

Seja Bem Vindo!

**Curso**

**Garçom**

Carga horária: 50hs



# Dicas importantes

- **Nunca se esqueça** de que o objetivo central é **aprender** o conteúdo, e não apenas **terminar** o curso. Qualquer um **termina**, só os determinados **aprendem!**
- **Leia** cada trecho do conteúdo com **atenção redobrada**, não se deixando dominar pela pressa.
- **Explore profundamente** as **ilustrações explicativas** disponíveis, pois saiba que elas têm uma função bem mais importante que embelezar o texto, são fundamentais para **exemplificar e melhorar o entendimento** sobre o conteúdo.
- Saiba que quanto mais **aprofundaste seus conhecimentos** mais **se diferenciará dos demais alunos** dos cursos.
- Todos têm acesso aos mesmos cursos, mas o **aproveitamento** que cada aluno faz do seu momento de aprendizagem diferencia os “**alunos certificados**” dos “**alunos capacitados**”.
- **Busque complementar** sua formação **fora do ambiente virtual** onde faz o curso, buscando **novas informações e leituras extras**, e quando necessário procurando **executar atividades práticas** que não são possíveis de serem feitas durante o curso.
- **Entenda** que a aprendizagem **não se faz apenas no momento em que está realizando o curso**, mas sim durante todo o dia-a-dia. Ficar atento às coisas que estão à sua volta **permite encontrar elementos para reforçar aquilo que foi aprendido**.
- **Critique** o que está aprendendo, **verificando sempre a aplicação do conteúdo no dia-a-dia**. O aprendizado só tem sentido quando pode efetivamente ser colocado em prática.

# Conteúdo

Introdução

Ocupação: garçom

Cuidando do ambiente do restaurante

Recebendo e Acomodando o Cliente

Servindo o Cliente

Finalizando os serviços

Procedimentos complementares

Glossário

Informações Complementares

Bibliografia/Links Recomendados

## Introdução

A expansão do fenômeno turístico e o rápido decorrer da atividade, nas mais distintas latitudes do mundo nas últimas décadas, tem sido objeto de estudo, por diversos experts da área. Um dos motivos pelo qual o turismo tem se expandido tanto, é por causa da globalização, já que para ela as fronteiras são quase inexistentes. Também isso se deve ao aumento de tempo livre por causa das reformas trabalhistas, que tendem a reduzir as jornadas de trabalho, promovendo algo que hoje se pode traduzir como sociedade do bem-estar.

A grandiosa evolução quantitativa se deve a mobilidade de pessoas e recursos, o que permite afirmar com muita consciência que o turismo tem uma grande capacidade para dar condições ao desenvolvimento social e econômico nos destinos. Poucos subsetores da economia possuem essa versatilidade e flexibilidade para adaptarem-se as condições próprias de cada localidade, e, é exatamente por isso que discorrer sobre turismo e desenvolvimento local tem sido cada vez mais habitual. Com isso, há um crescimento da demanda por profissionais especializados para atender às diversas funções existentes nesses estabelecimentos. Dentre esses profissionais, destacamos os garçons como sendo uma das figuras de maior destaque em um restaurante e, muitas vezes, a principal, pois na maioria dos estabelecimentos ele é o único contato com o cliente. E, por isso, a opinião sobre um restaurante está diretamente ligada a esse profissional.

Com a grande diversidade de restaurantes, um bom atendimento, além de cativar o cliente gerando mais lucratividade, significa também o retorno do visitante. E vai além, quando o consumidor é bem atendido ele indica o seu estabelecimento para outras pessoas, o famoso boca a boca.

## O restaurante

Você sabia que as origens do restaurante recuam aos limites da pré-história e da história? Esse tipo de comércio surgiu com os mercados e as feiras que obrigavam camponeses e artesãos a deixarem seu domicílio durante um ou vários dias e, portanto, a

se alimentarem, ao mesmo tempo em que estabeleciam ou mantinham relações sociais, de amizade ou de negócios (FLANDRIN, 2000).



Restaurante é um estabelecimento no qual, mediante pagamento, é possível sentar-se à mesa para comer e beber, fora de casa. Se você está na estrada, é fácil identificar a proximidade de um restaurante através do símbolo ao lado.

São vários os tipos de restaurantes e eles podem ser classificados pelo tipo de cozinha, tipo de serviço, tamanho do estabelecimento, ou outros critérios.

### **Alguns exemplos**

- Restaurante clássico ou internacional – tem padrão requintado e o cardápio é composto de pratos da cozinha internacional e alguns nacionais.
- Churrascaria – restaurante especializado em churrasco (cozimento em brasa, em que a superfície fica dourada e o interior cozido). Geralmente, as carnes de churrasco são servidas à mesa e os demais pratos em bufê.
- Restaurante típico – caracteriza, de forma bem marcada, uma região ou um país. O cardápio e a decoração são característicos do local representado.

- Café – casa onde são servidos, além do café, chás, bebidas alcoólicas e lanches.
- Pub – do inglês public house - tipo de bar da Inglaterra. Serve bebidas e alguns pratos.
- Restaurante de hotel ou pousada – normalmente, serve refeições para os hóspedes. Alguns deles são abertos para o público externo. O serviço mais comum nesse tipo de restaurante é o de café-da-manhã.
- Refeitório de empresa – é um restaurante localizado dentro de uma empresa e serve refeições para os funcionários. Sua característica principal é, normalmente, o serviço simples e rápido.

Quando uma pessoa (cliente, visitante ou turista) vai a um restaurante, ela busca muito mais que alimento e bebida; busca também serviço, ambiente agradável, limpeza e as mais diversas experiências. Sua satisfação será influenciada pelo atendimento à expectativa em relação a todos esses itens de busca.

## Ocupação: garçom

O garçom ocupa-se, principalmente, da recepção e acolhimento ao cliente, do serviço de alimentos e bebidas e dos cuidados com a arrumação do ponto de venda ou serviço.



No restaurante, ele é o elemento fundamental para satisfazer as expectativas e necessidades do cliente e proporcionar lucros à empresa que representa.

Durante todo o tempo que passa no restaurante, o cliente faz contato direto com o garçom; por isso, ele é considerado o representante da empresa perante o cliente. Seu maior desafio é

atender às necessidades e expectativas do seu cliente e procurar superá-las.

**Lembre-se:** O cliente é a pessoa mais importante para o seu negócio e precisa estar satisfeito!

Quando o cliente entra em um restaurante, julgará a qualidade pela primeira impressão que tiver das suas atitudes e também da sua apresentação pessoal. Então, tudo deve começar pela atenção à sua imagem pessoal.

### **Espera-se que um garçom saiba:**

- servir o cliente;
- assegurar a satisfação do cliente;
- representar e vender;
- apresentar o cardápio;
- recepcionar e acomodar o cliente;
- cuidar da arrumação do ponto de venda;
- apoiar a equipe;
- cuidar da apresentação pessoal;
- cuidar da segurança dos alimentos;
- finalizar o atendimento e receber o pagamento;
- atuar como elo entre o cliente e outras áreas do estabelecimento;
- operar equipamentos de salão e de ponto de venda.

### **Apresentação pessoal**

O garçom é um manipulador de alimentos; então, é importante que você cuide de sua saúde, fazendo periodicamente todos os exames médicos recomendados pela empresa e informe sempre ao seu supervisor quando estiver doente.

A apresentação pessoal também é um fator que você não pode esquecer.

- Mantenha os cabelos limpos e curtos; ou presos.
- Não use barba nem bigode.

- Os dentes devem estar limpos e bem cuidados.
- Não use jóias e bijuterias; relógio é permitido.
- Troque diariamente as meias.
- Use sapatos fechados e confortáveis.
- Não use perfume; apenas desodorante sem perfume.
- Use uniforme completo, limpo, sem manchas e sem furos. A troca deve ser diária ou mais vezes, se necessária.
- Mantenha as unhas curtas, sem base ou esmalte.
- Lave as mãos no início da jornada; ao tocar no corpo; e a cada troca de atividade.



## **Postura profissional**

Seguir algumas regras de comportamento é indispensável para um garçom. Os tópicos abaixo merecem sua total atenção.

### Mantenha bons hábitos

- Evite passar as mãos pelos cabelos, nariz, boca e outras partes do corpo.
- Não seque o suor com as mãos, com a manga da camisa, nem



com o guardanapo.

- Não fume durante o expediente. Se fumar no intervalo, lave as mãos.
- Não coma, nem mastigue chicletes, enquanto estiver trabalhando.
- Não faça uso de bebida alcoólica antes e, em nenhuma hipótese, durante o trabalho.
- Evite tossir, espirrar e assoviar enquanto estiver servindo.
- Não se encoste às paredes nem nos móveis; mantenha sempre uma postura ereta.

### Tenha boas atitudes

- Fique atento ao tom de voz, aos gestos e ao vocabulário utilizado.
- Procure ajudar os clientes - ex.: apanhar algo que caiu no chão - e seus colegas nas atividades diárias.
- Evite fazer comentários sobre os assuntos conversados pelos clientes.
- Seja honesto, siga as regras estabelecidas pela empresa e muito cuidado com o fechamento das contas dos clientes.
- Evite discussão. Por tratar com diversos tipos de clientes (personalidades), o garçom deve estar preparado para lidar com as mais diversas situações.

### Saiba comunicar-se

- Você é responsável pela apresentação aos clientes de todos os produtos de venda disponibilizados pelo restaurante e por transmitir os pedidos desses clientes aos outros membros da equipe. Portanto, é muito importante que você saiba se comunicar bem.
- A boa comunicação também auxilia a manter em harmonia as relações interpessoais.

## **Existem várias formas de comunicação**



### Escrita

Através da escrita, você anota o pedido do cliente em uma comanda. É importante que sua escrita seja clara para todos os que precisem lê-la.

### Verbal

Através de palavras e do tom de voz, você estabelece o diálogo com o cliente e com os demais membros da equipe de trabalho do restaurante. Saiba usar as palavras. Com o cliente, perceba se ele exige formalidades. Evite as gírias.

### Corporal

Através das nossas expressões e gestos, conseguimos dizer o que queremos e sentimos. Um cliente pode solicitar um serviço, ou demonstrar se está satisfeito, apenas através da expressão do seu rosto. Fique atento as suas expressões, pois elas também transmitirão mensagens para os clientes.

### Eletrônica ou digital

É usada para passar o pedido do cliente para a cozinha e para o bar. Se for usar, procure desenvolver essa habilidade.

## **Segurança no trabalho**

Muitas vezes, durante o desenvolvimento de suas atividades, você se expõe a algumas situações que necessitam de atenção especial para evitar acidentes. Siga algumas orientações para manter-se sempre seguro enquanto trabalha.

