



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**  
**CURSO DE BACHARELADO EM GASTRONOMIA**

**Júlia Bianca Ferreira Santiago**

**ADEQUAÇÃO ÀS BOAS PRÁTICAS, DIREITO DO  
CONSUMIDOR E ATIVIDADES DE PRODUÇÃO NO  
RESTAURANTE SKILLUS: Relatório de estágio supervisionado  
obrigatório**

RECIFE-PE

Julho/2019

JÚLIA BIANCA FERREIRA SANTIAGO

**ADEQUAÇÃO ÀS BOAS PRÁTICAS, DIREITO DO CONSUMIDOR E  
ATIVIDADES DE PRODUÇÃO NO RESTAURANTE SKILLUS:  
Relatório de estágio supervisionado obrigatório**

Relatório de Estágio supervisionado Obrigatório que  
apresenta à Coordenação do Curso de Bacharelado em  
Gastronomia da Universidade Federal Rural de  
Pernambuco, como parte dos requisitos para obtenção  
do título de Bacharel em Gastronomia.

Orientador: Francisco Valerio Alves Filho

RECIFE-PE

Julho/2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE  
Biblioteca Central, Recife-PE, Brasil

S235a Santiago, Júlia Bianca Ferreira.  
Adequação as boas práticas, direito do consumidor e atividades de produção no Restaurante Skillus: relatório de estágio supervisionado obrigatório / Júlia Bianca Ferreira Santiago. – Recife, 2019.  
30 f.: il.

Orientador(a): Francisco Valerio Alves Filho.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Departamento de Tecnologia Rural, Recife, BR, 2019.  
Inclui referências.

1. Saúde do consumidor 2. Restaurante - Administração 3. Alimentos – Legislação I. Alves Filho, Francisco Valerio, orient. II. Título

CDD 641.013

JÚLIA BIANCA FERREIRA SANTIAGO

**ADEQUAÇÃO ÀS BOAS PRÁTICAS, DIREITO DO CONSUMIDOR E  
ATIVIDADES DE PRODUÇÃO NO RESTAURANTE SKILLUS:  
Relatório de estágio supervisionado obrigatório**

Relatório de Estágio supervisionado Obrigatório que apresenta à Coordenação do Curso de Bacharelado em Gastronomia da Universidade Federal Rural de Pernambuco, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Gastronomia.

Data:

Resultado:

**Banca Examinadora**

---

Prof. (Orientador)

---

Professor (Examinador)

---

Professor (Examinador)

RECIFE-PE

Julho/2019

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à pessoa que mais amo, que me faz quem eu sou e me impulsiona a tentar me tornar cada dia melhor, minha irmã Íris Ambrósio Ferreira Santiago.

## RESUMO

As “Boas Práticas” (RDC 216/2004) são a base do funcionamento de uma cozinha profissional para garantir a segurança e evitar a contaminação do ambiente de trabalho, dos trabalhadores e do consumidor final. Da mesma forma, a lei 8.078 / 1990 (Código de Defesa do Consumidor) tem a intenção de proteger os cidadãos contra danos causados por produtores ou prestadores de serviços, sendo assim, é necessário utilizar ambos para analisar tais cozinhas. Neste trabalho serão descritos os procedimentos de produção, limpeza e manutenção na cozinha do restaurante Skillus e tais procedimentos serão comparados com o que é considerado correto por tais normas com o objetivo de compreender se as atividades ocorrem corretamente e se essa cozinha pode ser considerada adequada para a segurança do consumidor.

## ABSTRACT

The “Good Practices” (RDC 216/2004) are the basis of the functioning of a professional kitchen for they ensure safety and avoid the contamination of the work environment, the workers and the final consumer. Likewise, the law 8.078/1990 (Consumers Defense Code) has the intent of protecting the citizens against damages caused by producers or service providers, this way it is necessary to make use of both to analyze such kitchens. In this work will be described the production, cleaning and maintenance procedures in the Skillus restaurant’s kitchen and such procedures will be compared to what is considered correct by such standards with the aim of comprehending if the activities occur correctly and if this kitchen can be considered adequate for the consumer’s safety.

## **Lista de ilustrações, de tabelas, de abreviaturas e siglas e de símbolos**

- ✓ Termo de compromisso (imagem, páginas 9 e 10)
- ✓ Quentinhas dos funcionários e clientes (tabela, página 14)
- ✓ Layout da empresa (ilustração, página 17)
- ✓ Quadro de pessoal (tabela, página 20)
- ✓ Fluxograma de salada de maionese (ilustração, páginas 21 e 22)
- ✓ Rotina e escalas de higienização (tabela, página 23)

# TERMO DE COMPROMISSO



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO  
PRO-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO  
COORDENAÇÃO GERAL DE ESTÁGIO



## TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO BACHARELADOS/TECNICOS

<b>1. CONCEDENTE</b> Skillus Restaurante Ltda., adiante <b>CONCEDENTE</b> CNPJ: 00.966.053/0001-61 ENDEREÇO: R. Padre Carapuço, 777 – BV 52/53. BAIRRO: Boa Viagem CEP: 51020-900 CIDADE: Recife ESTADO: PE REPRESENTADA POR: Carla Cristina Konrad CARGO: Supervisora EMAIL: cleziasilverio@gmail.com TELEFONE: (81) 99452-2339
<b>2. ESTAGIÁRIO</b> Júlia Bianca Ferreira Santiago, adiante <b>ESTAGIÁRIO</b> CPF: 109.849.864-71 RG: 9.154.421 ORGÃO DE EXPEDIÇÃO/UF: SDS-PE DATA DE NASCIMENTO: 18/09/1997 ENDEREÇO: Rua Catolé do Rocha, 02 BAIRRO: Jordão Alto CEP: 51.260.480 CIDADE: Recife ESTADO: PE EMAIL: juliabiancaferreira@gmail.com TELEFONE: (81) 99897-8800
<b>3. INSTITUIÇÃO DE ENSINO</b> UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO, adiante <b>UFRPE</b> CNPJ Nº 24.416.174/0001-08 Natureza jurídica da instituição: autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação Av. Dom Manoel de Medeiros S/N Dois Irmãos, Recife/PE CEP: 52171-900 Representada por Maria José de Sena, residente nesta cidade, na qualidade de Reitora

As partes acima nomeadas celebram entre si este TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO, de acordo com o disposto na Lei 11.788, de 25 de setembro de 2008 e legislação complementar, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

### CLÁUSULA 1ª – DO OBJETIVO

O presente Termo de Compromisso tem por objetivo estabelecer as normas e condições de realização do **ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO**, em consonância com o que estabelece a Lei 11.788/2008 e normas complementares.

### CLÁUSULA 2ª – DO ESTAGIÁRIO

O(A) ESTAGIÁRIO(A) é aluno do curso de Bacharelado em Gastronomia da UFRPE, estando regularmente matriculado no 8º (oitavo) período.

### CLÁUSULA 3ª - DAS CONDIÇÕES DO ESTÁGIO

O estágio será realizado nos (departamentos/setores): Cozinha funcional, setor de saladas, Buffet e churrasceria, da EMPRESA/ESCOLA, no endereço: R. Padre Carapuço, 777 - Boa Viagem, Recife - PE, 51020-900.

Vigência do estágio: Outubro/2018 a Dezembro/2018.

Dias:	Horários:
<input checked="" type="checkbox"/> segunda-feira	08:00h as 14:00h
<input checked="" type="checkbox"/> terça-feira	08:00h as 14:00h
<input checked="" type="checkbox"/> quarta-feira	08:00h as 14:00h
<input checked="" type="checkbox"/> quinta-feira	08:00h as 14:00h
<input checked="" type="checkbox"/> sexta-feira	08:00h as 14:00h

Carga-horária total da disciplina: 360h

SUBCLÁUSULA ÚNICA – Em nenhuma hipótese as atividades de estágio poderão coincidir com o horário das aulas do ESTAGIÁRIO.

### CLÁUSULA 4ª – DO PLANO DE ATIVIDADES

As atividades do estágio deverão ser elaboradas em conjunto pelo(a) ESTAGIÁRIO(A), pela UFRPE e pela CONCEDENTE, e deverão estar de acordo com a proposta pedagógica do curso, a etapa e modalidade da formação escolar do estudante e o horário e calendário escolar.

