os utensílios, paredes e pisos são de fácil higienização, tal afirmação esta de acordo com o item 4.1.3 da Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004 (disponível no anexo A), o qual relata que as instalações físicas como piso, parede e teto devem possuir revestimento liso, impermeável e lavável. Devem ser mantidos íntegros e conservados, dentre outros aspectos que não devem transmitir contaminantes aos alimentos.

Outro item tratado na entrevista com o gerente foi em relação à lavagem das mãos dos manipuladores de alimentos antes de cada produção alimentícia, ação esta que foi confirmada pelo mesmo. Porém, observou-se na pesquisa de campo que não há lavatórios exclusivos e nem toalhas de papel. Em conformidade com as normas do item 4.1.14 da Resolução, descreve que devem existir lavatórios exclusivos para a higiene das mãos na área de manipulação, em posições estratégicas em relação ao fluxo de preparo dos alimentos e em número suficiente de modo a atender toda a área de preparação. Sendo que, os lavatórios devem possuir sabonete líquido inodoro anti-séptico ou sabonete líquido inodoro e produto anti-séptico, toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro de secagem das mãos e coletor de papel, acionado sem contato manual.

Em relação ao uniforme de trabalho o responsável afirmou que os colaboradores trocam diariamente seus aventais e são utilizadas luvas por todos os manipuladores, como específica o item 4.6.3 da Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004 quando aborda que os manipuladores devem ter asseio pessoal,

tendo uniformes conservados e limpos sendo que devem ser trocados diariamente e utilizados exclusivamente nas dependências internas do estabelecimento. No entanto, alguns desses aspectos entram em contradição com o que foi observado a campo, pois nota-se que nem todos os funcionários trocam seus uniformes todos os dias, sendo que não são usados exclusivamente nas dependências internas da cozinha, saindo deste modo de seu ambiente. Percebeu-se ainda, que os funcionários não usam sapatos propícios para esse fim, utilizando algumas vezes sapatos abertos.

O item 4.6.5 da Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, recomenda que os manipuladores não devem fumar, falar desnecessariamente, cantar, assobiar, espirrar, cuspir, tossir, comer, manipular dinheiro ou praticar outros atos que possam contaminar o alimento, durante o desempenho das atividades. Contudo, o que foi observado no estabelecimento é que alguns funcionários têm o hábito de cantar, assobiar, ficar em conversas paralelas bem como comer alguns alimentos no horário de trabalho, o que não é permitido segundo o regulamento.

Outro procedimento de higiene mencionado pelo responsável por este setor é o uso de tocas por todos os manipuladores dos alimentos na cozinha, uso este que se pode perceber e afirmar na pesquisa a campo. Porém, esse procedimento não está de acordo com o item 4.6.6 do Regulamento, que faz menção ao uso de tocas pelos manipuladores, não permite o uso de barba, de maquiagem e esmalte durante as atividades. A partir da análise em campo notou-se que diversas vezes, principalmente os funcionários do sexo feminino, do restaurante e copa deixam os cabelos soltos, mas de modo geral, alguns manipuladores do referido setor usam esmalte, possuem unhas compridas e utiliza-se de objetos de adorno pessoal e maquiagem.

No que tange o armazenamento dos alimentos, este é feito separadamente nas geladeiras, sendo uma refrigeradora específica para carnes, outra para peixes e aves e outra para frutas verduras e vegetais. Os ingredientes são embalados a vácuo, o que ajuda na conservação dos alimentos.

Em relação aos utensílios utilizados, o gestor afirmou que todos são esterilizados pelos funcionários após o uso, sendo armazenados em um local propício e protegido, como recomendado no item 4.10.5 da Resolução, o qual descreve que os utensílios utilizados na consumação do alimento, quando não descartáveis devem ser higienizados e reservados em um local específico.

O gestor assegurou que todos os colaboradores deste departamento têm conhecimento sobre as normas de higiene, as quais são repassadas pela vigilância sanitária da prefeitura da região, e devem realizar vistorias no local de quatro em quatro meses. Entretanto, pelo relato do gestor isso não acontece, pois a vistoria é realizada somente uma vez ao ano no estabelecimento. O mesmo certificou ainda que os funcionários seguem as normas vigentes da ANVISA, mas tal afirmação não pode ser verídica com relação à pesquisa realizada e citada anteriormente.

Analisando a entrevista realizada, o responsável não relatou nada sobre a existência de um Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados, o qual consta no item 4.11.1 como obrigatório tendo que estar acessível aos funcionários e disponível à autoridade sanitária. O encarregado pela manipulação dos alimentos segundo o item 4.12.2 deve ser submetido a uma capacitação, a qual os colaboradores do setor de A&B do empreendimento em estudo não possuem.

Tratando-se ainda da qualidade deste departamento, Serafim (2012) argumenta que as atividades do nutricionista são de extrema importância, principalmente por manter o controle higiênico sanitário, sendo responsável pela segurança alimentar, assim é essencial que exista uma relação entre o chefe de cozinha e o nutricionista, onde um auxilia e complementa o trabalho outro. Tal questionamento foi feito ao gestor do setor, o qual relatou que não existe nenhum acompanhamento nutricional no departamento, o que acarreta muitas vezes na má manutenção dos alimentos, fato este que deve ser solucionado com a contratação deste profissional.

Para este fim, foram analisadas as principais normas da ANVISA, e detectadas alguns pontos a serem melhorados dentro do setor de A&B da referida Pousada. É de extrema importância que o estabelecimento siga rigorosamente as normas da Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, pois o setor está em constante manipulação e comercialização de alimentos e bebidas, e o não cumprimento das normas pode acarretar problemas ao empreendimento e aos clientes da mesma.

5.4 IDENTIFICAÇÕES DOS PRODUTOS OFERTADOS NO CARDÁPIO EM RELAÇÃO ÀS ESPECIFICIDADES QUANTO À CULTURA REGIONAL.

Os produtos que são ofertados para os clientes do setor de A&B do estabelecimento em análise estão disponíveis para os hóspedes da pousada bem como para o público em geral. Todos os produtos alimentícios estão descritos no cardápio do restaurante (disponível no anexo B) e do bar da piscina (disponível no anexo C).

Algumas questões foram abordadas (apêndice A) ao gerente da Pousada a fim de analisar sobre os produtos ofertados no cardápio e os procedimentos para sua elaboração. A partir dos resultados obtidos, constatou-se que o chefe de A&B procura inovar seu cardápio oferecendo algumas comidas locais que se adaptem ao clima da região litorânea. O cardápio ofertado é dividido da seguinte maneira: saladas, pratos a *La Carte*, porções, sanduíches, sobremesas, bebidas, sucos naturais, batidas e aperitivos. A carta do bar da piscina é dividida em: bebidas, porções e lanches. O cardápio é revisto e modificado pelo chefe de cozinha ao menos uma vez ao ano para que os clientes recebam variedades e obtenham percepção de diferenciação de mercado em relação aos pratos ofertados, considerado este, como um ponto forte, pois Braga (2008) argumenta que de tempos em tempos é importante que essa revisão seja realizada.

De acordo com o visual do cardápio, segundo Teichmann (2007), deve estar de acordo com a decoração do local. Em se tratando do cardápio do Hotel Pousada Tambayba, o mesmo não apresenta diferenciais quanto à sua aparência, fato este que deveria ser retratado como sendo de um layout rústico, como a referida Pousada deseja ser representada. Poderia haver melhorias nesse aspecto, pois segundo o autor, o cardápio é um dos primeiros contatos do cliente com a empresa.

No que se trata aos aspectos da descrição dos ingredientes que compõe os pratos no cardápio, segundo as descrições dos autores citados no decorrer do trabalho, suas especificações precisam estar sempre bem claras. A partir desse contexto, percebe-se que o referido cardápio apresenta-se como ponto forte nesse aspecto, pois o mesmo apresenta todas as especificações quanto à composição do prato. Além disso, é de extrema importância que o garçom obtenha total conhecimento em relação aos pratos ofertados, pois o colaborador deve informar ao cliente sobre as suas especificidades, caso seja abordado. Este é considerado como

um ponto a ser melhorado, pois nem todos os colaboradores desta área detêm conhecimentos sobre a culinária do empreendimento.