- use sapatos fechados e com solado antiderrapante para circular nas áreas de cozinha e higienização.
- ao pegar em objetos cortantes, segure-os sempre pelo cabo e, caso vá se deslocar de área, deixe a ponta voltada para baixo.
- ao pegar em utensílios de louça ou vidro, observe se estão rachados, trincados ou lascados, para que não causem cortes.
- para levantar objeto pesado, adote postura adequada:
- separe as pernas na distância dos ombros para manter o equilíbrio;
- segure o objeto com as duas mãos;
- dobre os joelhos (não dobre a cintura);
- mantenha as costas retas;
- erga o objeto colocando o peso nas pernas;
- mantenha o objeto próximo ao corpo;
- se o objeto é pesado demais, peça ajuda.
- ao transportar objetos em carrinho, cuidado para não atrapalhar a visão do caminho. O cuidado com as paredes também é importante.
- não corra pelas áreas e olhe sempre o caminho que estiver fazendo.
- siga sempre os sentidos indicados. Não corra pelas áreas e olhe

sempre o caminho em que estiver as entradas e saídas.

- não carregue bandejas cheias demais.

## **Cuidando do ambiente do restaurante**

### **Mantendo o ambiente seguro**

Nenhum cliente quer se sentir inseguro quando vai a um bar. Ele quer estar tranquilo durante todo o tempo em que lá permanecer. Mesmo que o bar mantenha uma equipe especializada para essa atividade, você precisa estar atento a algumas situações.

- Observe sempre quem entra e quem sai do restaurante. Se perceber situações estranhas, comunique ao seu supervisor ou ao segurança do restaurante, de forma discreta.
- Monitore também os pertences dos clientes.
- Esteja atento ao cliente que se excede na bebida alcoólica; ele pode se acidentiar, causar situações inconvenientes ou danos materiais ao restaurante.

Lembre-se: A venda de bebidas alcoólicas é proibida para menores de 18 anos!

- Saiba identificar situações de risco, como o cheiro de fumaça no ar; tomadas de equipamentos descascando; portas que estão com dobradiças soltas; mesas e cadeiras sem firmeza, etc. Nesses casos, aja imediatamente para evitar acidentes.

### **Preparando o ambiente para iniciar os serviços**

Quando um cliente vai a um bar, procura um bom ambiente, além de bebida e petiscos. Para ser agradável, o ambiente deve ser limpo, ter bom aroma, ser organizado, ter iluminação adequada, etc.

Faz parte das suas atribuições preparar o ambiente de acordo com o padrão estabelecido pelo estabelecimento em que você

trabalha e assegurar que ele combine com a expectativa do cliente.

### Dicas:

- Conheça qual o estilo e a decoração do bar.
- Saiba a posição de cada item, pois isso ajuda na hora da arrumação.
- Saiba ajustar a temperatura do ambiente e o volume do som (se houver).
- Conheça os equipamentos existentes e saiba operá-los.

## **Limpeza**

As áreas de preparação e serviço devem estar limpas para que não coloquem em risco a segurança dos alimentos e bebidas. Sendo assim, todo estabelecimento deve ter um eficiente programa de limpeza.

Nele deve estar claro o que deve ser limpo, qual a frequência, como deve ser limpo, quais as pessoas responsáveis e quaisquer outras observações necessárias.

A seguir, apresentamos um modelo de plano de limpeza, que poderá ser adaptado à realidade do bar em que você trabalha.

<b>PLANO DE LIMPEZA DO BAR</b>				
<b>O QUÊ</b>	<b>QUANDO</b>	<b>COMO</b>	<b>QUEM</b>	<b>OBSERVAÇÕES</b>
Deve estar escrito o nome do que deve ser limpo (utensílios, mesa, cadeira, piso, porta, etc.).	Qual o momento em que cada item deve ser limpo (por turno, diariamente, semanalmente, mensalmente).	O passo-a-passo da limpeza (conheça o material com que cada item foi fabricado, para saber a melhor forma de limpar).	O nome da pessoa responsável pela limpeza. Se for de outro setor, escreva apenas o nome do setor.	Qualquer informação sobre o item a ser limpo (ex.: piso - nunca varrer no momento do serviço).

### Dicas:

- Se qualquer atividade for desenvolvida por funcionários de outro setor, esteja atento ao desempenho das atividades para que tudo esteja sempre limpo. E saiba sempre onde encontrar quem faz a

limpeza para os momentos de emergência.

- Utilize álcool a 70% para dar polimento nos utensílios.
- Cuidados devem ser tomados para evitar a contaminação química dos alimentos durante os procedimentos de limpeza do bar. Nunca deixe produtos de limpeza nas áreas onde são colocados alimentos e utensílios. Só faça a limpeza das superfícies enquanto estão sem alimentos.

## Cuidando da organização

### Os materiais de trabalho

Os restaurantes possuem diversos móveis, equipamentos e utensílios. É necessário que toda a equipe conheça cada um deles e saiba como utilizá-los.



## MÓVEIS

- Mesas - podem ser feitas de diversos materiais (madeira, ferro, plástico, granito) e ter vários formatos (redondas, quadradas, retangulares).
- Guéridon - mesa pequena ou carrinho utilizado como apoio durante os serviços.
- Cadeiras - podem ser com braços ou não. Há também as cadeirinhas infantis.
- Aparador - móvel normalmente colocado no canto dos restaurantes. Serve para guardar utensílios e outros objetos de uso para reposição durante os serviços. Deve estar bem arrumado, para facilitar os serviços na hora do atendimento.
- Armários - normalmente são utilizados para guardar peças limpas do enxoval, reservas de utensílios e itens do ménage.

## EQUIPAMENTOS

- Réchaud e chafing dish - equipamentos utilizados para manter alimentos quentes em banho-maria.
- Panela elétrica - utilizada para manter sopas quentes em bufê.
- Balcões térmicos - podem ser quentes ou frios; normalmente são feitos de granito e aço inox.

## UTENSÍLIOS

- Cloche ou abafador - utilizado para proteger os alimentos e manter a temperatura quando são transportados da cozinha até o cliente.
- Galheteiro - utensílio utilizado para colocar vinagre e azeite para serem servidos à mesa dos clientes. Pode incluir também o saleiro e o pimenteiro.
- Porta-sachet - pequeno recipiente de louça, utilizado para colocar sachets de açúcar, sal, ketchup e outros.
- Pratos - dividem-se em prato-base; prato de mesa ou raso; prato para sopa ou fundo; e prato para sobremesa.
- Sousplat - é um prato de tamanho maior, que fica por baixo do

- prato da comida.
- Consommé - utilizado para servir caldos e sopas.
  - Talheres - garfo, faca, colheres. Podem ser de aço inox ou prata. Existe uma variedade para atender cada tipo de alimento ou bebida (para peixe, sobremesa, entrada, cafezinho, etc.).
  - Copos - variam de acordo com o tipo de bebida a ser servido.
  - Taças - variam de acordo com o tipo de bebida.

Lembre-se: Tudo deve estar adequado ao padrão do seu restaurante.



### **A mise en place**

Quando a mise en place é bem realizada, auxilia na rapidez dos serviços no momento de atendimento ao cliente. Ela deve ser definida de acordo com o tipo e padrão de serviço prestado pelo restaurante.

Observe a seguir algumas sequências da mise en place, que podem ser usadas como referência.



## SEQÜÊNCIA DA MISE EN PLACE DO RESTAURANTE

### EXEMPLO 1

Verificar se o restaurante está limpo (piso, paredes, mesas, cadeiras, objetos de decoração, aparadores, cortinas, portas, balcões). Se não estiver, procurar o responsável pela limpeza e solicitar a execução. Se essa for sua atribuição, então comece a limpar.

Fazer o alinhamento das mesas e cadeiras obedecendo ao padrão de arrumação do restaurante. Lembrar da necessidade de espaço de circulação para clientes e garçons.

Verificar o estado de conservação e equilíbrio das mesas e cadeiras, para prevenir acidentes. Separar as que apresentam defeito e comunicar ao supervisor.

Posicionar quadros e objetos de decoração de forma correta e alinhada.

Testar o funcionamento da iluminação e sistema de som (se houver). Se a refrigeração do ambiente tiver comando dentro do restaurante, testar seu funcionamento. Se for central, atentar para o horário em que deve ser ligada e solicitar ao responsável que efetue a ligação.

Confirmar se o estoque de bebidas está abastecido. Fazer a reposição, se necessária, e colocar sob refrigeração as que serão servidas geladas.

Verificar o estoque do *ménage* (açúcar, pimenta, sal, azeite, palito, vinagre, etc.). Conferir a validade de cada produto.

Conferir se os cardápios estão em perfeito estado de conservação e limpeza.

Se estiverem riscados, sujos ou amassados, separar e entregar ao supervisor.

Verificar se a quantidade é suficiente para o serviço.

Revisar e cuidar dos materiais e utensílios que serão usados durante o serviço, de acordo com o cardápio.

## SEQÜÊNCIA DE MISE EN PLACE DO RESTAURANTE

### EXEMPLO 2

Pegar os materiais que serão utilizados para começar o polimento (álcool a 70% e pano).

Separar os utensílios que serão utilizados durante a refeição (louça, talheres, cristais e outros utensílios, de acordo com o padrão do restaurante).

Separar os utensílios por grupos e começar o polimento. Observar cuidadosamente o estado de limpeza e conservação de cada um deles. Retornar para a área de limpeza aqueles que apresentam resíduos ou manchas. Após o polimento, manter os utensílios protegidos de poeiras e sujeiras.

Entregar ao supervisor os materiais que não estiverem em perfeito estado de conservação (louça trincada ou lascada, talheres tortos ou com pontas quebradas, ou com qualquer outro defeito, etc.).

Abastecer os utensílios do *ménage*. Verificar antes o estado de limpeza de cada um deles.

Cuidar do enxoval (forro, toalha de mesa, jogo americano, guardanapo, etc.). Separar a roupa suja e encaminhar para a lavanderia. Verificar o estado de conservação da roupa limpa, separando a que apresentar defeito (como furos, rasgos, manchas, etc.) e entregar ao supervisor.

Dobrar os guardanapos e manter em local protegido até o momento do uso. Manter as mãos limpas e evitar a manipulação excessiva.

Fazer a *mise en place* dos aparadores (utensílios de reposição, *ménage*, guardanapos para reposição, etc.). Listar todo material necessário para a realização do serviço e manter o aparador arrumado.

Se o restaurante tiver serviço de bebidas e sobremesas em carrinhos, ou qualquer outro serviço que vá à mesa do cliente, fazer a *mise en place* dos carrinhos seguindo o padrão determinado pelo estabelecimento.