SUBCLÁUSULA ÚNICA: O (a) estagiário (a) **desenvolverá as seguintes atividades:** (preencher o quadro de acordo com as atividades do estágio)

Acompanhamento das atividades da rotina de produção de alimentos em cada um dos setores citados acima.

### CLÁUSULA 5ª – DA \$ OBRIGAÇÃO \$ E RESPONSABILIDADE \$ DA CONCEDENTE

A CONCEDENTE deverá:

- liberar o ESTAGIÁRIO, por ocasião das reuniões de acompanhamento, visitas técnicas e aulas práticas que forem oficializadas pela UFRPE, bem como a redução da carga horária do estágio, pelo menos à metade, nos períodos de avaliação de aprendizagem, programadas no calendário escolar;
- manter as instalações com condições de proporcionar ao ESTAGIÁRIO atividades de aprendizagem social, profissional e cultural;
- respeitar o limite máximo legal de 10 estagiários por SUPERVISOR;

- disponibilizar ao ESTAGIÁRIO os equipamentos de segurança que se fizerem necessários e exigir o seu uso durante o desempenho das atividades do estágio;
- não expor o ESTAGIÁRIO a riscos ambientais insalubres ou perigosos, sem o uso dos EPI's e EPC's obrigatórios, dentro dos limites de tolerância;
- informar ao ESTAGIÁRIO todas as normas de Segurança do Trabalho previstas para seu estágio;
- entregar quando do desligamento do ESTAGIÁRIO, termo de realização do estágio, com indicação resumida das atividades desenvolvidas, dos períodos e da avaliação de desempenho.

**CLÁUSULA 6ª – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA UFRPE**

A UFRPE se compromete a colaborar com a CONCEDENTE e com o ESTAGIÁRIO para que a realização do estágio atinja os seus objetivos acadêmicos e ocorra em observância aos dispositivos legais e regulamentares pertinentes, devendo para tanto:

- avaliar as instalações do local em que será realizado o estágio e sua adequação à formação cultural e profissional do ESTAGIÁRIO;
- zelar pelo cumprimento deste termo de compromisso, reorientando o ESTAGIÁRIO para outro local em caso de descumprimento de suas normas;
- comunicar à CONCEDENTE o início do período letivo e as datas de realização de avaliações escolares ou acadêmicas;
- comunicar à CONCEDENTE o desligamento do ESTAGIÁRIO da UFRPE.

**CLÁUSULA 7ª – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO ESTAGIÁRIO**

O ESTAGIÁRIO deverá:

- apresentar-se ao professor orientador e cumprir as normas estabelecidas para avaliação do Estágio, conforme o projeto pedagógico do curso;
- elaborar o relatório final circunstanciado, sobre o estágio; entregá-lo à empresa concedente para o visto do seu supervisor e, posteriormente, à Coordenação do curso, que o encaminhará para a avaliação do professor orientador;
- responsabilizar-se pelas perdas e danos, que porventura sejam causados à CONCEDENTE e/ou a terceiros, quando agir de forma contrária às normas regulamentadoras do Estágio;

**CLÁUSULA 8ª – DO(A) ORIENTADOR(A) DO ESTÁGIO (UFRPE)**

A UFRPE designa o(a) Professor (a) Ciani Sueli das Neves, para atuar como orientador(a) do ESTÁGIO, a quem compete, entre outras atribuições, zelar pelo cumprimento deste Termo de Compromisso e pela observância das normas legais pertinentes.

**CLÁUSULA 9ª – DO(A) SUPERVISOR(A) DO ESTÁGIO (Concedente)**

A CONCEDENTE designa o (a) Sr. (a) Clezia Silvério de Souza Mendonça, que ocupa o cargo de Nutricionista, para ser o(a) supervisor(a) do estágio, a quem compete, entre outras atribuições, zelar pelo cumprimento deste Termo de Compromisso e pela observância das normas legais pertinentes.

**CLÁUSULA 10ª – DO SEGURO CONTRA ACIDENTES PESSOAIS**

O(A) ESTAGIÁRIO(A) encontra-se assegurado contra acidentes pessoais, através da APÓLICE nº 1018200517790, da Seguradora CAPEMISA Vida e Previdência tendo com ESTIPULANTE a INSTITUIÇÃO DE ENSINO, nas condições e valores fixados na referida APÓLICE, compatíveis com os valores de mercado.

**CLÁUSULA 11ª – DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

O estágio não gera vínculo empregatício de qualquer natureza, independentemente da concessão de benefícios relacionados a transporte, alimentação e saúde, ressalvado o disposto sobre a matéria na legislação previdenciária e no Art.15 da Lei 11788/08.

**CLÁUSULA 12ª – DA EXTINÇÃO DO ESTÁGIO**

O estágio será extinto:

- por iniciativa de quaisquer das partes, mediante comunicação por escrito feita com antecedência mínima de cinco (05) dias, respeitando-se o período de recesso;
- na hipótese do ESTAGIÁRIO ser desvinculado da UFRPE.

E por estarem de acordo, firmam as partes o presente Termo de Compromisso em três vias de igual teor para um só efeito.

Recife, 26 de setembro de 2018.

\_\_\_\_\_  
ORIENTADOR – UFRPE  
(assinatura e carimbo)

\_\_\_\_\_  
SUPERVISOR  
(assinatura e carimbo)

\_\_\_\_\_  
INSTITUIÇÃO DE ENSINO – UFRPE  
(assinatura e carimbo)

\_\_\_\_\_  
CONCEDENTE  
(assinatura e carimbo)

\_\_\_\_\_  
ESTAGIÁRIO(A)

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2. OBJETIVO GERAL</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1. Objetivos específicos</b> .....	<b>12</b>
<b>3. CARACTERIZAÇÃO DE ESTÁGIO</b> .....	<b>12</b>
<b>3.1. Local do estágio</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2. Período do estágio</b> .....	<b>13</b>
<b>3.3. Um breve histórico sobre o restaurante</b> .....	<b>13</b>
<b>3.4. Edificações e instalações</b> .....	<b>14</b>
<b>3.5. Iluminação</b> .....	<b>14</b>
<b>3.6. Ventilação</b> .....	<b>14</b>
<b>3.7. Instalações elétricas</b> .....	<b>14</b>
<b>3.8. Piso, parede e teto</b> .....	<b>14</b>
<b>3.9. Abastecimento de água</b> .....	<b>15</b>
<b>3.10. Portas e janelas</b> .....	<b>15</b>
<b>3.11. Lixeiras e área de armazenamento do lixo</b> .....	<b>15</b>
<b>3.12. Instalações sanitárias e vestiário</b> .....	<b>15</b>
<b>3.13. Áreas para lavagem das mãos</b> .....	<b>15</b>
<b>4. RESULTADOS</b> .....	<b>16</b>
<b>4.1. Produção</b> .....	<b>16</b>
<b>4.1.1. Número de refeições</b> .....	<b>16</b>
<b>4.1.2. Produção, serviço e cardápio</b> .....	<b>17</b>
<b>4.1.3. Distribuição das refeições</b> .....	<b>17</b>
<b>4.2. Administração de recursos humanos</b> .....	<b>17</b>
<b>4.2.1. Funcionários</b> .....	<b>17</b>
<b>4.2.2. Jornada de trabalho, escala de folga e férias</b> .....	<b>17</b>
<b>4.2.3. Admissão, recrutamento e critérios de seleção</b> .....	<b>17</b>
<b>4.2.4. Avaliação de desempenho</b> .....	<b>18</b>
<b>4.2.5. Treinamento</b> .....	<b>18</b>
<b>4.2.6. Uniformes</b> .....	<b>18</b>
<b>4.3. Suprimentos</b> .....	<b>19</b>
<b>4.3.1. Política de compras e recebimento de gêneros</b> .....	<b>19</b>
<b>4.3.2. Critérios para seleção e desenvolvimento de fornecedores</b> .....	<b>21</b>
<b>4.3.3. Programação de pedidos e frequência de entrega</b> .....	<b>21</b>