A gerência informou que a Pousada procura oferecer em seus pratos, produtos e ingredientes caiçaras. O termo caiçara tem origem no vocábulo Tupi-Guarani que é o nome dado a todos os indivíduos e comunidades do litoral dos Estados do Paraná, São Paulo e Rio de Janeiro (CHIQUINHO, 2007).

Colaborando com as palavras acima, segundo Adams (2000), a culinária caiçara é representada pelos seguintes ingredientes: pescado, mandioca e seus subprodutos como as farinhas, frutas ricas da mata atlântica como o coco, a pitanga e a banana, os quais retratam não apenas o ambiente o qual o caiçara se inseriu, mas também a junção deste à sua cultura e ao seu modo de vida.

Percebe-se que no cardápio do Hotel Pousada Tambayba existem alguns ingredientes caiçaras presentes em alguns pratos, como os peixes e as mandioquinhas. Um prato que caracteriza o local é o chamado Prato Caiçara disponível no cardápio; em relação às frutas, a mais ofertada é o coco, presente nos sucos e drinks, considerados estes aspectos relevantes, pois são produtos típicos do local. Já a pitanga e a banana não são muito utilizadas e ofertadas pelo setor de A&B, o que poderia ser um acréscimo na alimentação dos clientes para contribuir no cardápio.

Alguns dos pratos mais consumidos pelos clientes, segundo a gerência, é o Prato Tambayba e a Salada Tambayba, nomes dados aos pratos pelo chefe de cozinha para identificar a Pousada. Outro prato que caracteriza a região litorânea é a Salada Tropical. Outro aspecto importante é o “prato do dia”, diariamente a Pousada oferece um prato diferenciado dos que estão descritos no cardápio. O cliente sempre realiza sugestões de possíveis pratos a serem ofertados no dia seguinte, sendo esta repassada para a cozinha a qual a realiza.

Os pratos que levam o nome da Pousada Tambayba são aspectos positivos, pois remetem ao consumidor a referida empresa ao identificar o produto, além de conter o diferencial do “prato do dia” e a participação das sugestões do cliente para as futuras elaborações culinárias.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa científica se faz importante para conceber conceitos e especificidades, buscando sua aplicação na prática, ora não descartando os conhecimentos teóricos, nem mesmo o conhecimento empírico, mas procurando relacioná-los, tendo em vista chegar aos objetivos de uma pesquisa e ao bem comum.

Assim sendo, esta pesquisa teve como passo inicial apresentar o conteúdo teórico, relacionando com os resultados finais realizados em pesquisa *in loco*. Logo, espera-se através deste trabalho, uma maior visibilidade para o Hotel Pousada Tambayba, e que os gestores do mesmo entendam a importância da pesquisa acadêmica, que contribuirá veemente para o sucesso de seu empreendimento e que prontamente vê-se relevantes informações que contribuirão para uma discussão mais aproximada sobre seus serviços e produtos. Portanto, como proposto nos objetivos específicos desta pesquisa, verifica-se que os mesmos foram atendidos, sendo brevemente descritos no contexto seguinte.

Em relação aos ambientes físicos analisados do setor de A&B do estabelecimento pode-se perceber que os mesmos possuem espaço adequado para a realização das tarefas, mas se tratado da composição deste espaço, pode-se perceber que alguns utensílios e mobiliários merecem mais atenção no que diz respeito à sua distribuição no ambiente e manutenção dos mesmos. Alguns aspectos não dão ênfase no que diz respeito à sonorização e a decoração do ambiente, a qual é caracterizada como rústica pelo gestor do empreendimento.

Diante da análise realizada para a identificação dos cargos e funções do setor de A&B, se pode notar que existem tarefas realizadas por colaboradores que não são incumbidos a realizarem tais atividades, deixando assim algumas falhas na distribuição de tarefas, bem como, alguns funcionários não apresentam capacitação mínima exigida e cursos adequados para tal função.

Com menção às normas de higiene da ANVISA, pode-se concluir através das pesquisas realizadas que os colaboradores, responsáveis pelo setor de A&B do estabelecimento em estudo, têm conhecimento geral das normas a serem seguidas para a manutenção adequada dos alimentos e limpeza do ambiente, as quais são repassadas pela vigilância sanitária da Prefeitura local nas visitas feitas de ano em ano. Contudo, observou-se que os mesmos precisam estar mais atentos no

manuseio dos alimentos e na limpeza dos ambientes, seguindo as normas vigentes estabelecidas pela ANVISA, bem como, iniciar a realização de treinamentos referentes ao Manual de Boas Práticas, juntamente com um profissional da saúde para assegurar que tudo ocorra como planejado, não havendo assim nenhum problema.

Diante de todo o estudo realizado sobre os produtos ofertados no cardápio e suas especificidades, identificou-se que o setor busca estar atualizado sobre os produtos consumidos pela comunidade local, em contrapartida, no que diz respeito ao visual do cardápio, foi sugerido que o mesmo fosse reformulado para seguir o padrão desejado de decoração do ambiente.

Após a análise e estudo, foi possível atingir o objetivo central da pesquisa, o qual procurou analisar os serviços e a estrutura (física e organizacional) do setor de A&B do Hotel Pousada Tambayba, possibilitando melhores análises para se chegar a resultados no que compete à problemática da pesquisa em estudo, sendo: O Hotel Pousada Tambayba esta apto ao funcionamento para atender as exigências de higiene e serviços prestados?

Através de toda pesquisa realizada, foi possível constatar que o Hotel Pousada Tambayba, apesar de apresentar alguns pontos a serem melhorados, está apto para o seu funcionamento, no que se refere ao setor de A&B, pois apresenta pontos positivos que contribuem para que o empreendimento permaneça com as suas atividades.

A estrutura da Pousada comporta as atividades já realizadas, mas devem considerar as falhas detectadas no setor, pois a mesma tem capacidade para gerenciar as melhorias propostas, que no momento ainda não interferem no funcionamento das atividades, mas que futuramente pode ser ponto determinante no que se refere à qualidade dos serviços prestados.

REFERÊNCIAS

ABIH. **Definições**. Disponível em <<http://abih.com.br/>> Acesso em 23 mai. 2014.

ADAMS, Cristina. **Caiçaras na Mata Atlântica: pesquisa científica versus planejamento e gestão ambiental**. São Paulo: FAPESP, 2000.

ANVISA. **Cozinha da Anvisa**. Disponível em <<http://pt.scribd.com/doc/10936880/Normas-Cozinha-Da-Anvisa-Resolucao-RDC-n-275-De-21-de-Outubro-de-2002>> Acesso em 22 jan. 2014.

ANVISA. **Agência**. Disponível em <<http://portal.anvisa.gov.br/wps/portal/anvisa/anvisa/home>> Acesso em 22 jan. 2014.

BALANZÁ, Isabel Mílio; NADAL, Mónica Cabo. **Marketing e Comercialização dos Produtos Turísticos**. São Paulo. Thomson, 2003.

BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 2007.

BRAGA, Roberto M. **Gestão da Gastronomia: custos, formação de preço, gerenciamento e planejamento do lucro**. São Paulo: Senac, 2008.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Sistema de classificação dos meios de hospedagem**. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/index.jsp>> Acesso em: 20 abr. 2014.

CADASTUR. **O que é e quem deve se cadastrar**. Disponível em <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/index.action#>> Acesso em 22 de ago. de 2014.

CANDIDO, Indio e VIERA, Elena. **Gestão de Hotéis: Técnicas, Operações e Serviços**. São Paulo: EDUCS, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

_____. **Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

_____. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CHIQUINHO, Cleber Rocha. **Saberes caiçaras: a cultura caiçara na história de Cananéia**. São Paulo: Páginas & Letras, 2007.

CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística**. São Paulo: Atlas, 2000.

DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira. **Gestão de Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

DUARTE, Vládir Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos Básicos**. São Paulo: Senac, 2005.

FERNANDES, Ivan Pereira; COELHO, Marcio Ferreira. **Economia do Turismo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Campus, 2011.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREUND, Francisco Tommy. **Alimentos e Bebidas: uma visão gerencial**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.