Iniciar a montagem das mesas, obedecendo ao padrão definido pelo estabelecimento.

## SEQÜÊNCIA DE MISE EN PLACE DAS MESAS

### EXEMPLO 3

Definir o tipo de roupa a ser usada na mesa (seqüência de forro, toalha e cobre-manchas ou apenas o uso de jogo americano).

Colocar o forro, que deve ficar ajustado à mesa, e cobrir com a toalha limpa, sem furos e bem passada. Deixar as pontas alinhadas e em caimento.

Colocar o cobre-manchas sobre a toalha, obedecendo ao padrão estabelecido pelo restaurante (seguir as mesmas recomendações feitas para a toalha).

Colocar a decoração (se houver), obedecendo ao padrão do restaurante.

Fazer a distribuição dos utensílios de acordo com o tipo de serviço que será oferecido.

### Dicas:

- Se for utilizar jogo americano, observe o estado de conservação e limpeza e distribua sobre a mesa, colocando um em frente de cada cadeira.
- Nunca toque as superfícies que entram em contato com o alimento e a boca do cliente.

- Os copos e taças devem ser pegos pela base ou em bandejas, para que não fiquem marcas das digitais.
- Se houver logotipo do restaurante na louça, ele deverá estar sempre voltado para o cliente.

#### SEQÜÊNCIA DE *MISE EN PLACE* BÁSICA

**EXEMPLO 4**

- Prato-base ao centro.
- Guardanapo sobre o prato de mesa.
- Faca de mesa do lado direito, com corte voltado para o prato.
- Garfo de mesa do lado esquerdo.
- Copo de água no alto, na direção da faca.
- Saleiro e pimenteiro no alto do prato-base (opcional).

#### SEQÜÊNCIA DE *MISE EN PLACE* BÁSICA À LA CARTE

**EXEMPLO 5**

- Prato-base ao centro.
- Guardanapo sobre o prato de mesa.
- Faca de mesa do lado direito, com corte voltado para o prato.
- Garfo de mesa do lado esquerdo.
- Faca de manteiga sobre o prato de pão.
- Prato de pão do lado esquerdo do prato de mesa.
- Copo de água no alto do lado direito.
- Copo de vinho tinto do lado direito do copo de água.
- Saleiro e pimenteiro no alto do prato-base.



CHECK LIST DE VERIFICAÇÃO DO RESTAURANTE			
ITEM	SIM	NÃO	OBSERVAÇÃO
1 – Os garçons têm boa apresentação pessoal (uniforme limpo e completo; unhas curtas, limpas e sem bases e esmaltes; cabelos curtos e presos; ausência de jóias, bijuterias, perfume, maquiagem, etc.).			
2 – O ambiente está ventilado e sem cheiro de gordura, de comidas do dia anterior ou qualquer outro aroma desagradável.			
3 – Piso, paredes, portas, janelas, cortinas e objetos de decoração estão limpos.			
4 – Mesas e cadeiras estão limpas e oferecem segurança ao cliente. Já estão alinhadas.			
5 – A iluminação está funcionando. Não existem lâmpadas queimadas.			
6 – Todos os equipamentos estão funcionando. Se algum apresenta defeito, já existe solicitação de serviço.			
7 – Os aparadores estão limpos e com a <i>mise en place</i> feita.			
8 – Os utensílios estão limpos, em perfeito estado de conservação e protegidos.			
9 – A mesa está montada, está completa e na ordem correta. As toalhas ou jogos americanos estão limpos e alinhados.			
10 – Não existem objetos em desuso ou espalhados no restaurante.			
<b>ASSINATURA DO APLICADOR</b>		<b>DATA DA APLICAÇÃO</b>	

## Recebendo e Acomodando o Cliente

### Cuidando das reservas de mesa



Normalmente, as reservas são feitas por telefone. Ao atender o chamado do telefone, o encarregado do registro das reservas deve seguir algumas regras:

- Não demore a atender ao telefone. Seja cortês, fale de forma clara e tenha à mão o mapa do restaurante, com a localização de todas as mesas e a planilha de registro das reservas.
- Saiba do cliente o dia e horário da reserva, nome da pessoa responsável pela reserva, número de pessoas, se a reserva é para a área de fumantes ou se há algum pedido especial.
- Informe ao cliente o tempo de tolerância para a reserva e qualquer outra regra estabelecida pelo restaurante.
- Registre a reserva na planilha apropriada. Lembre-se que todos os demais garçons devem saber das mesas já reservadas, pois o cliente não ficará satisfeito se, ao chegar, não encontrar mesa para se acomodar.
- Ao realizar a mise en place do restaurante, coloque uma indicação de reserva na mesa.



### **A chegada do cliente ao restaurante**

Um cliente não deve ter a sensação de abandono ao entrar em um restaurante. Recepcionar o cliente na entrada é uma tarefa usualmente realizada pelo maître ou pelo host.

Na ausência de um desses, ou por recomendação de um superior, o garçom pode executar essa tarefa.



- Quando o cliente entrar no restaurante, cumprimente-o com um “bom dia”, “boa tarde” ou “boa noite”. Esteja sempre com um sorriso no rosto.
- Informe-se se ele tem reserva (se for um sistema utilizado pelo restaurante). Se tiver, encaminhe-o para a mesa.
- Não havendo reserva, pergunte se a preferência é pela área de fumantes ou não. Pergunte também se ele tem alguma outra preferência em relação à localização da mesa. Confira qual a disponibilidade do restaurante.
- Verifique o número de pessoas. Confirme se o cliente irá aguardar outras pessoas.
- Observe se existem crianças, idosos ou pessoas com alguma necessidade especial.
- Encaminhe o(s) cliente(s) para a mesa escolhida. Vá sempre à frente para indicar o caminho.
- Acomode o(s) cliente(s). Se houver criança, verifique a necessidade de cadeirinha infantil. Se houver cliente com necessidade especial, acomode-o de acordo com a necessidade. Havendo senhoras, auxilie-as para se acomodarem na cadeira. Esteja atento às preferências e providencie um local para colocar bolsas e embrulhos.
- Confirme se o cliente conhece o tipo do restaurante e os serviços oferecidos.

## **Apresentando os serviços ao cliente**

### Alguns tipos de serviço



**Serviço de buffet-** Quando o restaurante mantém mesas com alimentos frios e quentes, ou seja, um buffet onde o cliente se serve e volta para a mesa. Neste tipo de serviço, as bebidas são

servidas à mesa. Normalmente o cliente pode retornar para repetir.



**Serviço à la carte** - Quando o cliente escolhe os alimentos e bebidas que irá consumir através de opções oferecidas no cardápio. É servido na mesa.

### Começando o atendimento



1. Informe ao cliente o tipo do serviço oferecido pelo restaurante para que ele possa fazer a sua opção de alimentos e bebidas.
2. Pergunte se o cliente deseja alguma bebida antes de fazer o pedido do prato. Em caso afirmativo, apresente o cardápio de bebidas. Faça sugestões.
3. Registre o pedido da bebida em uma comanda e encaminhe para o bar.



4. Sirva a bebida.
5. Apresente o cardápio de alimentos.
6. Afaste-se um pouco e deixe o cliente à vontade para fazer sua escolha. Se perceber dúvidas para a escolha, aproxime-se e dê sugestões.
7. Ao perceber que o cliente já fez a escolha, aproxime-se e registre o pedido das comidas. Confirme se os clientes desejam manter as bebidas que estão tomando ou se desejam fazer mais algum pedido.
8. Recolha os cardápios.
9. Encaminhe a comanda com o pedido para a cozinha.

#### Dicas:

- Se houver crianças, ofereça a cadeirinha infantil. Pergunte aos pais se há a necessidade de uma adaptação do cardápio e afaste os objetos cortantes.
- Ao oferecer o cardápio, faça-o sempre pelo lado direito do cliente. Comece pelas mulheres - primeiro as mais velhas; depois, ofereça-o aos homens.



**Couvert** - Serviço de alimentos, geralmente composto de cestinhas de pães, azeitonas, manteiga ou outra iguaria. É servido logo após a acomodação do cliente à mesa. É um serviço opcional. Se o restaurante oferece esse serviço, antes de ser colocado à mesa, o cliente deve ser consultado.

**Couvert artístico** - Valor a ser cobrado por estabelecimentos que oferecem show ao vivo. O cliente deve ser informado da cobrança dessa taxa.

## Retirando o pedido



Para retirar pedidos, a comanda manual é a mais usada. Vem em formato de bloco e cada garçom deve possuir o seu. Os pedidos são escritos nela; portanto, você sempre deve dispor de uma caneta.

Normalmente, as bebidas e comidas são tiradas em folhas separadas da comanda, porque são endereçadas a setores distintos. A comanda de comida deve ser encaminhada à cozinha; e a de bebidas ao bar.

Escreva de forma legível para que os cozinheiros e o barman possam entender. Um erro na escrita ou na leitura resulta em erro no pedido e na insatisfação do cliente. Evite rasuras. Anote o pedido somente quando perceber que o cliente já tem certeza do que está pedindo.

Anote os detalhes de cada pedido. Por exemplo: filé mal passado.

Crie e use, juntamente com os cozinheiros e demais garçons, códigos ou abreviações para agilizar no momento da retirada da

comanda. Por exemplo: filé mal passado poderá ser escrito “Filé M/P”.

Dicas:



- Ouça o pedido atentamente.
- Repita o pedido para a confirmação do cliente.
- Identifique os clientes por números.
- Escreva o número do garçom e assine a comanda.
- Escreva a data e hora do pedido, o número da mesa e o número de clientes da mesa.
- Anote os pedidos seguindo a ordem: entrada e prato principal. Escreva a quantidade solicitada de cada prato (no pedido de alimentos).
- Encaminhe a comanda para o bar ou cozinha.
- Se houver crianças, ofereça a cadeirinha infantil. Pergunte aos pais se há a necessidade de uma adaptação do cardápio e afaste os objetos cortantes.

Existe também a comanda eletrônica; mas poucos restaurantes utilizam esse sistema. O pedido é retirado através de um pequeno aparelho eletrônico, que mostra todos os itens do cardápio. Quando o restaurante utiliza esse sistema, cada garçom tem seu próprio aparelho ou são instalados terminais em alguns pontos estratégicos.

Quando o cliente faz o pedido, o garçom digita o número referente à escolha. Os dados são automaticamente enviados aos terminais que ficam na cozinha, no bar e no caixa. No momento do registro, algumas observações feitas para a comanda manual deverão ser consideradas. Ouça atentamente o pedido do cliente, repita para confirmação e, então, registre o pedido.