<b>4.4. Aspectos operacionais de controle de qualidade no processamento: Fluxograma de uma preparação de risco realizada no local (Salada de batata e maionese).....</b>	<b>21</b>
<b>4.5. Higienização.....</b>	<b>22</b>
<b>4.5.1. Rotinas e escalas de higienização.....</b>	<b>22</b>
<b>4.5.2. Técnicas e produtos utilizados para as áreas, instalações, equipamentos e utensílios com lavagem mecânica ou manual.....</b>	<b>22</b>
<b>4.5.3. Procedimentos com a qualidade da água.....</b>	<b>22</b>
<b>4.5.4. Destino e acondicionamento dos resíduos.....</b>	<b>23</b>
<b>4.5.5. Controle de pragas.....</b>	<b>24</b>
<b>4.6. Controle de qualidade de alimentos prontos para consumo.....</b>	<b>24</b>
<b>4.6.1. Coleta de amostra.....</b>	<b>24</b>
<b>4.7. Monitoramento de temperatura de equipamentos.....</b>	<b>25</b>
<b>4.8. Monitoramento de temperatura dos alimentos.....</b>	<b>26</b>
<b>5. ATIVIDADES PRÁTICAS DO ESTAGIÁRIO.....</b>	<b>26</b>
<b>5.1. Cozinha quente.....</b>	<b>26</b>
<b>5.2. Cozinha Show (Funcional).....</b>	<b>27</b>
<b>6. CONCLUSÃO.....</b>	<b>28</b>
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>29</b>
<b>8. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>30</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O trabalho na área gastronômica está atrelado não apenas a ciência e a arte de cozinhar, sendo uma área que trata de alimentos e bebidas, a maior preocupação que deve existir é sempre com a segurança e o bem-estar do consumidor. Por isso existem mecanismos próprios para garantir o bom funcionamento dos estabelecimentos gastronômicos e evitar os riscos provenientes do erro humano e da falta de conhecimento acerca dos possíveis perigos. Entre estes mecanismos estão a RDC 216 de 2004 também conhecida como Manual de Boas Práticas e a lei 8.078 de 1990 também conhecida como Código de Defesa do Consumidor.

O Manual de Boas Práticas (RDC nº 216 de 15 de setembro de 2004) regula todos os procedimentos necessários para o funcionamento correto e seguro dos serviços de alimentação, abrangendo a utilização de instalações, utensílios, equipamentos e produtos, higienização dos mesmos, produção de alimentos e bebidas, distribuição e acondicionamento destes, entre outros procedimentos que fazem parte de tal serviço. Sua principal função é esclarecer as ações necessárias para o controle higiênico-sanitário destes estabelecimentos ou UANs.

A lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor tem como objetivo a proteção da vida, saúde e interesse de todos os cidadãos participantes no mercado de consumo para que estes não sejam prejudicados por sua contraparte (produtores, prestadores de serviço, distribuidores) seja o prejuízo culposo ou de má fé, desta forma regula a produção de bens, prestação de serviços, direitos que competem ao cidadão, práticas abusivas, controle de vícios entre outros aspectos das relações de mercado, visto que o consumidor (e outros que se equiparem a este dentro do CDC) configuram a parte mais vulnerável destas relações.

Sob o aspecto conceitual, a Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é considerada como a unidade de trabalho ou órgão de uma empresa que realiza atividades relacionadas à alimentação e à nutrição. (FLEURY,2000). Tendo em vista a preocupação com a saúde e segurança do consumidor final dos produtos alimentícios, tanto a RDC 216 quanto o CDC, são de extrema importância para a regulamentação de qualquer UAN, pois exigem entre outras coisas que a produção ocorra de forma a não causar nenhum tipo de dano ao consumidor. Mesmo não tendo o mesmo objetivo específico (o foco do CDC é que o consumidor não seja prejudicado em sua saúde ou condição financeira pela relação de mercado enquanto a RDC 216 é especificamente voltada para a preservação da higiene e da

saúde) ambos atendem o cidadão no que concerne ao seu bem-estar ao consumir um produto alimentício.

Sendo os mecanismos citados as principais formas de garantir o bom funcionamento de um estabelecimento gastronômico, torna-se de extrema importância a adequação de tais estabelecimentos a ambos para a garantia de segurança, ao examiná-los e comparar a prática de rotina com o que é considerado correto vemos a importância da execução das boas práticas e do cumprimento das normas. O estágio é uma ótima forma de entender como as boas práticas podem ser aplicadas em uma cozinha funcional com demandas reais, portanto o intuito deste trabalho foi analisar o funcionamento de um restaurante e sua adequação.

## **2. OBJETIVO GERAL**

O estágio supervisionado tem como objetivo proporcionar ao estudante a vivência de situações reais da futura profissão e possibilitar a aplicação prática da teoria vista em sala de aula, bem como, suprir possíveis deficiências da fase acadêmica e minimizar dificuldades de transição da vida estudantil para a vida profissional, auxilia ainda no desenvolvimento de habilidades e construção da postura profissional necessária. Devido à natureza do estágio serão analisados apenas aspectos gerais de funcionamento e o foco será a qualidade higiênico-sanitária como forma de garantir a saúde e bem-estar do consumidor. Portanto será utilizada principalmente a RDC 216 como base para análise de adequação das instalações e procedimentos vistos durante o estágio, tendo em vista sua especificidade para unidades de produção alimentícia e será considerado que o que se adequar a esta estará garantindo o direito do consumidor à “proteção da vida, saúde e segurança” como previsto no artigo 6º, inciso I do CDC.

### **2.1. Objetivos específicos**

- ✓ Observar os aspectos operacionais como tipo de serviço, administração e produção.
- ✓ Descrever as atividades realizadas no local de trabalho pelo estagiário.
- ✓ Analisar a adequação da produção e da qualidade higiênico-sanitária do local de acordo com as boas práticas.

## **3. CARACTERIZAÇÃO DO ESTÁGIO**

### **3.1. Local do estágio**

O estágio foi desenvolvido no Skillus Restaurante Ltda, do Shopping Center Recife, que é uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), localizado na Rua Padre Carapuzeiro 777, no bairro de Boa Viagem, Recife-PE. O local apresenta 06 setores administrativos, sendo: almoxarifado, financeiro, nutrição, direção, TI e gerência, a área de produção conta com 15 setores, sendo: área de recebimento de mercadorias, área de lavagem das panelas, copa para preparo de sucos, área de lavagem de louças, sobremesa, produção de pratos quentes, salada, copa, sushi, açougue, churrasqueira, bar, cozinha show, padaria e empório, e também conta com 4 câmaras, sendo: câmara de hortifrúti, câmara de pré-preparo, câmara de congelados e câmara de carnes do açougue.

Seus principais produtos podem ser classificados como buffet de pratos quentes, saladas, massas, self-service, rodízio de carnes, pizzas, massas, buffet de pratos funcionais e buffet de sobremesas e vendas de almoço em quentinhas, possui 71 funcionários e o tipo de gestão da empresa se enquadra no sistema centralizado.

### **3.2. Período do estágio**

O estágio aconteceu entre 01/10/2018 à 07/02/2019 com carga horária de 6h/dia totalizando 360 horas.

O estágio pode ser dividido em dois períodos, um onde o trabalho foi executado apenas na cozinha quente, onde é feito o pré-preparo de alimentos para o dia atual e o posterior além do preparo de alimentos distintos, principalmente para o *buffet (self service)*, este período ocorreu durante os meses de outubro e novembro; E outro onde parte da jornada de trabalho foi feita na Cozinha Show, espaço onde pela manhã ocorre o preparo do *buffet* de alimentos funcionais e durante a funcionamento do restaurante executa-se a preparação de massas para observação dos clientes (a preparação de massas não foi uma das atividades realizadas neste estágio, apenas a preparação de alimentos funcionais pela manhã, com o retorno à cozinha quente e às atividades nesta desenvolvidades durante o funcionamento) este período ocorreu durante os meses de dezembro a fevereiro.

### **3.3. Um breve histórico sobre o restaurante**

O restaurante Skillus, no shopping Recife faz parte do grupo Spettus e existe desde o ano de 1995 quando iniciou seu funcionamento ainda sob o comando de Julião Konrad, na época o restaurante produzia principalmente carnes com seu foco no rodízio. Após a mudança de proprietário para suas filhas Carla e Juliane Konrad em 1995 algumas mudanças foram

feitas principalmente no sentido da diversificação dos produtos oferecidos, hoje em dia a casa conta não somente com churrascaria, mas com *buffer self-service*, empório de carnes, café, rodízio de pizzas e sushis. As mudanças ocorreram ao longo dos anos conforme forem surgindo as necessidades, sendo a primeira a adição das pizzas para aumentar o movimento fora do horário do almoço, depois foram feitas novas mudanças no cardápio, estilo e espaço do restaurante, tanto para resolver pequenos problemas quanto para atrair diferentes públicos e melhorar o aspecto do espaço tornando o restaurante o que ele é hoje.