GOELDBER, Charles; RITCHIE, J. R. Brent; MCINTOSH, Robert. **Turismo: princípios, práticas e filosofias**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

HOTEL Pousada Tambayba. Disponível em <<http://www.tambayba.com.br/>> Acesso em 22 jan. 2014.

KANAANE, Roberto; SEVERINO, Fátima Regina Giannasi. **Ética em Turismo e Hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2006.

KNIGHT, John Barton; KOTSCHEVAR, Lendal Henry. **Gestão, planejamento e operação de restaurantes**. São Paulo: Roca, 2005.

LACOMBE, Francisco; HEILBORN, Gilberto. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MARICATO, Percival. **Marketing para bares e restaurantes**. Rio de Janeiro: Senac, 2009.

_____. **Como montar e administrar bares e restaurantes**. São Paulo: Senac, 2001.

MARQUES, Wagner Luiz. **Diário de um Empreendedor: a real informação para os gestores de sucesso**. São Paulo: ISBN, 2011.

MARTINS, Gilberto Andrade; LINTZ, Alexandre. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARTINEZ, Pedro Henrique. **História Ambiental Paulista: temas, fontes, métodos**. São Paulo: Senac, 2007.

MENEZES, Vanessa Oliveira. **Hotelaria e Meios de Hospedagem**. 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Gastronomia e Cultura**. Disponível em <www.capacitaçãoturismo.org> Acesso em 30 de mai. de 2014.

_____. **Noções de higiene e segurança alimentar**. Disponível em <www.capacitaçãoturismo.org> Acesso em 30 de mai. de 2014.

_____. **Hotelaria e hospitalidade**. São Paulo: EPSIS, 2007.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria Planejamento e Gestão**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Cargos e Funções de A&B na Hotelaria**. Disponível em <<http://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/13296/cargos-e-funcoes-de-ab-na-hotelaria>> Acesso em 22 de ago. de 2014.

SANTOS, Glauber Eduardo Oliveira; KADOTA, Décio Katsushigue. **Economia do turismo**. São Paulo: Aleph, 2012.

SERSON, Fernando M. **Hotelaria: a busca pela excelência**. São Paulo: Cobra, 1999.

STONER, James Arthur Finch; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TEICHMANN, Ione Mendes. **Cardápios: Técnicas e criatividade**. Caxias do Sul: Educs, 2007.

VALDUGA, Manuela Carrilo. **Módulo de Gestão de Operações: classificações hoteleira, comercial, independente e oficial**. Disponível em <<http://slideplayer.com.br/slide/1829986/>>. Acesso em 17 de jun. de 2014.

VENTURI, James Luiz. **Gerenciamento de bares e restaurantes**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICES

**APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO APLICADO AO GERENTE DO HOTEL POUSADA
TAMBAYBA.**

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE IRATI

ACADÊMICA: Priscila Lopes

CURSO: Turismo

1. De que maneira o Hotel Pousada Tambayba iniciou suas atividades e serviços?
2. De que maneira o empreendimento busca fazer a decoração do ambiente do setor de A&B? A decoração e a sonorização do bar da piscina e do restaurante possuem semelhança com o estilo da pousada?
3. Você poderia apresentar o organograma do hotel e especificadamente do setor de A&B? De nível hierárquico e funcional.
4. Quantos colaboradores fazem parte do setor de A&B? Quais seus cargos e funções? (existe diferença ente a baixa e alta temporada).
5. Qual é a sua formação?
6. Qual a formação dos profissionais deste setor? (graduação, cursos técnicos, profissionalizantes).
7. Quais os procedimentos de higiene alimentar são tomados pelo setor de A&B?
8. Os colaboradores deste setor tem conhecimento e segue as normas vigentes da ANVISA?
9. Existe uma nutricionista que acompanha o trabalho deste setor?
10. Quais os critérios adotados na escolha de alimentos e bebidas ofertados pelo Hotel Pousada Tambayba? E, no cardápio, existe alguma técnica para sua

elaboração?

11. Na montagem dos pratos, o setor procura atribuir produtos, receitas e/ou ingredientes que caracterizem a cultura local?

12. Existe um produto gastronômico (alimento ou bebida) específico ofertado pelo setor, que caracteriza a Pousada?

13. A Pousada procura inovar (inventar/recriar) seus pratos? De que maneira isso é feito?

ANEXOS

ANEXO A- RESOLUÇÃO RDC Nº 216, DE 15 DE SETEMBRO DE 2004

título: Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004

ementa: Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

publicação: D.O.U. - Diário Oficial da União; Poder Executivo, de 16 de setembro de 2004

órgão emissor: ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

alcance do ato: federal - Brasil

área de atuação: Alimentos

relacionamento(s):

atos relacionados:

- [Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977](#)
- [Decreto-lei nº 986, de 21 de outubro de 1969](#)
- [Lei nº 6360, de 23 de setembro de 1976](#)
- [Portaria nº 15, de 23 de agosto de 1988](#)
- [Portaria nº 1428, de 26 de novembro de 1993](#)
- [Portaria nº 152, de 26 de fevereiro de 1999](#)
- [Portaria nº 3523, de 28 de agosto de 1998](#)
- [Resolução nº 105, de 19 de maio de 1999](#)
- [Resolução nº 211, de 18 de junho de 1999](#)
- [Resolução RDC nº 18, de 29 de fevereiro de 2000](#)
- [Resolução RDC nº 277, de 16 de abril de 2001](#)
- [Resolução RDC nº 91, de 11 de maio de 2001](#)
- [Resolução RE nº 9, de 16 de janeiro de 2003](#)
- [Portaria nº 518, de 25 de março de 2004](#)

revoga:

- Resolução nº 16, 1978



[Versão para impressão](#)



[Enviar por email](#)

RESOLUÇÃO-RDC Nº 216, DE 15 DE SETEMBRO DE 2004

Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no uso da atribuição que lhe confere o art. 11, inciso IV, do Regulamento da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, aprovado pelo Decreto n.º 3.029, de 16 de abril de 1999, c/c o art. 8º, inciso IV, do Regimento Interno aprovado pela Portaria nº 593 de 25 de agosto de 2000, em reunião realizada em 13 de setembro de 2004, considerando a necessidade de constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos visando a proteção à saúde da população;

considerando a necessidade de harmonização da ação de inspeção sanitária em serviços de alimentação;

considerando a necessidade de elaboração de requisitos higiênico-sanitários gerais para serviços de alimentação aplicáveis em todo território nacional;

adota a seguinte Resolução de Diretoria Colegiada e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

Art. 2º A presente Resolução pode ser complementada pelos órgãos de vigilância sanitária estaduais, distrital e municipais visando abranger requisitos inerentes às realidades locais e promover a melhoria das condições higiênico-sanitárias dos serviços de alimentação.

Art. 3º Os estabelecimentos têm o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data da publicação, para se adequarem ao Regulamento Técnico constante do Anexo I desta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Fica revogada a Resolução CNNPA nº 16, publicada no Diário Oficial da União em 28 de junho de 1978.

Art. 6º A inobservância ou desobediência ao disposto na presente Resolução configura infração de natureza sanitária, na forma da Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977, sujeitando o infrator às penalidades previstas nesse diploma legal.

CLÁUDIO MAIEROVITCH PESSANHA HENRIQUES

ANEXO

REGULAMENTO TÉCNICO DE BOAS PRÁTICAS PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

1 - ALCANCE

1.1. Objetivo

Estabelecer procedimentos de Boas Práticas para serviços de alimentação a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

1.2. Âmbito de Aplicação

Aplica-se aos serviços de alimentação que realizam algumas das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo, tais como cantinas, bufês, comissarias, confeitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, delicatessens, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisseries e congêneres.

As comissarias instaladas em Portos, Aeroportos, Fronteiras e Terminais Alfandegados devem, ainda, obedecer aos regulamentos técnicos específicos.

Excluem-se deste Regulamento os lactários, as unidades de Terapia de Nutrição Enteral - TNE, os bancos de leite humano, as cozinhas dos estabelecimentos assistenciais de saúde e os estabelecimentos industriais abrangidos no âmbito do Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos.