### **Durante a retirada do pedido**

- O garçom já deve estar informado sobre os produtos e serviços que o estabelecimento coloca à disposição do cliente e como descrever todos os pratos.
- Identifique o tipo de cliente que está sendo atendido, para adequar os serviços. Tente entender a característica de cada um deles. Exemplo: um executivo normalmente quer serviço eficiente e rápido; já um cliente em férias quer conversar mais, saber informações sobre o local, preocupa-se com a eficiência, mas nem tanto com o tempo.
- Apresente todas as variedades de serviço e produtos ao cliente.
- Deixe o cliente à vontade para escolher, mas esteja atento para perceber se ele está indeciso em relação a algum item.
- Prepare-se para fazer sugestões quando solicitado, mas evite impor sua sugestão.
- Não tente vender apenas os produtos mais caros, pois o mais caro nem sempre será o que atenderá ao gosto do cliente.
- Seja sempre gentil e educado. Fale somente o necessário.
- Evite ouvir conversas de clientes e nunca comente sobre os assuntos que ouviu.
- Lembre-se sempre: seu maior objetivo é a satisfação do cliente, pois cliente satisfeito sempre volta e também faz a propaganda positiva do estabelecimento.

### **Relacionando-se com outros setores**



É por intermédio do garçom que o cliente se comunica com os outros setores do restaurante.

Para que tudo ocorra dentro da expectativa do cliente, sem gerar contratempos, é importante que sejam estabelecidos todos os critérios de comunicação entre a equipe de garçons e as equipes dos outros setores.

- Conheça a pessoa responsável por receber as comandas de bebidas e alimentos. Entregue a comanda logo depois de retirada.
- Explique, se houver alguma observação que fuja à regra. Exemplos: um prato dividido para duas pessoas; troca de guarnição; retirada de algum ingrediente; uma bebida, com ou sem gelo; ou qualquer outra observação.
- Ao retirar o pedido da cozinha ou bar, confira se está de acordo com o descrito na comanda. Confira também a apresentação e a temperatura.

- Havendo algum problema, devolva de imediato, solicitando a correção.
- Avise ao cliente sobre uma possível demora do serviço. Explique os motivos e peça desculpas.
- Retorne para verificar se tudo está corrigido e leve o pedido para o cliente. Cuidado no momento do transporte, para não haver acidentes; e lembre-se que uma demora poderá esfriar o alimento.
- Tenha a mesma atenção quando for se relacionar com o caixa.

## Servindo o Cliente

### Regras básicas de serviço

Existem várias formas de servir um cliente, que serão determinadas a partir do padrão estabelecido pelo restaurante em que você trabalha. Seguir as técnicas de serviço auxilia na agilidade e evita que acidentes ocorram.

SERVIÇOS À ESQUERDA DO CLIENTE	SERVIÇOS À DIREITA DO CLIENTE
Prato de pão e de saladas	Prato de mesa, sobremesa, fundo e <i>consommé</i>
Garfo de mesa, sobremesa e peixe	Faca de mesa, sobremesa e peixe
Lavanda	Colher de mesa e sobremesa
Apresentação de travessas	Copo e taça em geral
Serviço à inglesa direto	Serviço de bebidas
Serviço à francesa.	Apresentação de vinho
	Acender isqueiro
	Serviço à inglesa indireto
	Serviço de prato pronto
	Apresentação do cardápio
	Apresentação da nota.



### **Serviços de alimentos**

São várias as modalidades de serviço. Observe alguns exemplos das principais delas.

#### Serviço à francesa

O cliente serve-se dos alimentos trazidos pelo garçom em uma travessa. Os alimentos são apresentados pelo lado esquerdo do cliente. Os talheres devem estar voltados para o cliente e a travessa à altura do prato, para evitar que alimentos caiam sobre a mesa. Esse serviço é usado em banquetes mais requintados.

#### Serviço à inglesa, direto

O garçom traz o alimento da cozinha em uma travessa, apresenta ao cliente pelo lado esquerdo e serve a comida com um auxílio de garfo e colher, em forma de um alicate.

#### Serviço à inglesa, indireto

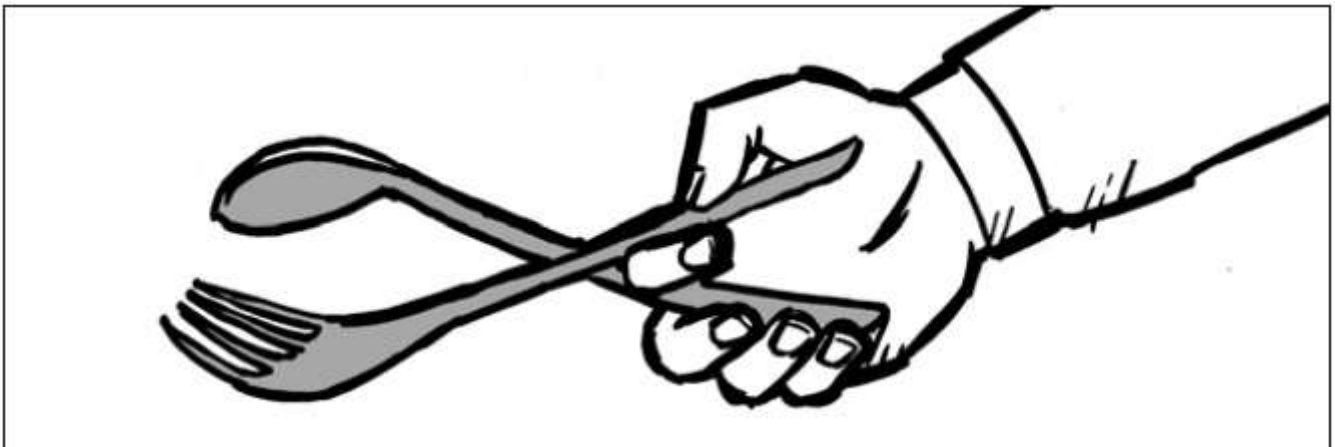
O garçom traz o alimento da cozinha em uma travessa e o apresenta ao cliente pelo lado esquerdo. Coloca a travessa em uma mesa auxiliar (guéridon), monta o prato e serve o cliente pelo lado direito.

#### Empratado

O garçom traz o prato já pronto da cozinha e o apresenta ao cliente pelo lado direito.

#### Self-service

Os alimentos (entrada, prato quente e sobremesa) ficam expostos em um bufê. Os clientes vão até o bufê, servem-se à vontade e depois retornam para a mesa. Esse serviço é recomendado para atender muitas pessoas em uma refeição. Cabe ao garçom servir as bebidas, limpar as mesas e estar atento à necessidade de reposição e apresentação do bufê.



#### Dicas:

- Nunca se incline sobre o cliente nem sobre os alimentos. Mantenha uma boa postura e a aparência impecável.
- Use sempre uma bandeja para servir alimentos, bebidas, utensílios, etc. Mantenha as bandejas sempre limpas e carregue-as com a mão esquerda. Nunca encha a bandeja além da sua capacidade e do peso que você possa agüentar e equilibrar.
- Atenda primeiro às crianças; depois, às mulheres (sendo a prioridade das mais velhas); depois aos homens; e, por último, ao anfitrião.
- A sequência de um serviço completo são as saladas, sopas, prato principal, sobremesa, café e licor.
- Sopas podem ser servidas em pratos fundos ou consommé.



- Enquanto estiver acontecendo a refeição, mantenha a mesa sempre abastecida com os complementos e condimentos. Faça sempre uma revisão, evitando que copos sujos, garrafas vazias, etc. permaneçam na mesa.
- Bebidas são servidas pela direita do cliente e o copo nunca deve ser preenchido até a boca, exceto para bebidas que assim o exigem como parte do ritual (exemplo: saquê).
- Os pratos limpos devem ser servidos pela direita.
- Ao recolher os utensílios já usados, primeiro retire os pratos e, depois, os copos.

#### Serviços de bebidas

Em um serviço de restaurante, normalmente existe uma variedade de bebidas que podem ser servidas.

Para cada bebida, é utilizado um tipo de copo.



“O vinho é bebida excelente para o homem tanto sadio como doente, desde que usado adequadamente, de maneira moderada e conforme seu temperamento.”

Hipócrates

#### Regras gerais

- A lista de bebidas pode ser apresentada em separado ou no mesmo cardápio dos alimentos.
- Deve ser dado um tempo ao cliente para que faça a sua escolha.

- É necessário que você conheça cada tipo de bebida oferecido pelo estabelecimento, para que possa dar informação ou fazer uma sugestão correta ao cliente.
- Cada tipo de bebida terá o seu copo adequado para o serviço.
- Você deve sempre perguntar sobre a adição de gelo e açúcar nas bebidas.
- O pedido deve ser registrado na comanda e encaminhado para o bar.
- A bebida deve ser servida sempre em bandeja. Nunca carregue copos com a mão.
- Esteja atento à limpeza contínua das garrafas e latas.
- Quando servir bebidas em garrafa, gire-a um pouco para evitar que o líquido respingue ou derrame.

#### Orientações sobre algumas bebidas



**Suco** - O suco é normalmente preparado em uma copa. Deve ser servido em copo próprio para suco, sem açúcar. Disponibilizar à parte o açúcar e adoçante para ser colocado pelo cliente de acordo com o seu gosto. Pergunte ao cliente se deseja com ou sem gelo. Não se esqueça de levar uma colher de cabo longo e um canudo.



**Refrigerante e água** - Refrigerantes e água devem ser abertos na frente do cliente. Nunca encha o copo até a boca (ocupar apenas 2/3 do copo) e evite encostar a boca da garrafa na borda do copo. Confirme se a água é com ou sem gás.



**Cerveja** - A lata ou garrafa deverá ser aberta na frente do cliente. Pergunte se ele deseja com ou sem espuma. Mantenha a sobra da garrafa ou lata sobre a mesa, em protetor térmico ou em caçamba com gelo.



**Chope** - Preste atenção à pressão do gás e à temperatura. Caso apresentem alteração, comunique ao supervisor para que seja solicitada a manutenção da chopeira.



**Uísque ou vodca** - Coloque a garrafa da bebida em uma bandeja, que deve ter uma caçamba com gelo, uma pinça, o dosador e o copo. Aproxime-se da mesa pelo lado direito do cliente e pergunte a quantidade de gelo. Sirva o gelo com o copo ainda na bandeja. Coloque o dosador na boca do copo e encha-o com a bebida. Despeje a bebida no copo. Coloque um guardanapo ou porta-copos na mesa e coloque o copo, já com a bebida, sobre ele.