### **3.4. Edificações e instalações**

As instalações do estabelecimento estão de acordo com a RDC 216 que diz que: devem ser projetadas de forma a possibilitar um fluxo ordenado e sem cruzamentos em todas as etapas da preparação de alimentos e 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.

### **3.5. Iluminação**

A iluminação da área de preparação é adequada, permitindo que as atividades sejam realizadas sem comprometer a higiene e as características sensoriais dos alimentos. As luminárias localizadas sobre a área de preparação estão protegidas contra explosões e quedas acidentais.

### **3.6. Ventilação**

A ventilação garante a renovação do ar dos ambientes que estão livres de fungos, gases, fumaça e partículas em suspensão. Nas áreas onde há fluxo de ar, o mesmo não incide sobre o alimento evitando assim contaminação cruzada. Os exaustores e sistema de condicionadores de ar passam por manutenção periodicamente, estão sempre limpos e em boas condições de uso. É realizado periodicamente a manutenção dos equipamentos, evitando assim a poluição sonora e outros tipos de danos.

### **3.7. Instalações elétricas**

As instalações elétricas estão embutidas e protegidas em tubulações externas e íntegras de tal forma a permitir a higienização dos ambientes.

### **3.8. Piso, parede e teto**

O estabelecimento dispõe de piso, parede e teto apropriado permitindo fácil higienização (liso, impermeável, resistente e cor clara), e estão de acordo com a legislação, que diz que: 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. (RDC 216).

### **3.9. Abastecimento de água**

O abastecimento é feito pelo shopping, o mesmo tem como obrigação disponibilizar os documentos que comprovam a limpeza do local de armazenagem e potabilidade desta água.

### **3.10. Portas e janelas**

As portas são de material liso e/ou revestido com material de fácil higienização e de cores claras. As portas na área da recepção de mercadorias são providas de tela ajustadas ao batente afim de evitar a entrada de insetos e roedores no estabelecimento.

Não há janelas na unidade.

### **3.11. Lixeiras e área de armazenamento do lixo**

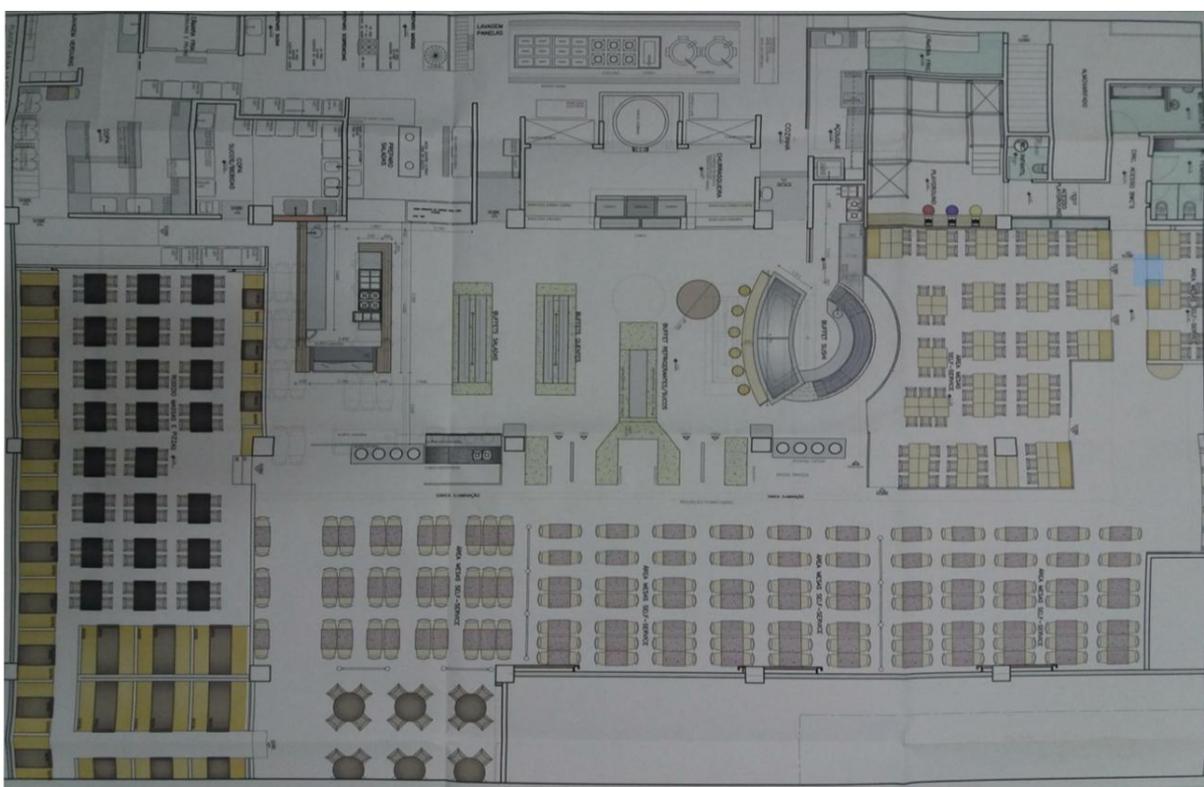
A área interna do estabelecimento dispõe de lixeiras com tampas acionadas por pedais, de fácil higienização e transporte, com uso de sacos de lixos apropriados e recolhimento frequente. A unidade também dispõe de reciclagem de lixo, este separado e depositado na área externa do estabelecimento em locais exclusivos e protegidos contra animais, vetores e pragas urbanas, é realizada coleta diariamente por empresa contratada.

### **3.12. Instalações sanitárias e vestiário**

As instalações sanitárias estão adequadas com a RDC 216 que diz que: 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. Devem possuir lavatórios e estar supridas de produtos destinados à higiene pessoal tais como papel higiênico, sabonete líquido inodoro antisséptico ou sabonete líquido inodoro e produto antisséptico 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.

### 3.13. Áreas para lavagem das mãos

As instalações sanitárias estão adequadas com Segundo a RDC 216 que diz 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. Os lavatórios devem possuir sabonete líquido inodoro antisséptico ou sabonete líquido inodoro e produto antisséptico, toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro de secagem das mãos e coletor de papel, acionado sem contato manual. Portanto a área para lavagem das mãos está de acordo com a legislação.



**Fig. 1 - Layout da Empresa**

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Produção

#### 4.1.1. Número de refeições

O restaurante trabalha com sistema de rodízio de carnes, pizzas e massas, com buffet tipo self-service de pratos quentes, saladas, sobremesas funcionais e venda de almoços em

quentinhas, são vendidas em torno de 200 quentinhas por dia. As refeições servidas aos clientes são almoço e jantar. Para funcionários é disponibilizada uma quentinha diária que equivale a uma refeição que respeita as normas do PAT (Programa da Alimentação do Trabalhador) e também são servidos sucos. São servidos em média 65 a 68 quentinhas por dia para os funcionários contando com folgas e férias dos mesmos.

**Tab. 1 - Quentinhas dos funcionários e clientes**

CÁRDAPIO SKILLUS - NOVEMBRO 2018						
SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SABADO	DOMINGO
SALADA CRUA	SALADA CRUA	SALADA CRUA	SAALDA CRUA	SALADA CRUA	SALADA CRUA	SLADA CRUA
RABADA COM PIRÃO E ARROZ	TOSCANA ACEBOLADA/FRANGO	BIFE ACEBOLADO/FRANGO	ISCAS DE FRANGO ACEBOLDA/ALMONDEGAS	COZIDO/FRANGO	FEIJOADA/ CARNE AO MOLHO	ALMONDEGAS/FRANGO E ARRUMADINHO
FEIJÃO, ARROZ, FAROFA E CARNE ACEBOLADA	ARROZ,FEIJÃO E FAROFA	ARROZ, MACARRÃO E FEIJÃO	ARROZ, FEIJÃO, MACARRÃO E FAROFA	ARROZ, FEIJÃO E FAROFA	ARROZ, FEIJÃO E FAROFA	ARROZ, FEIJÃO E MACARRÃO

\* Cardápio relativo ao início do estágio (outubro de 2018)

#### 4.1.2. Produção, serviço e cardápio

O sistema é centralizado, ou seja, toda produção, montagem e distribuição dos alimentos é realizada no local. O tipo de serviço é self-service e rodízio e o cardápio servido para os clientes é do tipo padrão Médio/Alto enquanto o cardápio servido para os funcionários é do tipo padrão Básico.