2- DEFINIÇÕES

Para efeito deste Regulamento, considera-se:

2.1 Alimentos preparados: são alimentos manipulados e preparados em serviços de alimentação, expostos à venda embalados ou não, subdividindo-se em três categorias:

a) Alimentos cozidos, mantidos quentes e expostos ao consumo;

b) Alimentos cozidos, mantidos refrigerados, congelados ou à temperatura ambiente, que necessitam ou não de aquecimento antes do consumo;

c) Alimentos crus, mantidos refrigerados ou à temperatura ambiente, expostos ao consumo.

2.2 Anti-sepsia: operação que visa a redução de microrganismos presentes na pele em níveis seguros, durante a lavagem das mãos com sabonete anti-séptico ou por uso de agente anti-séptico após a lavagem e secagem das mãos.

2.3 Boas Práticas: procedimentos que devem ser adotados por serviços de alimentação a fim de garantir a qualidade higiênico-sanitária e a conformidade dos alimentos com a legislação sanitária.

2.4 Contaminantes: substâncias ou agentes de origem biológica, química ou física, estranhos ao alimento, que sejam considerados nocivos à saúde humana ou que comprometam a sua integridade.

2.5 Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas: sistema que incorpora ações preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou a proliferação de vetores e pragas urbanas que comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento.

2.6 Desinfecção: operação de redução, por método físico e ou agente químico, do número de microrganismos em nível que não comprometa a qualidade higiênico-sanitária do alimento.

2.7 Higienização: operação que compreende duas etapas, a limpeza e a desinfecção.

2.8 Limpeza: operação de remoção de substâncias minerais e ou orgânicas indesejáveis, tais como terra, poeira, gordura e outras sujidades.

2.9 Manipulação de alimentos: operações efetuadas sobre a matéria-prima para obtenção e entrega ao consumo do alimento preparado, envolvendo as etapas de preparação, embalagem, armazenamento, transporte, distribuição e exposição à venda.

2.10 Manipuladores de alimentos: qualquer pessoa do serviço de alimentação que entra em contato direto ou indireto com o alimento.

2.11 Manual de Boas Práticas: documento que descreve as operações realizadas pelo estabelecimento, incluindo, no mínimo, os requisitos higiênico-sanitários dos edifícios, a manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, o controle da água de abastecimento, o controle integrado de vetores e pragas urbanas, a capacitação profissional, o controle da higiene e saúde dos manipuladores, o manejo de resíduos e o controle e garantia de qualidade do alimento preparado.

2.12 Medida de controle: procedimento adotado com o objetivo de prevenir, reduzir a um nível aceitável ou eliminar

um agente físico, químico ou biológico que comprometa a qualidade higiênico-sanitária do alimento.

2.13 Produtos perecíveis: produtos alimentícios, alimentos "in natura", produtos semi-preparados ou produtos preparados para o consumo que, pela sua natureza ou composição, necessitam de condições especiais de temperatura para sua conservação.

2.14 Registro: consiste de anotação em planilha e ou documento, apresentando data e identificação do funcionário responsável pelo seu preenchimento.

2.15 Resíduos: materiais a serem descartados, oriundos da área de preparação e das demais áreas do serviço de alimentação.

2.16 Saneantes: substâncias ou preparações destinadas à higienização, desinfecção ou desinfestação domiciliar, em ambientes coletivos e/ou públicos, em lugares de uso comum e no tratamento de água.

2.17 Serviço de alimentação: estabelecimento onde o alimento é manipulado, preparado, armazenado e ou exposto à venda, podendo ou não ser consumido no local.

2.18 Procedimento Operacional Padronizado - POP: procedimento escrito de forma objetiva que estabelece instruções sequenciais para a realização de operações rotineiras e específicas na manipulação de alimentos.

3. REFERÊNCIAS

3.1 BRASIL. Decreto-Lei nº 986, de 21 de outubro de 1969.

Institui Normas Básicas sobre Alimentos.

3.2 BRASIL. Lei nº 6360, de 23 de setembro de 1976.

Dispõe sobre a vigilância sanitária a que ficam sujeitos os medicamentos, as drogas, os insumos farmacêuticos e correlatos, cosméticos, saneantes e outros produtos, e dá outras providências.

3.3 BRASIL. Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977, e suas alterações. Configura infrações a legislação sanitária federal, estabelece as sanções respectivas e dá outras providências.

3.4 BRASIL, Ministério da Saúde. Divisão Nacional de Vigilância Sanitária de Produtos Saneantes Domissanitários. Portaria nº 15, de 23 de agosto de 1988. Normas para Registro dos Saneantes Domissanitários com Ação Antimicrobiana.

3.5 BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria Nacional de Organização e Desenvolvimento de Serviços de Saúde. Programa de Controle de Infecção Hospitalar. LAVAR AS MÃOS: INFORMAÇÕES PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE. 39 páginas na Impressão Original, il. - Série A: Normas e Manuais Técnicos - 11, 1989.

3.6 BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Portaria nº 1.428, de 26 de novembro de 1993. Regulamentos Técnicos sobre Inspeção Sanitária, Boas Práticas de Produção/ Prestação de Serviços e Padrão de Identidade e Qualidade na Área de Alimentos.

3.7 BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Portaria nº 152, de 26 de fevereiro de 1999. Regulamento Técnico para Produtos destinados à Desinfecção de Água para o Consumo Humano e de Produtos

Algicidas e Fungicidas para Piscinas.

3.8 BRASIL, Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 3.523, de 28 de agosto de 1998. Regulamento Técnico contendo Medidas Básicas referentes aos Procedimentos de Verificação Visual do Estado de Limpeza, Remoção de Sujidades por Métodos Físicos e Manutenção do Estado de Integridade e Eficiência de todos os Componentes dos Sistemas de Climatização, para garantir a Qualidade do Ar de Interiores e Prevenção de Riscos à Saúde dos Ocupantes de Ambientes Climatizados.

3.9 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução nº 105 de 19 de maio de 1999. Aprova os Regulamentos Técnicos: Disposições Gerais para Embalagens e Equipamentos Plásticos em contato com Alimentos

3.10 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução nº 211, de 18 de junho de 1999.

Altera os dispositivos das Normas para Registro dos Saneantes Domissanitários com Ação Antimicrobiana.

3.11 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RDC nº 18, de 29 de fevereiro de 2000. Dispõe sobre Normas Gerais para Funcionamento de Empresas Especializadas na Prestação de Serviços de Controle de Vetores e Pragas Urbanas.

3.12 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RDC nº 277, de 16 de abril de 2001.

Altera os dispositivos do Regulamento Técnico para Produtos destinados à Desinfecção de Água para o Consumo Humano e de Produtos Algicidas e Fungicidas para Piscinas.

3.13 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RDC nº 91, de 11 de maio de 2001. Aprova o Regulamento Técnico - Critérios Gerais e Classificação de Materiais para Embalagens e Equipamentos em Contato com Alimentos constante do Anexo desta Resolução.

3.14 BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução-RE nº 9, de 16 de janeiro de 2003. Orientação Técnica Elaborada por Grupo Técnico Assessor sobre Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em Ambientes Climatizados Artificialmente de Uso Público e Coletivo.

3.15 BRASIL, Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 518, de 25 de março de 2004. Estabelece os Procedimentos e as Responsabilidades relativos ao Controle e Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano e seu Padrão de Potabilidade.

3.16 BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho. Norma Regulamentadora nº 7. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.

3.17 CODEX ALIMENTARIUS. CAC/RCP 1-1969, Rev. 4, 2003. Recommended International Code of Practice General Principles of Food Hygiene.

3.18 CODEX ALIMENTARIUS. CAC/RCP 39-1993. Code of Hygienic Practice for Precooked and Cooked Foods in Mass Catering.

3.19 WORLD HEALTH ORGANIZATION. Genebra, 1999. Basic Food Safety for Health Workers.

4 BOAS PRÁTICAS PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

4.1 EDIFICAÇÃO, INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS

4.1.1 A edificação e as instalações devem ser projetadas de forma a possibilitar um fluxo ordenado e sem cruzamentos em todas as etapas da preparação de alimentos e a facilitar as operações de manutenção, limpeza e, quando for o caso, desinfecção. O acesso às instalações deve ser controlado e independente, não comum a outros usos.