Vinho - É a bebida resultante da fermentação alcoólica, completa ou parcial, do mosto (sumo) da uva. O mosto branco não contém cascas. No rosado, as cascas permanecem pouco e, no caso do tinto, as cascas são mantidas. São produzidos em diversas regiões do mundo e a sua qualidade depende das condições do solo, do clima e da topografia onde as uvas foram cultivadas. Alguns clientes apreciam a degustação.

Segundo a Associação Francesa de Normatização, degustação é uma operação que consta de experimentar, analisar e apreciar os caracteres organolépticos e, mais particularmente, os caracteres olfato-gustativos de um produto.

#### **Classificação dos vinhos**

- Quanto à classe – de mesa; leve; espumante; licoroso; composto.
- Quanto à cor – tinto; rosado; rosé; clarete; branco.
- Quanto ao teor de açúcar – extra-brut; brut; seco; sec ou dry; meio doce; meio seco ou demi-sec; suave.

#### Vinhos brancos

- Chardonnay – uma das uvas mais conhecidas do mundo. Vinhos feitos dessa uva são secos e de leve acidez. Compatíveis com pescados e aves.
- Sauvignon blanc – uva utilizada para produzir vinhos secos e com muita acidez.
- Riesling – uva responsável pelos bons vinhos brancos com boa acidez.

#### Vinhos tintos

- Cabernet sauvignon – uva com boa acidez, gerando vinho tânico e potente, rico em cor, aroma e sabor. Compatível com carnes vermelhas e pato.
- Merlot – menos ácida e menos tânica que a cabernet sauvignon.

- Pinot noir – tinto de cor clara e mais leve. Vai bem quando servido com carnes, como vitela.
- Syrah ou shiraz – com grande concentração de cor e aromas, e repleto de taninos. Vai bem quando servido com carnes e cordeiros.



#### Passos do serviço de vinhos

- Apresentar o vinho ainda fechado ao cliente que fez o pedido, para que ele possa conferir o rótulo.
- Após a confirmação do pedido, abrir a garrafa na frente do cliente. Colocar a garrafa sobre uma mesa auxiliar, cortar e remover o invólucro e retirar a rolha com o auxílio de um saca-rolhas.
- Oferecer um pouco de vinho, para degustação, ao cliente que fez o pedido. Se for uma mulher que fez o pedido, perguntar primeiro se ela deseja fazer a degustação.
- Se aprovado, servir primeiramente as mulheres; depois os homens; e, por último, o cliente que fez o pedido. Se não for aprovado, o vinho deve ser substituído.
- Não encher a taça até a boca. Durante toda a refeição, a taça deverá conter vinho.
- Se a garrafa for de vinho branco e não for esvaziada, manter em balde com gelo próximo à mesa do cliente. Quando estiver vazia, manter fora do balde e perguntar ao cliente se deseja repetição.
- A cada repetição, começa novo serviço, seguindo todo o ritual.

#### Dicas:

- O vinho branco deve ser servido gelado (8 a 12°C). Recomenda-se encher a taça até a metade.
- O vinho tinto é servido frio (14 a 18°C). Colocar menor quantidade que a do vinho branco. A garrafa também não deverá ficar em caçambas com gelo, pois não deve ser servido gelado.

- Champanhe deve ser servida gelada (6 a 8°C). Ao abrir, evitar provocar estampidos. Evitar também o excesso de espuma na taça.

#### **Como conservar o vinho**

As condições de armazenamento ou guarda do vinho são muito importantes e não devem ser negligenciadas, pois o vinho pode se deteriorar ou perder suas características. O ideal é que seja armazenado numa adega climatizada.

#### Dicas:

- Guardar as garrafas deitadas para evitar o ressecamento das rolhas.
- Manter as garrafas em ambientes frios, sem muita umidade e luminosidade.
- Evitar muita vibração.

#### **Lendo o rótulo**

O rótulo é o principal meio que o produtor tem para passar as informações sobre o produto. Algumas informações que costumam sempre aparecer:

- país de origem;
- teor alcoólico;
- tipo de uva;
- nome do produtor ou distribuidor;
- safra;
- capacidade da garrafa (ml).

#### **Desembarçando a mesa**

A qualidade deve ser mantida durante todo o atendimento; portanto:

- esteja atento para perceber se o cliente já terminou a refeição. Uma forma de identificar é observar se os talheres estão em descanso sobre o prato por longo período;
- peça licença e confirme se já pode recolher o prato;
- retire cestas de pães, travessas, pratos e todos os materiais sujos, levando-os para a cozinha, copa ou área de higienização

- dos utensílios;
- cuidado na montagem e no transporte da bandeja com materiais sujos;
  - faça o serviço de forma organizada e silenciosa;
  - retorne à mesa e, se necessário, limpe o excesso de sujeira que possa ter ficado sobre ela. Use uma feitriceira, escovinha e pratinho, ou pano limpo e pratinho. Nunca jogue sujeira das mesas no chão.



#### **Serviço de sobremesas**

- Já com a mesa limpa, ofereça sobremesa ao cliente.
- Fale das variedades e apresente o cardápio.
- Anote o pedido na comanda e encaminhe para a cozinha ou copa.
- Leve a sobremesa em bandeja para a mesa.
- Sirva a sobremesa.
- Percebendo que o cliente terminou com a sobremesa, aproxime-se da mesa, ofereça o cafezinho e/ou um licor.

- Se o cliente recusar, retire os pratos sujos da mesa e fique atento para quando o cliente solicitar a conta.

#### **Serviço de cafezinho**

Após a mesa limpa, deixe apenas o copo com água ou com vinho, se o cliente ainda estiver bebendo. Coloque a xícara, o pires e colherinha à frente do cliente.



#### **Serviço de bufê**

No serviço de bufê, os alimentos ficam expostos em balcões; portanto, não há a necessidade de o garçom servir os pratos prontos ao cliente. Ele mesmo se dirige até o bufê e monta o prato de acordo com sua livre escolha.



Nesse tipo de serviço, cabe a você supervisionar o bufê para que os alimentos sejam mantidos dentro dos critérios de temperatura, com boa apresentação e em quantidade suficiente. A você também compete abastecer os balcões com os utensílios apropriados para o serviço, servir bebidas aos clientes, retirar o material usado das mesas e rearrumá-las, se necessário.

Você deve ficar atento às solicitações especiais de clientes e à necessidade de reposição de alimentos, para solicitá-los à cozinha.



## Finalizando os serviços

### Regras básicas

- Após a realização de todas as etapas do serviço, procure saber se o cliente deseja algo mais.

- Afaste-se um pouco da mesa e espere o cliente pedir a conta, pois essa iniciativa sempre deve partir dele.
- Uma vez solicitada a conta, peça ao caixa para fazer o fechamento da mesa.
- Confira a conta. Verifique se os itens foram cobrados corretamente (nem a mais, nem a menos); se os preços estão de acordo com os escritos no cardápio; e se a soma está correta.
- Coloque a nota no porta-notas e apresente-a ao cliente de forma discreta. A nota deve ser colocada do lado direito do cliente que pediu a conta ou no centro da mesa.
- Afaste-se da mesa e aguarde o cliente pedir para fazer o pagamento.
- Esteja ciente de todas as formas de pagamento que o estabelecimento dispõe para esclarecer os clientes (dinheiro, cheque, cartão, etc.). Esse é um momento que exige muita atenção e discrição do garçom. Se o pagamento for feito em dinheiro, confira o troco, coloque-o dentro do porta-notas junto com o recibo, e entregue ao cliente que efetuou o pagamento.
- No caso de gorjeta, aguarde o cliente se retirar do restaurante para que seja recolhida e cumpra a norma estabelecida pelo restaurante.

## **Avaliando a satisfação do cliente**

Normalmente, os clientes reclamam de:

- comida ou bebida que não corresponde ao que foi pedido;
- temperatura inadequada do alimento;
- prato do cardápio em falta;
- serviço lento;
- bebida estragada;
- falta de higiene;
- reservas não cumpridas;
- demora na apresentação da nota;
- erro na nota.

Alguns estabelecimentos possuem um sistema formal de avaliação de satisfação do cliente: por exemplo, um questionário ou formulário. Através dele, o cliente tem a oportunidade de informar a sua impressão sobre os serviços e produtos

oferecidos, e pode também fazer comentários (elogios, sugestões ou reclamações).

Normalmente, o questionário ou formulário é entregue após a finalização de todos os serviços, no momento em que ele aguarda a conta. Sempre tenha uma caneta disponível para o cliente usar e você deve estimulá-lo a contribuir com suas impressões sobre o estabelecimento, sobre os serviços, sobre os alimentos, bebidas, etc.

Se não existir um questionário de avaliação, você pode provocar a avaliação de forma verbal, com frases sugestivas, que abram oportunidade para o cliente falar, se for da sua vontade. (Exemplo: “Satisfeito(a), senhor(a)?”)

### Exemplo de formulário de avaliação da satisfação do cliente:

RESTAURANTE		
Avaliando a sua satisfação		
	GOSTEI	PRECISA MELHORAR
Organização		
Limpeza		
Agilidade no atendimento		
Cordialidade dos garçons		
Sabor do alimento		
Apresentação do prato		
Temperatura do alimento		
Serviço de bebidas		
Avaliação geral		
<b>Comentários:</b>		

## Como tratar as reclamações

Todos os estabelecimentos que vendem ou prestam serviços estão sujeitos a reclamações e insatisfação por parte do cliente. O diferencial é a forma como essas reclamações são tratadas.

Em um restaurante, o garçom é a pessoa que está em contato com o cliente durante a maior parte do tempo; portanto, é para ele que os clientes normalmente reclamam. Então, é importante que ele saiba se portar perante a situação.

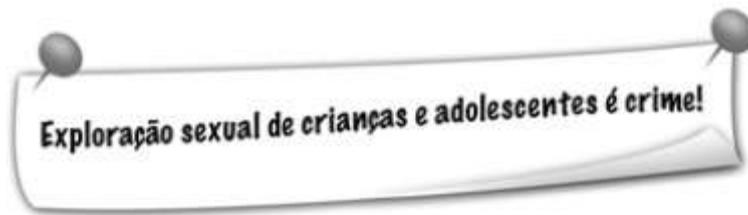
### Dicas:

- Mantenha a tranquilidade.
- Escute o que o cliente tem a dizer sem interromper.
- Reconheça o erro, se houver, sem procurar justificativas.
- Resolva o problema e desculpe-se com o cliente.
- Se não estiver ao seu alcance, peça licença e comunique de imediato ao seu supervisor. Relate todo o fato para que o supervisor já chegue ao cliente com uma solução.