#### 4.1.3. Distribuição das refeições

Existem três salões com capacidade para aproximadamente 400 pessoas. O monitoramento de aceitação do cardápio não é realizado, assim como não há avaliação de resto-ingesta na unidade e não se aplica o número de comensais por minuto pois se trata de um estabelecimento com serviço de rodízio, com buffet self-service.

### 4.2. Administração de recursos humanos

#### 4.2.1. Funcionários

O Skillus Restaurante LTDA. possui 71 funcionários conforme o quadro de funcionários. (Tab. 2 – pág. 20).

#### 4.2.2. Jornada de trabalho, escala de folga e férias

A nutricionista do local trabalha com consultoria e está presente 3 dias na semana segundas, quartas e sextas, totalizando 20 horas trabalhadas semanalmente. Em relação aos demais funcionários alguns trabalham 12/36 e os outros 7h e 20 min diários.

Já as férias são feitas pela dona do estabelecimento que precisa das informações do RH para priorizar os funcionários que estão com férias a vencer.

#### **4.2.3. Admissão, recrutamento e critérios de seleção**

O recrutamento é realizado pelo departamento de pessoal de duas formas:

- ✓ Recrutamento Interno: O gerente, com base no desempenho do funcionário, seleciona o que melhor se adequar a vaga, o mesmo passará por período de teste (geralmente 3 meses) para ser validado na vaga e receber a promoção.
- ✓ Recrutamento Externo: A divulgação é feita através dos sites que tem convênio com a empresa e agência do trabalho.

Em caso de recrutamento externo, a seleção é realizada através da análise do currículo dos candidatos, sendo escolhidos os que apresentem melhor perfil para a vaga. Em seguida, é realizada entrevista e agendado teste prático, o candidato que obtiver a melhor performance será encaminhado para o exame médico admissional.

#### **4.2.4. Avaliação de desempenho**

A avaliação do desempenho é realizada pela gerencia e pela nutricionista do estabelecimento.

#### **4.2.5. Treinamento**

A capacitação dos colaboradores nas boas práticas de manipulação dos alimentos compreende o seguinte conteúdo: perigos que afetam os alimentos, contaminação cruzada, doenças transmitidas por alimentos, surto alimentar, POP (higiene dos equipamentos, instalações e utensílios, higiene pessoal, controle de pragas/manejo de resíduos, qualidade da água), cuidados com o alimento seguro da recepção a oferta ao cliente. O treinamento é anual e ministrado pelo nutricionista, havendo reforço sempre que se fizer necessário.

#### **4.2.6. Uniformes**

A UAN dispõe de PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais) que é obrigatório pela NR-9. É elaborado por engenheiro de segurança do trabalho da empresa contratada para esta finalidade, é determinado por este programa quais os EPI'S serão utilizados pelos colaboradores dependendo do grau de exposição ao risco.

São disponibilizados aos funcionários:

- ✓ Touca descartável ao entrar na UAN;
- ✓ Calça, camisa, botas de segurança;
- ✓ Luvas apropriadas para cada serviço (na limpeza e manipulação do alimento);
- ✓ Máscara e óculos de proteção, quando preciso;
- ✓ Avental de segurança plástico;
- ✓ Capote, calças e luvas térmicas para as câmaras frigoríficas.

Cada colaborador recebe dois uniformes distintos, trocados semestralmente, ou sempre que necessário, a distribuição dos uniformes é controlada pela ficha de EPI'S no qual o funcionário assina a cada vez que recebe um uniforme. Apesar do controle, nenhuma informação acerca do cuidado necessário com o uniforme é repassada para os funcionários, sendo assim uma possibilidade do risco de contaminação. O uniforme recebido se torna responsabilidade do colaborador que o possui, portanto o procedimento correto seria a explicação do cuidado necessário com tais uniformes, incluindo a rotina de lavagem necessária para a manutenção da limpeza deste EPI.

### **4.3.Suprimentos**

#### **4.3.1. Política de compras e recebimento de gêneros**

Os produtos perecíveis chegam duas vezes por semana e os não perecíveis são pedidos semanal e quinzenalmente pelo estoquista, de acordo com a quantidade que ainda está disponível no estoque. No local, o controle de recebimento é feito pelo estoquista, que é o responsável pelo controle quantitativo e qualitativo de mercadorias entregues. No controle quantitativo observa-se o peso indicado na nota fiscal e o peso real (peso do gênero descontado da embalagem); no qualitativo, observa-se a condição da embalagem do produto, se for gênero que necessite de refrigeração, observa-se a temperatura na entrega (de acordo com a CVS-5/2013), aspecto do gênero (características sensoriais), averiguação do prazo de validade e carimbo de inspeção.

Esse recebimento é feito em um local específico da UAN para recebimentos de mercadorias, separada das áreas de manipulação para que não haja contaminação cruzada. A área tem que estar sempre limpa, livre de vetores e com balança para conferência da mercadoria, é nesse momento que o estoquista tem que verificar as datas de validade, aspectos de embalagem e organolépticos, aroma, cor e quantidade do produto, água no interior e temperaturas certas. Se houver alguma irregularidade o alimento deve ser devolvido. Caso haja mais de um fornecedor esperando o recebimento deve ser por ordem de degradação: 1º alimentos perecíveis, 2º alimentos congelados e 3º alimentos não perecíveis.

Para produtos perecíveis, recomenda-se as seguintes temperaturas no ato do recebimento:

- ✓ Congelados: -18°C até -12°C;
- ✓ Resfriados: 6°C a 10°C ou conforme recomendação do fabricante;
- ✓ Refrigerados: Até 6°C com tolerância até 7°C;

- ✓ Produtos salgados, curados ou defumados: Temperatura ambiente ou recomendada pelo fabricante. (Luiz, R., 2000, Embrapa, Boas Práticas de Armazenagem da Indústria de Alimentos).

Produtos salgados, curados ou defumados: Temperatura ambiente ou recomendada pelo fabricante. (Luiz, R., 2000, Embrapa, Boas Práticas de Armazenagem da Indústria de

<b>TABELA 2 - QUADRO DE FUNCIONÁRIOS</b>			
<b>FUNÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>FUNÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>NUTRICIONISTA</b>	<b>1</b>	<b>GARÇOM</b>	<b>11</b>
<b>GERENTE</b>	<b>3</b>	<b>CHURRASQUEIRO</b>	<b>2</b>
<b>COZINHEIRO</b>	<b>4</b>	<b>SALADEIRO</b>	<b>2</b>
<b>AUXILIAR DE COZINHA</b>	<b>2</b>	<b>SERVIÇOS GERAIS</b>	<b>5</b>
<b>SUSHIMAN</b>	<b>1</b>	<b>COPEIRO</b>	<b>2</b>
<b>CAIXA</b>	<b>5</b>	<b>RECEPCIONISTA</b>	<b>2</b>
<b>ALMOXARIFE</b>	<b>1</b>	<b>MOTORISTA</b>	<b>1</b>
<b>PADEIRO</b>	<b>2</b>	<b>PORTEIRO</b>	<b>1</b>
<b>PIZZAIOLO</b>	<b>3</b>	<b>ANALISTA FINANCEIRO</b>	<b>1</b>
<b>SUB GERENTE</b>	<b>1</b>	<b>ESTAGIÁRIO</b>	<b>6</b>
<b>AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS</b>	<b>3</b>	<b>REPOSITOR</b>	<b>1</b>
<b>COMPRADOR</b>	<b>1</b>	<b>ASSISTENTE ADMINISTRATIVO</b>	<b>1</b>
<b>CHEFE DE COZINHA</b>	<b>1</b>	<b>CHEFE DE PASTELARIA</b>	<b>1</b>
<b>ATENDENTE</b>	<b>6</b>	<b>CHEFE DE CAIXA</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>71</b>	

Alimentos).