4.1.2 O dimensionamento da edificação e das instalações deve ser compatível com todas as operações. Deve existir separação entre as diferentes atividades por meios físicos ou por outros meios eficazes de forma a evitar a contaminação cruzada.

4.1.3 As instalações físicas como piso, parede e teto devem possuir revestimento liso, impermeável e lavável. Devem ser mantidos íntegros, conservados, livres de rachaduras, trincas, goteiras, vazamentos, infiltrações, bolores, descascamentos, dentre outros e não devem transmitir contaminantes aos alimentos.

4.1.4 As portas e as janelas devem ser mantidas ajustadas aos batentes. As portas da área de preparação e armazenamento de alimentos devem ser dotadas de fechamento automático. As aberturas externas das áreas de armazenamento e preparação de alimentos, inclusive o sistema de exaustão, devem ser providas de telas milimetradas para impedir o acesso de vetores e pragas urbanas. As telas devem ser removíveis para facilitar a limpeza periódica.

4.1.5 As instalações devem ser abastecidas de água corrente e dispor de conexões com rede de esgoto ou fossa séptica. Quando presentes, os ralos devem ser sifonados e as grelhas devem possuir dispositivo que permitam seu fechamento.

4.1.6 As caixas de gordura e de esgoto devem possuir dimensão compatível ao volume de resíduos, devendo estar localizadas fora da área de preparação e armazenamento de alimentos e apresentar adequado estado de conservação e funcionamento.

4.1.7 As áreas internas e externas do estabelecimento devem estar livres de objetos em desuso ou estranhos ao ambiente, não sendo permitida a presença de animais.

4.1.8 A iluminação da área de preparação deve proporcionar a visualização de forma que as atividades sejam realizadas sem comprometer a higiene e as características sensoriais dos alimentos. As luminárias localizadas sobre a área de preparação dos alimentos devem ser apropriadas e estar protegidas contra explosão e quedas acidentais.

4.1.9 As instalações elétricas devem estar embutidas ou protegidas em tubulações externas e íntegras de tal forma a permitir a higienização dos ambientes.

4.1.10 A ventilação deve garantir a renovação do ar e a manutenção do ambiente livre de fungos, gases, fumaça, pós, partículas em suspensão, condensação de vapores dentre outros que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária do alimento. O fluxo de ar não deve incidir diretamente sobre os alimentos.

4.1.11 Os equipamentos e os filtros para climatização devem estar conservados. A limpeza dos componentes do sistema de climatização, a troca de filtros e a manutenção programada e periódica destes equipamentos devem ser

registradas e realizadas conforme legislação específica.

4.1.12 As instalações sanitárias e os vestiários não devem se comunicar diretamente com a área de preparação e armazenamento de alimentos ou refeitórios, devendo ser mantidos organizados e em adequado estado de conservação. As portas externas devem ser dotadas de fechamento automático.

4.1.13 As instalações sanitárias devem possuir lavatórios e estar supridas de produtos destinados à higiene pessoal tais como papel higiênico, sabonete líquido inodoro anti-séptico ou sabonete líquido inodoro e produto anti-séptico e toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro para secagem das mãos. Os coletores dos resíduos devem ser dotados de tampa e acionados sem contato manual.

4.1.14 Devem existir lavatórios exclusivos para a higiene das mãos na área de manipulação, em posições estratégicas em relação ao fluxo de preparo dos alimentos e em número suficiente de modo a atender toda a área de preparação. Os lavatórios devem possuir sabonete líquido inodoro anti-séptico ou sabonete líquido inodoro e produto anti-séptico, toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro de secagem das mãos e coletor de papel, acionado sem contato manual.

4.1.15 Os equipamentos, móveis e utensílios que entram em contato com alimentos devem ser de materiais que não transmitam substâncias tóxicas, odores, nem sabores aos mesmos, conforme estabelecido em legislação específica. Devem ser mantidos em adequado estado de conservação e ser resistentes à corrosão e a repetidas operações de limpeza e desinfecção.

4.1.16 Devem ser realizadas manutenção programada e periódica dos equipamentos e utensílios e calibração dos instrumentos ou equipamentos de medição, mantendo registro da realização dessas operações.

4.1.17 As superfícies dos equipamentos, móveis e utensílios utilizados na preparação, embalagem, armazenamento, transporte, distribuição e exposição à venda dos alimentos devem ser lisas, impermeáveis, laváveis e estar isentas de rugosidades, frestas e outras imperfeições que possam comprometer a higienização dos mesmos e serem fontes de contaminação dos alimentos.

4.2 HIGIENIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS

4.2.1 As instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser mantidos em condições higiênico-sanitárias apropriadas. As operações de higienização devem ser realizadas por funcionários comprovadamente capacitados e com frequência que garanta a manutenção dessas condições e minimize o risco de contaminação do alimento.

4.2.2 As caixas de gordura devem ser periodicamente limpas. O descarte dos resíduos deve atender ao disposto em legislação específica.

4.2.3 As operações de limpeza e, se for o caso, de desinfecção das instalações e equipamentos, quando não forem realizadas rotineiramente, devem ser registradas.

4.2.4 A área de preparação do alimento deve ser higienizada quantas vezes forem necessárias e imediatamente após o término do trabalho. Devem ser tomadas precauções para impedir a contaminação dos alimentos causada por produtos saneantes, pela suspensão de partículas e pela formação de aerossóis. Substâncias odorizantes e ou desodorantes em quaisquer das suas formas não devem ser utilizadas nas áreas de preparação e armazenamento dos alimentos.

4.2.5 Os produtos saneantes utilizados devem estar regularizados pelo Ministério da Saúde. A diluição, o tempo de contato e modo de uso/aplicação dos produtos saneantes devem obedecer às instruções recomendadas pelo fabricante. Os produtos saneantes devem ser identificados e guardados em local reservado para essa finalidade.

4.2.6 Os utensílios e equipamentos utilizados na higienização devem ser próprios para a atividade e estar conservados, limpos e disponíveis em número suficiente e guardados em local reservado para essa finalidade. Os utensílios utilizados na higienização de instalações devem ser distintos daqueles usados para higienização das partes dos equipamentos e utensílios que entrem em contato com o alimento.

4.2.7 Os funcionários responsáveis pela atividade de higienização das instalações sanitárias devem utilizar uniformes apropriados e diferenciados daqueles utilizados na manipulação de alimentos.

4.3 CONTROLE INTEGRADO DE VETORES E PRAGAS URBANAS

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

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

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

4.4 ABASTECIMENTO DE ÁGUA

4.4.1 Deve ser utilizada somente água potável para manipulação de alimentos. Quando utilizada solução alternativa de abastecimento de água, a potabilidade deve ser atestada semestralmente mediante laudos laboratoriais, sem prejuízo de outras exigências previstas em legislação específica.

4.4.2 O gelo para utilização em alimentos deve ser fabricado a partir de água potável, mantido em condição higiênico-sanitária que evite sua contaminação.

4.4.3 O vapor, quando utilizado em contato direto com alimentos ou com superfícies que entrem em contato com alimentos, deve ser produzido a partir de água potável e não pode representar fonte de contaminação.

4.4.4 O reservatório de água deve ser edificado e ou revestido de materiais que não comprometam a qualidade da água, conforme legislação específica. Deve estar livre de rachaduras, vazamentos, infiltrações, descascamentos dentre outros defeitos e em adequado estado de higiene e conservação, devendo estar devidamente tampado. O reservatório de água deve ser higienizado, em um intervalo máximo de seis meses, devendo ser mantidos registros da operação.

4.5 MANEJO DOS RESÍDUOS

4.5.1 O estabelecimento deve dispor de recipientes identificados e íntegros, de fácil higienização e transporte, em

número e capacidade suficientes para conter os resíduos.

4.5.2 Os coletores utilizados para deposição dos resíduos das áreas de preparação e armazenamento de alimentos devem ser dotados de tampas acionadas sem contato manual.