## Prevenindo a exploração sexual no turismo

Existe outro aspecto a ser considerado quando se quer satisfazer o cliente. Eventualmente, alguns visitantes procuram restaurantes com finalidades escusas e, nesse sentido, não basta apenas se qualificar como um bom profissional, é preciso ter bom senso para perceber que a satisfação da maioria dos clientes não pode ser prejudicada por causa de alguns que insistem em denegrir a imagem do nosso Brasil.

Considerando que o segmento de alimentação fora do lar é parte importante do setor de turismo, é bom você saber que o turismo responsável reconhece os direitos de crianças e adolescentes e que é inaceitável que pessoas se aproveitem de equipamentos turísticos para explorar sexualmente crianças e adolescentes.



Infelizmente, a exploração sexual no Brasil vem acontecendo não só nas regiões de praia. Ocorre nas fronteiras e em áreas de grande movimento de pessoas, onde, na maioria das vezes, existem muitos bares e restaurantes. Você, como profissional responsável e ético, precisa reafirmar seu compromisso com a proteção da infância e da adolescência.

Se você observar ou suspeitar da atitude de algum cliente, tem a obrigação de denunciá-lo às autoridades, pois isso é crime previsto em lei e o estabelecimento poderá ser interditado se tolerar essa prática.

Portanto é necessário se orientar os estabelecimentos a:

- estabelecer uma política ética contra a exploração sexual de crianças e adolescentes e divulgá-la;
- educar e treinar funcionários para que estejam permanentemente atentos e previnam a exploração sexual de crianças e adolescentes;
- incluir uma cláusula nos contratos com fornecedores, exigindo que também assumam posição de repúdio à exploração sexual de crianças e adolescentes;
- disponibilizar informações aos turistas, reafirmando o posicionamento da empresa contra a exploração sexual de crianças e adolescentes;
- disponibilizar informações sobre o assunto a pessoas-chave com quem a empresa mantém algum tipo de contato.

Além disso, em 2006, a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes - Abrasel - lançou o Código de Conduta das Empresas do Setor de Alimentação Fora do Lar. O capítulo V, seção II, traz informações relevantes sobre a proteção de crianças e adolescentes contra a exploração sexual.

## Como denunciar

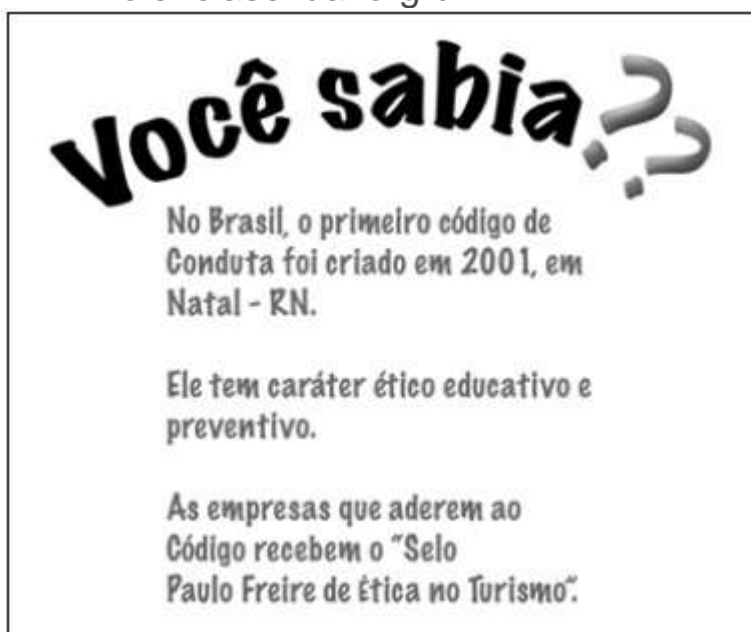
Você pode recorrer:

- ao Disque-Denúncia Nacional - 100, de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h;
- aos Conselhos Tutelares, criados para zelar pelos direitos da criança e do adolescente e receber a notificação e analisar a procedência de cada caso.

## Dicas:

Para maiores informações, você também pode consultar:

- o Código de Conduta das empresas do setor de alimentação fora do lar [www.abrasel.com.br](http://www.abrasel.com.br) ou [www.programaqualidadenamesa.com.br](http://www.programaqualidadenamesa.com.br);
- a Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança [www.unicef.org.brazil.dir\\_cri.htm](http://www.unicef.org.brazil.dir_cri.htm);
- o Código Ético Mundial de Turismo [www.world-tourism.org/code\\_ethics/pdf/languages/Brasil.pdf](http://www.world-tourism.org/code_ethics/pdf/languages/Brasil.pdf)
- o Estatuto da Criança e do Adolescente [www.mj.gov.br/sedh/dca/eca/htm](http://www.mj.gov.br/sedh/dca/eca/htm);
- o Plano Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual Infanto-Juvenil [www.violenciasexual.org.br](http://www.violenciasexual.org.br).



## A saída do cliente



### Dicas:

- Auxilie o cliente no momento de deixar a mesa.
- Tenha uma atenção especial com as crianças, senhoras e pessoas com necessidades especiais.
- Verifique se os clientes levam todos os seus pertences (bolsas, embrulhos, etc.).
- Encaminhe o cliente até a saída e agradeça pela presença.
- Retorne às suas atividades.

## Fechando o restaurante

Todos os clientes já se retiraram, mas algumas tarefas ainda precisam ser realizadas para deixar o restaurante organizado para o dia seguinte. São elas:

- recolha todo o material sujo e leve para a área de higienização;
- não permita que qualquer material com restos de alimentos fique dentro do restaurante para ser retirado no dia seguinte. Desta forma, evitará que pragas se sintam atraídas e o restaurante fique com cheiro desagradável;
- arrume os aparadores;
- retire toalhas ou jogos americanos sujos das mesas. Encaminhe-os para o local estabelecido pelo supervisor;
- mantenha mesas e cadeiras organizadas, de forma a facilitar a limpeza do piso pela equipe responsável por essa tarefa;
- desligue aparelhos elétricos, ar-condicionado ou qualquer outro equipamento que deva ser desligado;
- apague as luzes;
- feche as janelas e portas.

## Procedimentos complementares

Durante a prática das atividades em um restaurante, várias situações podem acontecer e exigem que os garçons estejam preparados para resolvê-las rapidamente sem causar inconvenientes para os clientes.

### OBJETOS QUE NECESSITAM DE TROCA

#### • Talheres que caem

Apanhe um prato de mesa limpo, pegue um talher limpo pelo cabo, coloque sobre o prato, leve até o cliente e coloque na mesa. Pegue o talher que caiu e leve para a área de higienização de utensílios.

#### • Talheres que precisam ser substituídos por troca de cardápio

Apanhe um prato de mesa, forre com um guardanapo e coloque os talheres que serão substituídos sobre ele. Transporte-os até a mesa e coloque-os nos devidos lugares.

#### • Guardanapos que caem



Pegue um prato limpo e, com o auxílio de um alicate, pegue um novo guardanapo e coloque-o sobre o prato. Transporte o prato até a mesa do cliente e, com o auxílio do alicate, pegue o guardanapo e coloque-o na mesa ao lado do cliente. Pegue o guardanapo que caiu no chão e leve até o local de roupa suja.

- Cinzeiros sujos

Nunca deixe um cinzeiro sujo ou cheio sobre a mesa do cliente. Traga dois cinzeiros limpos sobre uma bandeja. Coloque um dos cinzeiros sobre o sujo, que está na mesa do cliente, cobrindo para que cinzas não caiam sobre a mesa ou sobre o alimento e transporte-o para a bandeja. Pegue o cinzeiro limpo e coloque na mesa do cliente. Leve os sujos para área de higienização.

- Toalha de mesa que molhou durante a refeição

Retire os objetos que foram atingidos (talheres, pratos, etc.), enxugue o lugar com um guardanapo limpo. Se for toalha de mesa, cubra a mancha com um guardanapo limpo ou troque a toalha, se necessário.

Para retirar a toalha, remova os objetos que estão sobre a mesa e coloque-os em uma bandeja, levando para o aparador ou mesa auxiliar. Pegue uma toalha limpa e faça a substituição de forma simultânea com a retirada da suja. Dobre a toalha e reponha a mesa. Leve a toalha suja para local apropriado para que seja lavada. Se for jogo americano, troque por um limpo.

- Comida ou bebida derramada sobre o cliente

Quando o cliente ou o garçom deixa cair alimento ou bebida sobre a roupa do cliente, ofereça ajuda para limpar, mas seja muito discreto e só o faça se o cliente aceitar. Ofereça pano umedecido, escovinha, talco para tirar gordura, etc. Se foi você quem causou o incidente e o cliente está aborrecido, querendo cobrar o prejuízo que terá com a lavanderia, ou possível perda da roupa, chame o seu supervisor para conversar com ele.

- Ruídos no restaurante

O ambiente interfere na impressão e satisfação que o cliente terá do restaurante. Alguns ruídos devem ser evitados, para proporcionar um ambiente agradável para o cliente. Evite bater portas. Verifique o seu funcionamento antes da abertura do restaurante, para que não provoquem barulhos desagradáveis.

Ao movimentar louça e talheres, ou empilhar pratos, etc., faça-o de maneira suave. O polimento de utensílios deve ser feito na copa ou cozinha, nunca no restaurante, em horário do movimento. Ao movimentar mesas e cadeiras, evite arrastá-las para não provocar barulho.

Em conversas com os colegas, evite falar alto. Atenção também ao barulho que vem da cozinha. Solicite aos cozinheiros todo cuidado com o excesso de ruídos (panelas batendo, conversas entre cozinheiros, etc.).

- Objetos esquecidos no restaurante pelo cliente

Conheça qual a norma do estabelecimento em relação aos objetos esquecidos no restaurante pelo cliente. O ideal é que seja feito um registro em planilha de achados e perdidos, para que todos tenham conhecimento, pois o cliente pode retornar para buscar em horário diferente do turno de trabalho do garçom que encontrou o objeto. Se for objeto de valor, informe imediatamente ao seu supervisor.

## **IDENTIFICANDO SITUAÇÕES ESPECIAIS**

- Quando a mesas têm um grande número de pessoas

- Identifique o cliente responsável pela mesa.
- Fique atento ao retirar a comanda.
- Saiba o pedido de cada cliente.
- Solicite ajuda no momento de servir.

- O cliente sozinho

- Faça com que ele se sinta bem-vindo.
- Evite longa espera entre um prato e outro.
- Tente acomodá-lo na mesa de sua preferência para que se sinta à vontade.

- Executivos em reunião
- Evite interromper conversas.
- Sirva de forma discreta.
- Não se envolva nas conversas.
- Não faça comentários sobre o que ouviu.
  