#### 4.3.2. Critérios para seleção e desenvolvimento de fornecedores

São realizados pelo almoxarifado/estoquista orçamentos junto a fornecedores, sendo assim selecionado o fornecedor que estabeleça o menor preço dos gêneros. É levado em consideração na hora da compra a qualidade da matéria-prima, pois irá influenciar no resultado da preparação, o tempo de mercado do fornecedor na área e a popularidade da marca.

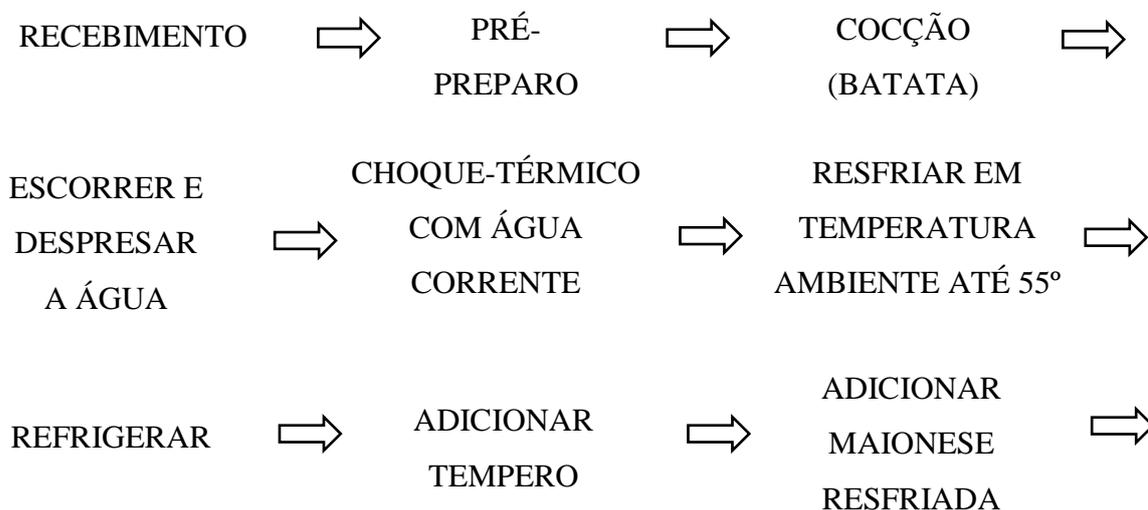
#### 4.3.3. Programação de pedidos e frequência de entrega

O planejamento dos pedidos é realizado pelo comprador. Os gêneros são entregues semanal e quinzenalmente. As entregas são realizadas diretamente pelo fornecedor. O comprador se desloca, duas vezes por semana, até a Ceasa para aquisição de alguns produtos perecíveis, que não são entregues pelos fornecedores.

Abaixo segue a frequência das entregas:

- ✓ Carnes, peixes, aves e derivados: duas vezes por semana.
- ✓ Hortifrútiis: duas vezes por semana.
- ✓ Polpas: recebimento de acordo com a necessidade.
- ✓ Bebidas em geral: recebimento de acordo com a necessidade.
- ✓ Descartáveis: recebimento de acordo com a necessidade.
- ✓ Produtos de limpeza: recebimento de acordo com a necessidade.
- ✓ Não-perecíveis: recebimento de acordo com a necessidade.

#### 4.4. Aspectos operacionais de controle de qualidade no processamento: Fluxograma de uma preparação de risco realizada no local (Salada de batata e maionese)





#### **4.5. Higiene ambiental**

##### **4.5.1. Rotinas e escalas de higienização**

O local possui uma tabela exposta em determinados locais destinada à equipe de serviços gerais na qual estão detalhados os procedimentos necessários ao mantimento das condições de higiene, além de apresentar o colaborador, dia da semana, horário de trabalho e atividades específicas tais como a limpeza das calhas, lavagem da cozinha, recolhimento do lixo e lavagem das panelas. Abaixo uma figura ilustração demonstrativa desta tabela (Fig. 2 - pág. 23).

##### **4.5.2. Técnicas e produtos utilizados para as áreas, instalações, equipamentos e utensílios com lavagem mecânica ou manual**

A higienização das instalações, equipamentos e utensílios de todas as áreas da produção são realizadas periodicamente, ou de acordo com a necessidade, e estão descritas nos POP'S de Higienização de cada setor, que apresentam instruções, materiais e produtos, frequência de realização e responsável pela atividade.

##### **4.5.3. Procedimentos com a qualidade da água**

O estabelecimento utiliza água potável, fornecida pelo shopping Center Recife, na produção dos alimentos, sua potabilidade é atestada mediante laudos laboratoriais que são realizados semestralmente. É realizado controle diário da qualidade de cloro presente na água através de kit dosador de Cloro ativo e pH, e registrado em planilha. A higienização dos reservatórios é realizada semestralmente e o certificado de realização do serviço é arquivado.