4.5.3 Os resíduos devem ser freqüentemente coletados e estocados em local fechado e isolado da área de preparação e armazenamento dos alimentos, de forma a evitar focos de contaminação e atração de vetores e pragas urbanas.

4.6 MANIPULADORES

4.6.1 O controle da saúde dos manipuladores deve ser registrado e realizado de acordo com a legislação específica.

4.6.2 Os manipuladores que apresentarem lesões e ou sintomas de enfermidades que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos devem ser afastados da atividade de preparação de alimentos enquanto persistirem essas condições de saúde.

4.6.3 Os manipuladores devem ter asseio pessoal, apresentando-se com uniformes compatíveis à atividade, conservados e limpos. Os uniformes devem ser trocados, no mínimo, diariamente e usados exclusivamente nas dependências internas do estabelecimento. As roupas e os objetos pessoais devem ser guardados em local específico e reservado para esse fim.

4.6.4 Os manipuladores devem lavar cuidadosamente as mãos ao chegar ao trabalho, antes e após manipular alimentos, após qualquer interrupção do serviço, após tocar materiais contaminados, após usar os sanitários e sempre que se fizer necessário. Devem ser afixados cartazes de orientação aos manipuladores sobre a correta lavagem e antissepsia das mãos e demais hábitos de higiene, em locais de fácil visualização, inclusive nas instalações sanitárias e lavatórios.

4.6.5 Os manipuladores não devem fumar, falar desnecessariamente, cantar, assobiar, espirrar, cuspir, tossir, comer, manipular dinheiro ou praticar outros atos que possam contaminar o alimento, durante o desempenho das atividades.

4.6.6 Os manipuladores devem usar cabelos presos e protegidos por redes, toucas ou outro acessório apropriado para esse fim, não sendo permitido o uso de barba. As unhas devem estar curtas e sem esmalte ou base. Durante a manipulação, devem ser retirados todos os objetos de adorno pessoal e a maquiagem.

4.6.7 Os manipuladores de alimentos devem ser supervisionados e capacitados periodicamente em higiene pessoal, em manipulação higiênica dos alimentos e em doenças transmitidas por alimentos. A capacitação deve ser comprovada mediante documentação.

4.6.8 Os visitantes devem cumprir os requisitos de higiene e de saúde estabelecidos para os manipuladores.

4.7 MATÉRIAS-PRIMAS, INGREDIENTES E EMBALAGENS

4.7.1 Os serviços de alimentação devem especificar os critérios para avaliação e seleção dos fornecedores de matérias-primas, ingredientes e embalagens. O transporte desses insumos deve ser realizado em condições adequadas de higiene e conservação.

4.7.2 A recepção das matérias-primas, dos ingredientes e das embalagens deve ser realizada em área protegida e

limpa. Devem ser adotadas medidas para evitar que esses insumos contaminem o alimento preparado.

4.7.3 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser submetidos à inspeção e aprovados na recepção. As embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes devem estar íntegras. A temperatura das matérias-primas e ingredientes que necessitem de condições especiais de conservação deve ser verificada nas etapas de recepção e de armazenamento.

4.7.4 Os lotes das matérias-primas, dos ingredientes ou das embalagens reprovados ou com prazos de validade vencidos devem ser imediatamente devolvidos ao fornecedor e, na impossibilidade, devem ser devidamente identificados e armazenados separadamente. Deve ser determinada a destinação final dos mesmos.

4.7.5 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser armazenados em local limpo e organizado, de forma a garantir proteção contra contaminantes. Devem estar adequadamente acondicionados e identificados, sendo que sua utilização deve respeitar o prazo de validade. Para os alimentos dispensados da obrigatoriedade da indicação do prazo de validade, deve ser observada a ordem de entrada dos mesmos.

4.7.6 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser armazenados sobre paletes, estrados e ou prateleiras, respeitando-se o espaçamento mínimo necessário para garantir adequada ventilação, limpeza e, quando for o caso, desinfecção do local. Os paletes, estrados e ou prateleiras devem ser de material liso, resistente, impermeável e lavável.

4.8 PREPARAÇÃO DO ALIMENTO

4.8.1 As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens utilizados para preparação do alimento devem estar em condições higiênico-sanitárias adequadas e em conformidade com a legislação específica.

4.8.2 O quantitativo de funcionários, equipamentos, móveis e ou utensílios disponíveis devem ser compatíveis com volume, diversidade e complexidade das preparações alimentícias.

4.8.3 Durante a preparação dos alimentos, devem ser adotadas medidas a fim de minimizar o risco de contaminação cruzada. Deve-se evitar o contato direto ou indireto entre alimentos crus, semi-preparados e prontos para o consumo.

4.8.4 Os funcionários que manipulam alimentos crus devem realizar a lavagem e a anti-sepsia das mãos antes de manusear alimentos preparados.

4.8.5 As matérias-primas e os ingredientes caracterizados como produtos perecíveis devem ser expostos à temperatura ambiente somente pelo tempo mínimo necessário para a preparação do alimento, a fim de não comprometer a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado.

4.8.6 Quando as matérias-primas e os ingredientes não forem utilizados em sua totalidade, devem ser adequadamente acondicionados e identificados com, no mínimo, as seguintes informações: designação do produto, data de fracionamento e prazo de validade após a abertura ou retirada da embalagem original.

4.8.7 Quando aplicável, antes de iniciar a preparação dos alimentos, deve-se proceder à adequada limpeza das embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes, minimizando o risco de contaminação.

4.8.8 O tratamento térmico deve garantir que todas as partes do alimento atinjam a temperatura de, no mínimo, 70°C (setenta graus Celsius). Temperaturas inferiores podem ser utilizadas no tratamento térmico desde que as

combinações de tempo e temperatura sejam suficientes para assegurar a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos.

4.8.9 A eficácia do tratamento térmico deve ser avaliada pela verificação da temperatura e do tempo utilizados e, quando aplicável, pelas mudanças na textura e cor na parte central do alimento.

4.8.10 Para os alimentos que forem submetidos à fritura, além dos controles estabelecidos para um tratamento térmico, deve-se instituir medidas que garantam que o óleo e a gordura utilizados não constituam uma fonte de contaminação química do alimento preparado.

4.8.11 Os óleos e gorduras utilizados devem ser aquecidos a temperaturas não superiores a 180°C (cento e oitenta graus Celsius), sendo substituídos imediatamente sempre que houver alteração evidente das características físico-químicas ou sensoriais, tais como aroma e sabor, e formação intensa de espuma e fumaça.

4.8.12 Para os alimentos congelados, antes do tratamento térmico, deve-se proceder ao descongelamento, a fim de garantir adequada penetração do calor. Excetuam-se os casos em que o fabricante do alimento recomenda que o mesmo seja submetido ao tratamento térmico ainda congelado, devendo ser seguidas as orientações constantes da rotulagem.

4.8.13 O descongelamento deve ser conduzido de forma a evitar que as áreas superficiais dos alimentos se mantenham em condições favoráveis à multiplicação microbiana. O descongelamento deve ser efetuado em condições de refrigeração à temperatura inferior a 5°C (cinco graus Celsius) ou em forno de microondas quando o alimento for submetido imediatamente à cocção.

4.8.14 Os alimentos submetidos ao descongelamento devem ser mantidos sob refrigeração se não forem imediatamente utilizados, não devendo ser recongelados.

4.8.15 Após serem submetidos à cocção, os alimentos preparados devem ser mantidos em condições de tempo e de temperatura que não favoreçam a multiplicação microbiana. Para conservação a quente, os alimentos devem ser submetidos à temperatura superior a 60°C (sessenta graus Celsius) por, no máximo, 6 (seis) horas. Para conservação sob refrigeração ou congelamento, os alimentos devem ser previamente submetidos ao processo de resfriamento.

4.8.16 O processo de resfriamento de um alimento preparado deve ser realizado de forma a minimizar o risco de contaminação cruzada e a permanência do mesmo em temperaturas que favoreçam a multiplicação microbiana. A temperatura do alimento preparado deve ser reduzida de 60°C (sessenta graus Celsius) a 10°C (dez graus Celsius) em até duas horas. Em seguida, o mesmo deve ser conservado sob refrigeração a temperaturas inferiores a 5°C (cinco graus Celsius), ou congelado à temperatura igual ou inferior a -18°C (dezoito graus Celsius negativos).