- Quando o cliente está de férias ou em lazer
- Procure identificar o ritmo do cliente para fazer o atendimento.
- Apresente todos os serviços.
- Saiba dar informações sobre a localidade.
  
- Quando há crianças na mesa
- Ofereça a cadeirinha especial para crianças.
- Procure ser paciente.
- Mantenha as crianças distraídas dentro do possível e de acordo com a permissão do responsável.
- Retire de perto da mesa todos os objetos que ofereçam perigo.
- Sirva a criança em primeiro lugar.
  
- Quando o cliente é difícil de satisfazer
- Seja simpático e objetivo.
- Esteja atento para entender o que o cliente está querendo pedir.
- Evite criar situações polêmicas.
  
- Quando o cliente faz dieta
- Ouça o cliente sobre as possíveis restrições.
- Dê sugestões.
- Registre a informação na comanda.
- Alerta a cozinha.
- Evite tratá-lo como doente.

## **SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

**Emergência:** Situação crítica; acontecimento perigoso ou fortuito; incidente (Aurélio).

Situações de emergência são imprevisíveis e podem acontecer a qualquer momento.

- Mantenha-se calmo. Isto é importante na hora de tomar uma decisão.
- Siga as normas da casa, mas mantenha-se sempre alerta.
- Saiba onde fica a lista de telefones úteis (bombeiro, polícia, hospitais, serviço de ambulância, etc.).
- Conheça as saídas de emergência do restaurante.
- Se um cliente passar mal, ofereça ajuda imediatamente e chame o seu supervisor.

Fazer um curso de primeiros socorros, ou fazer parte de uma brigada de incêndio, ajudará a proceder corretamente em situações de emergência.

## Glossário

**Aparador Móvel** - pequeno, localizado em local estratégico do restaurante. Nele são colocadas pequenas quantidades de materiais para uso durante o serviço.

**Cardápio** - Lista variada de alimentos e bebidas que são servidos em um restaurante.

**Chafing dish** - Equipamento de diversas formas e tamanhos, que serve como banho-maria para manter alimentos quentes em um bufê.

**Cloche** - Utensílio que serve para cobrir o prato com o alimento, para ser transportado da cozinha até o cliente.

**Consommé** - Utensílio utilizado para servir caldos e sopas.

**Guéridon** - Carrinho utilizado como apoio para serviço de mesa.

**Host(ess)** - Anfitrião(ã), pessoa que fica na entrada do restaurante e cuida da recepção aos clientes.

**Maître** - Aquele que coordena e supervisiona a equipe e os serviços de um restaurante.

**Ménage** - Conjunto de utensílios para colocar sal, azeite, pimenta, etc., que vão à mesa durante o serviço.

**Mise en place** - Expressão de origem francesa, que significa arrumação, colocar em ordem. É o conjunto de trabalhos, previamente executados, para colocar o local, os objetos, os alimentos e as bebidas em ordem.

**Praça** - Divisão imaginária, que dividirá o restaurante, agrupando um conjunto de mesas que ficará sob a responsabilidade de determinado garçom.

**Réchaud** - Suporte para panelas ou travessas, utilizado para manter alimentos quentes.

**Sousplat** - Prato de tamanho maior, que fica por baixo do prato da comida.

## **Informações Complementares**

### **Higiene Pessoal**

#### **1. Higiene corporal**

- Tomar banho diariamente.
- Lavar e secar bem os pés.
- Lavar a cabeça com frequência e escovar bem os cabelos.
- Fazer a barba diariamente.
- Não utilizar bigodes e costeletas.
- Conservar as unhas curtas, limpas, sem esmalte ou base incolor.
- Escovar os dentes após as refeições, bem como ao levantar-se e antes de dormir.
- Não utilizar perfumes.
- Usar desodorante inodoro ou bem suave.
- Não aplicar maquiagem em excesso.
- Conservar os uniformes limpos.

#### **2. Higiene das mãos**

- Quando chegar ao trabalho.
- Depois de utilizar os sanitários.
- Depois de tossir, espirrar ou assoar o nariz.
- Depois de usar rodo, vassoura, panos e materiais de limpeza.
- Depois de fumar.
- Depois de recolher o lixo e outros resíduos.
- Depois de tocar em sacos, caixas, garrafas e alimentos não higienizados ou crus.
- Depois de pegar em dinheiro ou tocar nos sapatos.
- Depois de qualquer interrupção do serviço, especialmente entre alimentos crus e cozidos.
- Antes de manipular alimentos.
- Antes de iniciar um novo serviço.
- Antes de tocar em utensílios higienizados.
- Antes de tocar em alimentos já preparados.

- Antes e após o uso de luvas.
- Toda vez que mudar de atividade.
- Toda vez que as mãos estiverem sujas.

### **Como lavar as mãos**

- Umedecer as mãos e antebraços com água.
- Colocar sabonete bactericida sobre as mãos úmidas.
- Esfregar as mãos e o antebraço.
- Enxaguar bem em água corrente.
- Secar com papel-toalha descartável ou anti-séptico (álcool 70%).

**3. Como preparar o álcool a 70%:** 250 ml de água em 750 ml de álcool (uma garrafa).

### **4. Utilização de luvas**

#### **4.1. Luvas descartáveis**

Devemos utilizar luvas descartáveis quando não for possível utilizar utensílios e sempre por períodos rápidos. Cabe salientar que devem ser usadas luvas novas toda vez que você retornar a uma função interrompida. Deve-se observar o uso de luvas nos seguintes casos:

- na manipulação de alimentos prontos para consumo, que já tenham sofrido tratamento térmico;
- no preparo e manipulação de alimentos prontos para consumo, que não serão submetidos a tratamento térmico;
- na manipulação de saladas cujas hortaliças já tenham sido adequadamente higienizadas;
- deve-se dispensar o uso de luvas descartáveis quando estas implicarem em risco de acidente de trabalho, tais como: manuseio de fornos, fogões e frigideira elétrica.
- Ao tossir ou espirrar, o membro da equipe deve afastar-se do produto, cobrir a boca e o nariz, se possível com papel-toalha descartável e, depois, lavar imediatamente as mãos e fazer antissepsia.
- O suor deve ser enxugado com papel-toalha descartável e, a seguir, deve-se promover imediatamente a higienização correta

das mãos.

- O manipulador com corte ou ferimento deve ser afastado do processamento enquanto o ferimento NÃO for completamente coberto e protegido por uma bandagem à prova d'água, firmemente fixada. Nesse sentido, para evitar que o curativo possa representar um risco de contaminação física, recomenda-se o uso de dedeira e luva descartável sobre o mesmo.

#### 4.2. Luvas de malha de aço

Estas luvas são indicadas como item de segurança para qualquer atividade em que se usar faca. Manter as luvas sempre limpas é de suma importância; elas, sujas ou mal lavadas, implicam em contaminação do produto.

#### 4.3. Luvas térmicas

As luvas térmicas são utilizadas como item de segurança. Deve-se atentar para a adequada higienização das mesmas e cuidar para que não toquem os alimentos quando usadas.

#### 4.4. Luvas de borracha

Tais luvas são indicadas para proteção do manipulador. Devem ser distintas para cada atividade e mantidas sempre limpas, no desempenho das seguintes tarefas:

- lavagem de panelas e utensílios;
- coleta e transporte de lixo e resíduos;
- higienização dos tambores e contentores de lixo;
- limpeza dos sanitários e áreas de lixo;
- manipulação de produtos químicos.

### 5. Uniformes

- Conservar o vestuário em bom estado, sem rasgos, manchas, partes descosturadas ou furos.
- Manter os uniformes limpos, bem passados e trocados diariamente.

- Adotar o uso de avental de napa, quando o trabalho em execução propiciar que os uniformes se sujem ou se molhem rapidamente; não utilizá-lo próximo ao calor.
- Não utilizar panos ou sacos plásticos para proteção do uniforme.
- Impedir que os funcionários uniformizados se sentem ou se deitem no chão, sobre sacarias ou locais impróprios.
- Impedir carregar no vestuário: canetas, lápis, espelinhos, ferramentas, pentes, pinças, batons, alfinetes, presilhas, cigarros, isqueiros, relógios, etc.
- Adotar o uso de calçados fechados apropriados, em boas condições de higiene e conservação.
- Adotar o uso de meias adequadas, limpas e trocadas diariamente.
- Impedir, durante o trabalho, o uso de acessórios ou adereços tais como: anéis (incluídas as alianças), colares, relógios, correntes, amuletos, pulseiras, fitinhas e brincos.
- Manter os cabelos totalmente cobertos e protegidos, através de rede ou touca; não utilizar grampos para fixação de rede ou touca.
- Não permitir que qualquer peça do uniforme seja lavada no restaurante.

## **6. Hábitos pessoais dos manipuladores**

Os hábitos dos manipuladores de alimentos são fatores muito importantes no controle higiênicosanitário dos processos produtivos. Qualquer das irregularidades descritas abaixo pode ser um risco de contaminação alimentar.

- Falar, cantar ou assobiar sobre os alimentos.
- Fumar, cuspir, pentear-se, assoar o nariz, circular sem uniforme.
- Coçar-se ou tocar-se no corpo.
- Espirrar ou tossir sobre os alimentos.
- Colocar os dedos no nariz, boca ou ouvido.
- Passar as mãos nos cabelos.
- Enxugar o suor com as mãos, panos de prato, aventais ou qualquer peça do uniforme.
- Experimentar a comida nas mãos ou com os dedos.
- Fazer uso de utensílios e/ou equipamentos sujos.
- Provar alimentos com talheres e devolvê-los à panela sem



prévia higienização.

- Sair do local de trabalho com o uniforme da empresa.
- Mascar goma; palito; fósforos ou similares; chupar balas; comer, etc.
- Manipular dinheiro.
- Tocar maçanetas com as mãos sujas.
- Trabalhar diretamente com alimentos quando apresentar qualquer um dos seguintes sintomas: lesões; ferimentos; infecção no pêlo; diarreia ou disenteria; resfriado; gripe; tuberculose; faringite; amigdalite; ou outras infecções pulmonares.

## **Segurança dos alimentos**

### **Relembrando as premissas**

Em todo o mundo, todos os anos, milhões de pessoas são acometidas por doenças transmitidas por alimentos, também conhecidas pela sigla DTAs.

Os alimentos transmitem doenças quando se apresentam contaminados, sendo os contaminantes biológicos, como vírus, parasitas e principalmente bactérias, os responsáveis pelos maiores surtos já identificados em diversos países do mundo.