**Fig. 2 - Serviços gerais (pág. 20)**

ESCALA EQUIPE AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS - SETEMBRO 2018											
TURNO	SETOR	HORÁRIO	INTERVALO	FUNCIÓNÁRIO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
MORNH	LIMPEZA - CEASA	8:00 ÀS 12:00 13:00 ÀS 16:20	12:00 ÀS 13:00	LINDUARTE	8:00 ÀS 12:00 12:00 ÀS 13:00 ÀS 16:20	8:00 ÀS 12:00 12:00 ÀS 13:00 ÀS 16:20	8:00 ÀS 12:00 12:00 ÀS 13:00 ÀS 16:20	8:00 ÀS 12:00 12:00 ÀS 13:00 ÀS 16:20	8:00 ÀS 12:00 12:00 ÀS 13:00 ÀS 16:20	FOLGA	8:00 ÀS 12:00 13:00 ÀS 16:20
	SALÃO	7:00 ÀS 11:00 12:00 ÀS 13:20	11:00 ÀS 12:00	DAIVSON	7:00 ÀS 11:00 11:00 ÀS 12:00 ÀS 13:20	7:00 ÀS 11:00 11:00 ÀS 12:00 ÀS 13:20	FOLGA	7:00 ÀS 11:00 11:00 ÀS 12:00 ÀS 13:20	7:00 ÀS 11:00 11:00 ÀS 12:00 ÀS 13:20	7:00 ÀS 11:00 11:00 ÀS 12:00 ÀS 13:20	7:00 ÀS 11:00 11:00 ÀS 12:00 ÀS 13:20
	LIXO PANEAS E COZINHA DIA	7:00 ÀS 10:30 11:30 ÀS 13:20	10:30 ÀS 11:30	AMILTON	7:00 ÀS 10:30 10:30 ÀS 11:30 ÀS 13:20	7:00 ÀS 10:30 10:30 ÀS 11:30 ÀS 13:20	7:00 ÀS 10:30 10:30 ÀS 11:30 ÀS 13:20	7:00 ÀS 10:30 10:30 ÀS 11:30 ÀS 13:20	FOLGA	7:00 ÀS 10:30 10:30 ÀS 11:30 ÀS 13:20	7:00 ÀS 10:30 10:30 ÀS 11:30 ÀS 13:20
TARDE	PRATOS E TODA AREA DOS PRATOS	12:00 ÀS 15:00 15:00 ÀS 22:20	15:00 ÀS 16:00	SOCORRO	12:00 ÀS 15:00 15:00 ÀS 18:00 22:20	12:00 ÀS 15:00 15:00 ÀS 18:00 22:20	12:00 ÀS 15:00 15:00 ÀS 18:00 22:20	FOLGA	12:00 ÀS 15:00 15:00 ÀS 18:00 22:20	12:00 ÀS 15:00 15:00 ÀS 18:00 22:20	12:00 ÀS 15:00 15:00 ÀS 18:00 22:20
	LIXO-SALAO - PADARIA - PANEAS-E COZINHA	14:00 ÀS 18:00 19:00 ÀS 22:20	18:00 ÀS 19:00	EXTRA	14:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20	FOLGA	14:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20	14:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20	14:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20	14:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20	14:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20
	FOLGUISTA			PAULO	FOLGA	14:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20	7:00 ÀS 11:00 11:00 ÀS 15:00 15:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20	7:00 ÀS 11:00 11:00 ÀS 15:00 15:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20	7:00 ÀS 11:00 11:00 ÀS 15:00 15:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20	14:00 ÀS 18:00 18:00 ÀS 22:20	13:00 ÀS 17:00 17:00 ÀS 21:20
LINDUARTE											
SEGUNDA - RECOLHE O LIXO -LAVA AS CAMARAS - LAVA AS GALBAS E ORGANIZA A CEASA DAS FOLHAGENS											
TERÇA RECOLHE O LIXO -LIMPA E LAVA AS CALHAS E CAIXAS DE GORDURA -LAVA AS CAMARAS PRE- PREPARO E VERDURAS E LAVA A COZINHA											
QUARTA RECOLHE O LIXO -GUARDA AS FOLHAGES ATÉ 10:30 -ARMAZENA MERCADORIAS -CA MERAS DE CONGELADOS											
QUINTA RECOLHE O LIXO -LIMPA AS CALHAS -LIMPA AS											
SEXTA RECOLHE O LIXO -LIMPA AS CALHAS -LAVA AS CAIXAS DE GORDURA -LIMPA AS PAREDES LAVA A COZINHA											
SÁBADO FOLGA											
DOMINGOS RECOLHE O LIXO -LIMPA AS CALHAS -LAVA AS CAIXAS DE GORDURA -LIMPA AS PAREDES -LAVA A COZINHA-LAVA A PADARIA											
DAIVSON											
SEGUNDA - DE 07:00 ÀS 11:00 -COLOCA OS BANHEIROS DE MOLHO -LIMPA O SALAO /DE 12:00 ÀS 14:00 AJUDA NA LIMPEZA DO SALÃO -PRATOS-TALHERES E BALHEIROS -14:00AS 15:20 -LAVA AS LIXEIRAS											
TERÇA DE 07:00 ÀS 11:00 -COLOCA OS BANHEIROS DE MOLHO -LIMPA O SALAO /DE 12:00 ÀS 14:00 AJUDA NA LIMPEZA DO SALÃO -PRATOS-TALHERES E BALHEIROS -14:00AS 15:20 -LAVA AS LIXEIRAS											
QUARTA FOLGA											
QUINTA DE 07:00 ÀS 11:00 -COLOCA OS BANHEIROS DE MOLHO -LIMPA O SALAO /DE 12:00 ÀS 14:00 AJUDA NA LIMPEZA DO SALÃO -PRATOS-TALHERES E BALHEIROS -14:00AS 15:20 -LAVA AS LIXEIRAS											
SEXTA DE 07:00 ÀS 11:00 -COLOCA OS BANHEIROS DE MOLHO -LIMPA O SALAO /DE 12:00 ÀS 14:00 AJUDA NA LIMPEZA DO SALÃO -PRATOS-TALHERES E BALHEIROS -14:00AS 15:20 -LAVA AS LIXEIRAS											
SÁBADO DE 07:00 ÀS 11:00 -COLOCA OS BANHEIROS DE MOLHO -LIMPA O SALAO /DE 12:00 ÀS 14:00 AJUDA NA LIMPEZA DO SALÃO -PRATOS-TALHERES E BALHEIROS -14:00AS 15:20 -LAVA AS LIXEIRAS											
DOMINGOS DE 07:00 ÀS 11:00 -COLOCA OS BANHEIROS DE MOLHO -LIMPA O SALAO /DE 12:00 ÀS 14:00 AJUDA NA LIMPEZA DO SALÃO -PRATOS-TALHERES E BALHEIROS -14:00AS 15:20 -LAVA AS LIXEIRAS											
EXTRA											
SEGUNDA - RECOLHER LIXO-LAVAR AS PANEAS - LAVAR A CUBA DAS PANEAS -LAVAR A ESTANTE DAS PANEAS E AS PAREDES QUE COMPREENDEM A COZINHA -LAVAR A COZINHA E LIXEIROS											
TERÇA RECOLHER LIXO-LAVAR AS PANEAS - LAVAR A CUBA DAS PANEAS -LAVAR A ESTANTE DAS PANEAS E AS PAREDES QUE COMPREENDEM A COZINHA -LAVAR A COZINHA E LIXEIROS											
QUARTA RECOLHER LIXO-LAVAR AS PANEAS - LAVAR A CUBA DAS PANEAS -LAVAR A ESTANTE DAS PANEAS E AS PAREDES QUE COMPREENDEM A COZINHA -LAVAR A COZINHA E LIXEIROS											
QUINTA RECOLHER LIXO-LAVAR AS PANEAS - LAVAR A CUBA DAS PANEAS -LAVAR A ESTANTE DAS PANEAS E AS PAREDES QUE COMPREENDEM A COZINHA -LAVAR A COZINHA E LIXEIROS											
SEXTA FOLGA											
SÁBADO RECOLHER LIXO-LAVAR AS PANEAS - LAVAR A CUBA DAS PANEAS -LAVAR A ESTANTE DAS PANEAS E AS PAREDES QUE COMPREENDEM A COZINHA -LAVAR A COZINHA E LIXEIROS											
DOMINGOS RECOLHER LIXO-LAVAR AS PANEAS - LAVAR A CUBA DAS PANEAS -LAVAR A ESTANTE DAS PANEAS E AS PAREDES QUE COMPREENDEM A COZINHA -LAVAR A COZINHA E LIXEIROS											
SOCORRO											
SEGUNDA - LAVAR OS PRATOS ETALHERES -ORGANIZAR E LIMPAR A ESTANTE DE PRATOS -LAVAR CARRO DE PRATOS -LIMPAR AS CUBAS DE LAVAGENS DOS PRATOS -LAVAR E HIGIENIZAR AREA DOS PRATOS											
TERÇA LAVAR OS PRATOS ETALHERES -ORGANIZAR E LIMPAR A ESTANTE DE PRATOS -LAVAR CARRO DE PRATOS -LIMPAR AS CUBAS DE LAVAGENS DOS PRATOS -LAVAR E HIGIENIZAR AREA DOS PRATOS											
QUARTA LAVAR OS PRATOS ETALHERES -ORGANIZAR E LIMPAR A ESTANTE DE PRATOS -LAVAR CARRO DE PRATOS -LIMPAR AS CUBAS DE LAVAGENS DOS PRATOS -LAVAR E HIGIENIZAR AREA DOS PRATOS											
QUINTA FOLGA											
SEXTA LAVAR OS PRATOS ETALHERES -ORGANIZAR E LIMPAR A ESTANTE DE PRATOS -LAVAR CARRO DE PRATOS -LIMPAR AS CUBAS DE LAVAGENS DOS PRATOS -LAVAR E HIGIENIZAR AREA DOS PRATOS											
SÁBADO LAVAR OS PRATOS ETALHERES -ORGANIZAR E LIMPAR A ESTANTE DE PRATOS -LAVAR CARRO DE PRATOS -LIMPAR AS CUBAS DE LAVAGENS DOS PRATOS -LAVAR E HIGIENIZAR AREA DOS PRATOS											
DOMINGOS LAVAR OS PRATOS ETALHERES -ORGANIZAR E LIMPAR A ESTANTE DE PRATOS -LAVAR CARRO DE PRATOS -LIMPAR AS CUBAS DE LAVAGENS DOS PRATOS -LAVAR E HIGIENIZAR AREA DOS PRATOS											
PAULO /Folguista											
SEGUNDA - FOLGA											
TERÇA RECOLHER LIXO-LAVAR AS PANEAS - LAVAR A CUBA DAS PANEAS -LAVAR A ESTANTE DAS PANEAS E AS PAREDES QUE COMPREENDEM A COZINHA -LAVAR A COZINHA E LIXEIROS											
QUARTA DE 07:00 ÀS 11:00 -COLOCA OS BANHEIROS DE MOLHO -LIMPA O SALAO /DE 12:00 ÀS 14:00 AJUDA NA LIMPEZA DO SALÃO -PRATOS-TALHERES E BALHEIROS -14:00AS 15:20 -LAVA AS LIXEIRAS											
QUINTA RECOLHER LIXO-LAVAR AS PANEAS - LAVAR A CUBA DAS PANEAS -LAVAR A ESTANTE DAS PANEAS E AS PAREDES QUE COMPREENDEM A COZINHA -LAVAR A COZINHA E LIXEIROS											
SEXTA RECOLHER O LIXO DA TARDE -LIMPAR O SALAO -LIMPAR A PADARIA -LAVAR AS PANEAS -INTERVALO AS 18:00 ÀS 19:00 -LAVAR A COZINHA -LAVAR AS PANEAS											
SÁBADO RECOLHER LIXO-LAVAR AS PANEAS - LAVAR A CUBA DAS PANEAS -LAVAR A ESTANTE DAS PANEAS E AS PAREDES QUE COMPREENDEM A COZINHA -LAVAR A COZINHA E LIXEIROS											
DOMINGOS RECOLHER LIXO-LAVAR AS PANEAS - LAVAR A CUBA DAS PANEAS -LAVAR A ESTANTE DAS PANEAS E AS PAREDES QUE COMPREENDEM A COZINHA -LAVAR A COZINHA E LIXEIROS											

Figura 2

#### 4.5.4. Destino e acondicionamento dos resíduos

A unidade disponibiliza lixeiros em todos os setores em números suficientes para a demanda de lixo, os quais são coletados quantas vezes forem necessárias e armazenados no container externo de acordo com a RDC- 216 de 2004 da ANVISA.