4.8.17 O prazo máximo de consumo do alimento preparado e conservado sob refrigeração a temperatura de 4°C (quatro graus Celsius), ou inferior, deve ser de 5 (cinco) dias. Quando forem utilizadas temperaturas superiores a 4°C (quatro graus Celsius) e inferiores a 5°C (cinco graus Celsius), o prazo máximo de consumo deve ser reduzido, de forma a garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

4.8.18 Caso o alimento preparado seja armazenado sob refrigeração ou congelamento deve-se apor no invólucro do mesmo, no mínimo, as seguintes informações: designação, data de preparo e prazo de validade. A temperatura de armazenamento deve ser regularmente monitorada e registrada.

4.8.19 Quando aplicável, os alimentos a serem consumidos crus devem ser submetidos a processo de higienização a

fim de reduzir a contaminação superficial. Os produtos utilizados na higienização dos alimentos devem estar regularizados no órgão competente do Ministério da Saúde e serem aplicados de forma a evitar a presença de resíduos no alimento preparado.

4.8.20 O estabelecimento deve implementar e manter documentado o controle e garantia da qualidade dos alimentos preparados.

4.9 ARMAZENAMENTO E TRANSPORTE DO ALIMENTO PREPARADO

4.9.1 Os alimentos preparados mantidos na área de armazenamento ou aguardando o transporte devem estar identificados e protegidos contra contaminantes. Na identificação deve constar, no mínimo, a designação do produto, a data de preparo e o prazo de validade.

4.9.2 O armazenamento e o transporte do alimento preparado, da distribuição até a entrega ao consumo, deve ocorrer em condições de tempo e temperatura que não comprometam sua qualidade higiênico-sanitária. A temperatura do alimento preparado deve ser monitorada durante essas etapas.

4.9.3 Os meios de transporte do alimento preparado devem ser higienizados, sendo adotadas medidas a fim de garantir a ausência de vetores e pragas urbanas. Os veículos devem ser dotados de cobertura para proteção da carga, não devendo transportar outras cargas que comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado.

4.10 EXPOSIÇÃO AO CONSUMO DO ALIMENTO PREPARADO

4.10.1 As áreas de exposição do alimento preparado e de consumação ou refeitório devem ser mantidas organizadas e em adequadas condições higiênico-sanitárias. Os equipamentos, móveis e utensílios disponíveis nessas áreas devem ser compatíveis com as atividades, em número suficiente e em adequado estado de conservação.

4.10.2 Os manipuladores devem adotar procedimentos que minimizem o risco de contaminação dos alimentos preparados por meio da anti-sepsia das mãos e pelo uso de utensílios ou luvas descartáveis.

4.10.3 Os equipamentos necessários à exposição ou distribuição de alimentos preparados sob temperaturas controladas, devem ser devidamente dimensionados, e estar em adequado estado de higiene, conservação e funcionamento. A temperatura desses equipamentos deve ser regularmente monitorada.

4.10.4 O equipamento de exposição do alimento preparado na área de consumação deve dispor de barreiras de proteção que previnam a contaminação do mesmo em decorrência da proximidade ou da ação do consumidor e de outras fontes.

4.10.5 Os utensílios utilizados na consumação do alimento, tais como pratos, copos, talheres, devem ser descartáveis ou, quando feitos de material não-descartável, devidamente higienizados, sendo armazenados em local protegido.

4.10.6 Os ornamentos e plantas localizados na área de consumação ou refeitório não devem constituir fonte de contaminação para os alimentos preparados.

4.10.7 A área do serviço de alimentação onde se realiza a atividade de recebimento de dinheiro, cartões e outros meios utilizados para o pagamento de despesas, deve ser reservada. Os funcionários responsáveis por essa atividade não devem manipular alimentos preparados, embalados ou não.

4.11 DOCUMENTAÇÃO E REGISTRO

4.11.1 Os serviços de alimentação devem dispor de Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados. Esses documentos devem estar acessíveis aos funcionários envolvidos e disponíveis à autoridade sanitária, quando requerido.

4.11.2 Os POP devem conter as instruções seqüenciais das operações e a freqüência de execução, especificando o nome, o cargo e ou a função dos responsáveis pelas atividades. Devem ser aprovados, datados e assinados pelo responsável do estabelecimento.

4.11.3 Os registros devem ser mantidos por período mínimo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de preparação dos alimentos.

4.11.4 Os serviços de alimentação devem implementar Procedimentos Operacionais Padronizados relacionados aos seguintes itens:

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

4.11.5 Os POP referentes às operações de higienização de instalações, equipamentos e móveis devem conter as seguintes informações: natureza da superfície a ser higienizada, método de higienização, princípio ativo selecionado e sua concentração, tempo de contato dos agentes químicos e ou físicos utilizados na operação de higienização, temperatura e outras informações que se fizerem necessárias. Quando aplicável, os POP devem contemplar a operação de desmonte dos equipamentos.

4.11.6 Os POP relacionados ao controle integrado de vetores e pragas urbanas devem contemplar as medidas preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou a proliferação de vetores e pragas urbanas. No caso da adoção de controle químico, o estabelecimento deve apresentar comprovante de execução de serviço fornecido pela empresa especializada contratada, contendo as informações estabelecidas em legislação sanitária específica.

4.11.7 Os POP referentes à higienização do reservatório devem especificar as informações constantes do item 4.11.5, mesmo quando realizada por empresa terceirizada e, neste caso, deve ser apresentado o certificado de execução do serviço.

4.11.8 Os POP relacionados à higiene e saúde dos manipuladores devem contemplar as etapas, a freqüência e os princípios ativos usados na lavagem e anti-sepsia das mãos dos manipuladores, assim como as medidas adotadas nos casos em que os manipuladores apresentem lesão nas mãos, sintomas de enfermidade ou suspeita de problema de saúde que possa comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos. Deve-se especificar os exames aos quais os manipuladores de alimentos são submetidos, bem como a periodicidade de sua execução. O programa de capacitação dos manipuladores em higiene deve ser descrito, sendo determinada a carga horária, o conteúdo programático e a freqüência de sua realização, mantendo-se em arquivo os registros da participação nominal dos funcionários.

4.12. RESPONSABILIDADE

4.12.1. O responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos deve ser o proprietário ou funcionário designado, devidamente capacitado, sem prejuízo dos casos onde há previsão legal para responsabilidade técnica.

4.12.2. O responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos deve ser comprovadamente submetido a curso de capacitação, abordando, no mínimo, os seguintes temas:

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

**ANEXO B- CARDÁPIO DO RESTAURANTE DO HOTEL POUSADA
TAMBAYBA**



SALADAS

(Prato Individual)

Salada Simples

Folhas verdes, tomate, cenoura e pepinoR\$ 15,00

Salada do Chef

Peru defumado, folhas verdes, palmito, cenoura e molho agri-doce de mostarda.....R\$ 20,00

Salada Tropical

Kanikama, abacaxi, alface americana, batata palha e molho agri-doce de mostarda.....R\$ 21,00

Salada Tambayba

Rúcula, alface crespa, queijo branco, beterraba, milho verde e molho agri-doce de mostardaR\$ 22,00

Adicionais para saladaR\$ 2,50*

**Verificar disponibilidade na cozinha.*



Pratos A La Carte

(Prato Individual)

Tambayba

Arroz, feijão, salada, fritas, filé de pescada/tilápia, contra filé ou filé de frangoR\$ 32,00

Kids

Arroz, feijão, fritas, filé de pescada/tilápia, filé mignon ou filé de frangoR\$ 21,00

Kids Nuggets

Arroz, feijão, nuggets, legumes e purê de batataR\$ 22,00

Omelete Recheado

Presunto, queijo, tomate e oréganoR\$ 21,00

Filé mignon a Parmegiana

Arroz e fritasR\$ 42,00

Filé mignon ao molho madeira

Arroz e fritasR\$ 42,00



Spaguetti ao molho de salsicha KidsR\$ 21,00

Penne do Chef

Tomate seco, molho branco e abobrinha.....R\$ 33,00

Spaguetti Com Frutos do Mar

Lula, Camarão e MexilhãoR\$ 42,00

Caiçara

Arroz, filé de pescada/tilápia com molho de camarãoR\$ 37,00

Abadejo com alcaparras e champignon

Arroz e purê de mandioquinha.....R\$ 42,00

Sopa do dia.....R\$ 16,00

Filé a parte: pescada, tilápia, contra filé ou frango

acrécimo.....R\$ 10,00 cada

Porções Arroz e Feijão a parte.....R\$ 5,00

As alterações das características originais dos pratos vão alterar o valor do mesmo.