Na maioria dos casos, as DTAs são encaradas pelas pessoas como um mal passageiro, gerando um baixo índice de notificações em relação ao número de ocorrências existente, e dificultando muito o trabalho de identificação e prevenção das autoridades sanitárias.

De fato, os sintomas mais comuns relacionados a esse tipo de doença - dores abdominais, náuseas, vômito, dor de cabeça e febre - são muitas vezes tratados em casa ou com medicação simples.

No entanto, muitos quadros podem evoluir para casos mais graves, que podem levar à morte; as DTA's são consideradas as maiores causas de mortalidade em países em desenvolvimento, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), principalmente no caso de pessoas mais suscetíveis, como crianças, idosos, mulheres grávidas e pessoas debilitadas ou que estejam se recuperando de algum tipo de doença.

A partir do estudo dos grandes surtos causados pela ingestão de alimentos contaminados, há indicações de que os principais alimentos envolvidos sejam de origem animal, com destaque para a carne bovina, frango, ovos, carne suína, pescados, moluscos e produtos derivados do leite.

Tais alimentos fazem parte de um grupo chamado “alimentos potencialmente perigosos”, com os quais se devem redobrar os cuidados, que incluem principalmente a prática de higiene pessoal eficiente, um rigoroso controle de higiene ambiental e regras para manipulação e armazenamento seguro dos alimentos, com destaque para os controles de tempo e temperatura a que os alimentos são expostos.

Portanto, a maneira mais eficaz de combater as contaminações e evitar suas complicações é seguir princípios e conceitos preventivos dentro das empresas de alimentação, através da aplicação de medidas de controle que garantam a segurança dos alimentos, desde sua aquisição até a sua distribuição para o consumo.

A legislação brasileira dispõe de regulamento técnico de Boas Práticas, abrangendo todos os cuidados necessários no trato dos alimentos, cuja desobediência configura infração de natureza sanitária, sujeitando a empresa às penas previstas em lei, que variam desde notificações até multas e interdição do estabelecimento. Todos os serviços de alimentação devem cumprir uma série de determinações relacionadas a todos os aspectos, processos e serviços da empresa, desde suas instalações, aquisição, armazenamento e manipulação dos alimentos até a definição de responsabilidades, documentação e registros.

### **As dez regras de ouro sobre segurança dos alimentos**

1. Adquirir alimentos tratados de maneira higiênica.
2. Cozinhar bem os alimentos.
3. Consumir imediatamente os alimentos cozidos.
4. Armazenar cuidadosamente os alimentos cozidos.
5. Reaquecer bem os alimentos cozidos.
6. Evitar contato entre os alimentos crus e os cozidos.
7. Lavar as mãos freqüentemente.

8. Manter cuidadosamente higienizadas todas as superfícies da cozinha.
9. Manter os alimentos fora do alcance de insetos, roedores e outros animais.
10. Utilizar água pura.

*Fonte: Secretaria de Estado de Saúde/RJ.*

## **Legislação Sanitária Federal**

- **Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977**  
Configura infrações à legislação sanitária federal, estabelece as sanções respectivas e dá outras providências.
  
- **Lei nº 7967, de 22 de dezembro de 1989**  
Dispõe sobre o valor das multas por infração à legislação sanitária, altera a lei nº 6437 e dá outras providências.
  
- **Portaria nº 1428, de 26 de novembro de 1993**  
Determina que os estabelecimentos relacionados à área de alimentos adotem, sob responsabilidade técnica, suas próprias boas práticas de produção e/ou prestação de serviços, seus Programas de Qualidade, e atendam aos Padrões de Identidade e Qualidade (PIQs) para produtos e serviços na área de alimentos.
  
- **Portaria nº 326, de 30 de julho de 1997**  
Aprova o Regulamento Técnico sobre condições higiênico-sanitárias e de boas práticas de fabricação para estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos.
  
- **Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004**

Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para serviços de alimentação.

- **NR 7 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional**  
Estabelece a obrigatoriedade de elaboração e implementação, por parte de todos os empregadores e instituições que admitam trabalhadores como empregados, do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde do conjunto dos seus trabalhadores.
- **NR 9 – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais**  
Estabelece a obrigatoriedade de elaboração e implementação, por parte de todos os empregadores e instituições que admitam empregados, do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA. Esse Programa visa à preservação da saúde e da integridade dos trabalhadores, através da antecipação, reconhecimento, avaliação e conseqüente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho, levando em consideração a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais.

## **Responsabilidade ambiental**

### **Em busca da ecoeficiência**

Muito tem se falado sobre a questão do ambiente, aquecimento global e desenvolvimento sustentável.

Chegamos a um ponto em que essa questão deixou de ser um assunto “dos outros” e passou a afetar a todos nós. Os proprietários e colaboradores do segmento de alimentação fora do lar têm muito a contribuir. E o melhor é que, fazendo isso, estarão criando um forte vínculo com os seus clientes e a coletividade. O dono do estabelecimento também conseguirá redução de custos com a energia, o consumo de água e o uso racional de insumos e recursos. É hora de se buscar a ecoeficiência!

Para conseguir isso, é preciso informar sobre a criação de novos hábitos. A primeira estratégia é reciclar, ou seja, pensar no resíduo que será gerado em cada processo e com isso reduzi-lo ao máximo.

Isso se consegue com melhor planejamento, design de embalagens e revisão dos processos de produção e atendimento. No setor de fast food, por exemplo, uma única folha de papel economizada representa toneladas a menos lançadas no meio ambiente.

### Alguns fatos

- Todos os dias são despejados milhares de toneladas de lixo urbano nos aterros sanitários.

Nas atividades do dia-a-dia, os bares e restaurantes geram, basicamente, três tipos de resíduos:

Tipo 1 – restos orgânicos

Tipo 2 – lixo reciclável

Tipo 3 – restos orgânicos contaminados.

- O resíduo do Tipo 1 refere-se aos restos de alimentos, tanto da cozinha quanto do consumo dos clientes. Se mantidos separados dos tipos 2 e 3, esses restos de alimentos podem e devem ser aproveitados para compostagem, gerando um rico adubo orgânico. Esse adubo poderá ser utilizado em projetos de agricultura familiar no plantio de frutas, legumes e verduras, que podem acabar retornando para consumo nos próprios bares e restaurantes. Os excedentes podem ser comercializados nos mercados públicos. Não é interessante? Tudo o que foi gerado pela natureza a ela deve retornar!

**NOTA:** a transformação dos resíduos orgânicos (restos de carne, pães, ovos, massas, cascas, sementes de frutas, legumes, verduras e alimentos em geral, preparados ou não) em composto orgânico requer instalações específicas e localização adequada. Pode se iniciar com uma unidade piloto e depois ser expandida. Com a adesão da coletividade, também poderá atender aos resíduos orgânicos domésticos.

- Os resíduos do Tipo 2 são: alumínio, papel, papelão, plásticos, vidros, isopor, tudo, enfim, que veio da indústria. A separação

desses materiais permitirá sua reciclagem e reutilização, reduzindo grandemente o consumo de energia pela indústria. Ou seja, tudo o que foi produzido pela indústria a ela deve retornar!

- Apenas os resíduos do Tipo 3 devem ser destinados aos aterros sanitários. São papéis, estopas, panos, embalagens e outros materiais contaminados com restos de alimentos, produtos de limpeza, combustíveis e lubrificantes. Com isso, é possível se ampliar enormemente a vida útil dos aterros sanitários.



É importante que as instalações sanitárias tenham vazão adequada e os usuários sejam instruídos para que o papel higiênico usado seja lançado no próprio vaso sanitário, já que a celulose que compõe o papel se dilui em contato com a água.

## **Responsabilidade social**

Estabelecidos os fatos, fica fácil perceber que ter uma atitude responsável para com a questão ambiental não só é realizável, mas traz benefícios para todos e contribui para a sustentabilidade do negócio a longo prazo.

Mas, sem uma conexão forte e responsável com a coletividade, isso não será possível. Se mais e mais empresas aderirem a essa iniciativa, teremos volumes economicamente viáveis para a compostagem.

Identificando comunidades de agricultores, que possam produzir hortifrutigranjeiros utilizando compostos orgânicos, teremos um novo elo nessa cadeia virtuosa. Bastará selar acordos de fornecimento a preços justos e teremos a imprescindível viabilidade econômica.

Quanto aos recicláveis e reutilizáveis, já existem muitas comunidades de catadores que passariam a efetuar a coleta em condições dignas, gerando renda e beneficiando a população mais carente.

### Como executar?

A adoção de um programa interno de informação deve iniciar o processo. A disponibilização de recipientes sinalizados para cada tipo de resíduo deve começar nos bastidores do bar ou restaurante e, posteriormente, chegar ao salão. Paralelamente, será importante adotar também estratégias que levem à redução progressiva do consumo de energia elétrica e de água no estabelecimento.



**NOTA:** o Conama recomenda um padrão de cores (Resolução Conama 275, de 25/04/01) que, quando aplicado, resulta na utilização de dez diferentes recipientes para coleta seletiva. Entretanto, facilitar uma boa prática, tornando-a factível dentro de um segmento tão dinâmico como o de alimentação fora do lar, é o objetivo dessa estratégia. Reduzindo a quantidade de recipientes, os resíduos recicláveis (Tipo 2), quando isolados dos

demais, podem ser facilmente classificados em locais apropriados da cidade, onde se processam grandes volumes de resíduos.

Que tal, então, lançar uma campanha informando a todos os clientes as novas práticas do bar ou restaurante? Certamente, isso trará visibilidade e construirá uma imagem positiva para o estabelecimento. A adesão do cliente tende a ser entusiástica quando uma campanha é bem conduzida e provoca o exercício da responsabilidade ambiental por parte de todos.

Iniciado o processo e garantida a sua funcionalidade, é hora de ativar os canais externos, fazendo contatos com a coletividade e suas lideranças. Todos devem unir suas forças para esse projeto que é ético, justo, realizável e inadiável. Procure saber mais, consultando um especialista em gestão ambiental.

Contamos com vocês, e a natureza agradece!

## **Bibliografia/Links Recomendados**

Links recomendados:

- <http://tvg.globo.com/programas/mais-voce/v2011/MaisVoce/0,,MUL1681016-10345,00.html>
- <http://www.ifd.com.br/blog/marketing/dez-regras-basicas-para-um-bom-atendimento/>
- [http://pt.wikipedia.org/wiki/Etiqueta\\_%C3%A0\\_mesa](http://pt.wikipedia.org/wiki/Etiqueta_%C3%A0_mesa)
- [http://www.portalbrasil.net/etiqueta/buffet\\_pratostipicos.htm](http://www.portalbrasil.net/etiqueta/buffet_pratostipicos.htm)