PORÇÕES

<i>Lula à dorê (300g)</i>	<i>R\$ 34,00</i>
<i>1/2 Lula à dorê (150g)</i>	<i>R\$22,00</i>
<i>Camarão à dorê (300g)</i>	<i>R\$ 34,00</i>
<i>Camarão à dorê (150g)</i>	<i>R\$ 22,00</i>
<i>Bolinho de Camarão(15 unidades).....</i>	<i>R\$ 23,00</i>
<i>Isca de Peixe (300g)</i>	<i>R\$28,00</i>
<i>1/2 Isca de Peixe (150g)</i>	<i>R\$ 22,00</i>
<i>Batata Frita (300g)</i>	<i>R\$ 18,00</i>
<i>1/2 Batata Frita (150g).....</i>	<i>R\$ 12,00</i>
<i>Mandioca Frita (300g)</i>	<i>R\$ 18,00</i>



1/2 Mandioca Frita (150g)R\$ 12,00

Contra Filé (350g)

Acompanha: cebola, pão e molho de gorgonzolaR\$38,00

Filé Mignon (350g)

Acompanha: cebola, pão e molho de gorgonzolaR\$45,00



SANDUÍCHES

CheeseBurger.....R\$ 10,00
(Hambúrguer bovino, queijo prato e pão de hambúrguer).

Cheese SaladaR\$11,00
(Hambúrguer bovino, queijo prato, tomate, alface e pão de hambúrguer).

ChurrasquinhoR\$ 13,00
(Filé Mignon, queijo prato, alface, tomate e pão Francês).

AmericanoR\$ 13,00
(Queijo prato, presunto, ovo, Alface, tomate e Pão Francês).

Misto QuenteR\$ 9,00
(Presunto, queijo prato e pão de forma).

BauruR\$ 10,00
(Presunto, queijo prato, tomate, orégano e pão de forma).

Natural de Atum.....R\$ 13,00
(Atum, maionese, cenoura, milho verde, queijo prato, alface e tomate).

**Adicionais para lanches: bacon, presunto, ovo, salada, batata palha,
milho**R\$ 3,00 cada

**Verificar disponibilidade na cozinha.*



SOBREMESAS

<i>Creme de papaya com licor de cassis.....</i>	<i>R\$16,50</i>
<i>Açaí na tigela grande.....</i>	<i>R\$13,50</i>
<i>Adicionais: banana, mel, granola, leite condensado</i>	<i>R\$ 3,00 cada</i>
<i>Bolas de sorvete (creme ou chocolate)</i>	<i>R\$7,00</i>
<i>Brownie com sorvete de creme.....</i>	<i>R\$ 16,50</i>
<i>Petit Gateau com sorvete de creme</i>	<i>R\$15,00</i>
<i>Sorvetes Nestlé.....</i>	<i>Ver tabela</i>



BEBIDAS

Refrigerante Lata 350ml.....	R\$3,00
<i>(Coca-Cola, Coca-Cola Zero, Fanta, Guaraná, Guaraná Zero, Soda, Tônica)</i>	
Água.....	R\$ 2,50
Água C/ Gás	R\$ 2,50
Cerveja Skol Lata 350ml.....	R\$ 3,50
Cerveja Brahma Lata 350ml.....	R\$ 3,50

SUCOS NATURAIS

Sucos.....	R\$5,50
<i>(Limão, abacaxi, maracujá, laranja, melão, melancia, mamão, açaí)</i>	
Sucos de duas Frutas	R\$6,50
<i>(Mamão com laranja, mamão com abacaxi, laranja com cenoura)</i>	
Sucocom leite	R\$6,50
Vitamina.....	R\$7,50



BATIDAS

Batida Pinga R\$10,00

(Abacaxi, maracujá, coco, leite condensado)

Batida Sagatiba R\$12,00

(Abacaxi, maracujá, coco, leite condensado)

Batida Vodka R\$ 12,00

(Abacaxi, maracujá, coco)

Caipirinha..... R\$ 8,00

(Limão, maracujá, abacaxi,)

Caipiroska R\$ 12,00

(Limão, maracujá, abacaxi)

Saquerita R\$ 12,00

(Abacaxi, maracujá, limão)



APERITIVOS

<i>Sagatiba.....</i>	<i>R\$4,00</i>
<i>Campari</i>	<i>R\$8,50</i>
<i>Domeq.....</i>	<i>R\$6,00</i>
<i>Bacardi</i>	<i>R\$7,00</i>
<i>Vodka Smirnoff.....</i>	<i>R\$7,00</i>
<i>Wisky(RedLabel).....</i>	<i>R\$ 16,00</i>
<i>Wisky(12 anos)</i>	<i>R\$ 18,00</i>



Tambayba *(árvore silvestre)*

A partir de um sonho, um terreno e vários coqueiros começam a idealizar o que hoje é o Tambayba.

Tudo começou em 1986, quando adquirimos este pedacinho de terra numa das praias mais charmosas de nosso litoral.

Acreditando no potencial desta beleza natural, e quase sem “grana” para nada, demos início ao Camping Tambayba, cercado com arame farpado e mourões de madeira, as barracas ficaram sob a sombra de nossos coqueiros.

A cada pessoa que aqui vinha e se maravilhava com Maresias, dedicávamos melhorias, até que hoje somos a “Pousada Tambayba”, que acreditamos hoje não ser mais um sonho, e sim um lugar para sonhar.

ANEXO C- CARDÁPIO DO BAR DA PISCINA DO HOTEL POUSADA
TAMBAYBA



Porções

Batata frita (300g).....	R\$ 15,00
Bolinho de camarão e catupiry (12 unid.).....	R\$ 18,00
Camarão (A dorê – 300g).....	R\$ 29,00
Isca de peixe (A dorê – 300g).....	R\$ 25,00
Lula a dorê (300g).....	R\$ 29,00
Mandioca frita (300g).....	R\$ 15,00

Lanches

Cheese Burguer..... (Hamburguer, queijo e pão com gergelim)	R\$ 7,50
Cheese Salada..... (Hamburguer, queijo prato, tomate, alface e pão com gergelim)	R\$ 8,50
Churrasquinho..... (Filet Mignon, queijo prato, alface, tomate e pão Francês)	R\$10,00
Americano..... (Queijo prato, presunto, ovo, alface, tomate e pão Francês)	R\$10,00
Misto Quente..... (Presunto, queijo prato e pão de forma)	R\$ 6,50
Bauru..... (Presunto, queijo prato, tomate, orégano e pão de forma)	R\$ 7,50
Natural de Atum..... (Atum,maionese,cenoura,milho verde, queijo prato, alface e tomate)	R\$10,00





Bebidas

Sem Álcool

Água (com ou sem gás).....	R\$ 2,50
Refrigerante.....	R\$ 3,00
Suco Natural.....	R\$ 5,50
(Abacaxi, Laranja, Limão, Maracujá, Limão)	

Cervejas

Brahma lata.....	R\$ 3,50
Skol lata.....	R\$ 3,50

Drinks

Batida de Pinga 51.....	R\$ 10,00
Batida de Sagatiba.....	R\$ 12,00
Batida de Vodka.....	R\$ 12,00
Caipirinha Tradicional.....	R\$ 8,00
Caipiroska.....	R\$ 12,00
Saqueirinha.....	R\$ 12,00

Doses

Cachaça (Sagatiba).....	R\$ 3,00
Rum (Bacardi).....	R\$ 5,00
Vodka (Smirnoff).....	R\$ 5,00
Whisky (Ballantines).....	R\$ 16,00