#### **4.5.5. Controle de pragas**

O controle é realizado por uma empresa contratada e licenciada sempre no horário noturno, após o fechamento do estabelecimento para controle da proliferação de baratas, ratos e escorpiões, com aplicação de produtos químicos específicos com periodicidade quinzenal definida em programação realizada junto com a contratada ou quando há alguma necessidade.

É emitido o certificado de execução do serviço pela empresa, com descrição em planilhas dos produtos químicos utilizados e suas dosagens. É observado diariamente se há presença de vetores e pragas urbanas nas áreas do serviço de alimentação e adjacências, caso haja, é comunicado imediatamente à empresa especializada contratada, sendo agendada imediatamente uma nova aplicação para controle dos mesmos.

Além disso são feitas ações como a instalação de telas milimétricas, portas ajustadas ao batente, lixeiros com tampa onde o lixo é recolhido várias vezes ao dia de acordo com a necessidade e depositados no container com tampa localizado na área externa do estabelecimento.

### **4.6. Controle de qualidade de alimentos prontos para consumo**

#### **4.6.1. Coleta de amostra**

A coleta é feita pela nutricionista e/ou estagiários de Nutrição todos os dias no almoço e jantar, antes da coleta deve ser realizada a higienização das mãos e dos utensílios da coleta, em seguida é preenchida a planilha de temperatura de alimentos prontos, que quando quentes devem estar em ( $\geq 60$  °C). Para aferição da temperatura e coleta das amostras utiliza-se álcool 70% para limpeza do termômetro entre uma preparação e outra, o próprio termômetro para as aferições, tesoura para cortar os sacos de coleta que veem fechados de ambos os lados evitando assim contaminação e sacos de coleta (específicos). Em seguida é feita a preparação dos sacos de coletas que devem conter essas informações: Nome da preparação, Data da coleta da amostra, Assinatura do responsável, Local de origem, Hora, Observações necessárias (no verso). As embalagens devem ser fechadas adequadamente sem formação de ar ou bolhas, logo após a coleta devem ser colocadas todas as amostras em um saco transparente maior com informações da data da coleta e data de descarte que deve ser de 72h assim sendo armazenadas em local apropriado.

**Observação:** Em caso de possível surto as amostras devem ser levadas para análise dos parâmetros exigidos pela legislação em vigor para elucidação de surtos.

#### **4.7. Monitoramento de temperatura de equipamentos**

Esse monitoramento é feito através de planilha diária onde são aferidas as temperaturas de todos os equipamentos e câmaras com a ajuda de um termômetro laser infravermelho em um determinado espaço de tempo, geralmente 2 vezes ao dia, tentando evitar qual quer tipo de variação de temperatura e procurando a preservação dos alimentos presentes nesses equipamentos.

Temperatura ideal para equipamentos

- ✓ Freezers de refrigeração: sobremesa, copa, cozinha 0°C a 5°C;
- ✓ Freezers de congelamento: freezer sorvete, polpa, cozinha, massas -15°C a -18°C;
- ✓ Pista fria: 5°C ou menor;
- ✓ Pista quente: 65°C ou maior;
- ✓ Câmara de congelamento: -15°C a -18°C;
- ✓ Câmara de refrigeração: 0°C a 5°C;
- ✓ Câmara de refrigeração hortifrúti: 8°C a 10°C;
- ✓ Câmara de refrigeração saladas prontas: 5°C a 8°C;
- ✓ Banho Maria cozinha quente: 85°C;
- ✓ Freezer de queijos: 5°C a 8°C.

#### **4.8. Monitoramentos de temperatura dos alimentos**

Esse monitoramento é feito através de planilha diária e por refeição disponibilizada, ou seja, no almoço e jantar, onde é aferida a temperatura de todas as preparações presentes no salão através de um termômetro tipo espeto. Os alimentos preparados devem estar em temperaturas superiores a 60°C.

### **5. ATIVIDADES PRÁTICAS DO ESTAGIÁRIO**

#### **5.1. Cozinha quente**

- ✓ Ao entrar na cozinha às 07:00h, é feita a lavagem das mãos.
- ✓ Prepara-se o café para os funcionários e toma-se o café da manhã.
- ✓ Por volta das 07:20h um dos estagiários começa o pré-preparo dos alimentos para o dia (descaca-se legumes, é feito o corte de alguns legumes e verduras para o preparo durante a manhã em diferentes pratos).

- ✓ O outro estagiário põe o frango das quentinhas (coxa e sobre-coxa) para assar no forno e também faz o pré-preparo dos legumes.  
\*Dois estagiários trabalham na cozinha quente e ambos fazem o pré-preparo sem possuir atribuições exclusivas para cada um.
- ✓ Retirada dos alimentos do dia anterior da câmara fria para aproveitamento.
- ✓ Preparo destes alimentos.
- ✓ Preparo do molho branco e/ou do purê de batatas.
- ✓ Caso seja o dia de utilizar bacalhau, o mesmo é dessalgado e são retiradas as espinhas.
- ✓ Confeção da “massa podre” (Patê Brisée) para as tortas salgadas ou quiches.
- ✓ Preparo do recheio das tortas ou quiches (com o bacalhau dessalgado, frango cozido ou frios vindos do empório).
- ✓ Preparo das tortas salgadas ou quiches (abertura da massa e montagem com o recheio que pode ser preparado pelos cozinheiros ou pelos estagiários).
- ✓ Montagem das massas (Rondelli, lasanha, panqueca) com molhos e queijo parmesão.
- ✓ Põe-se as massas no forno para gratinar.
- ✓ Retirada dos salgados congelados do freezer para posterior fritura.
- ✓ Limpeza das bancadas para montagem das quentinhas.
- ✓ Distribuição das quentinhas nas bancadas e organização dos insumos necessários para a confecção das mesmas (arroz, feijão, farofa, proteínas do dia e se for o caso macarrão e pirão de carne bovina).
- ✓ Montagem das quentinhas na ordem: Arroz – Feijão – Farofa – Macarrão (se houver) – Proteína ou Arroz – Pirão – Proteína.
- ✓ Fechamento das quentinhas e organização das mesmas em cubas para serem guardadas na estufa.
- ✓ Organização das cubas na estufa separando as quentinhas por tipo de proteína (escrevendo o nome de cada proteínas na tampa da quentinha).
- ✓ Após a confecção da quantidade necessária para o dia (de 150 a 250 quentinhas), é feita a limpeza das bancadas.
- ✓ Nos dias em que há necessidade, prepara-se molho de tomate em grande quantidade para os próximos dias, põe se os tomates para cozinhar com os temperos e este é finalizado pelos cozinheiros ou outro estagiário que permanece durante o horário da tarde.
- ✓ Assim como o molho de tomate pode-se preparar o molho madeira, conforme necessidade, reutilizando carnes já cozidas.

- ✓ Durante as últimas horas do estágio (até as 13:00h) esquentam-se os alimentos já prontos, sejam legumes, cereais ou proteínas que permanecem em estufa, para reposição no *buffet*.
- ✓ É iniciado o preparo dos alimentos para a ceia (raízes, proteínas, munguzá, queijo coalho assado e cartola).
- ✓ Após o cozimento e montagem os pratos da ceia permanecem em estufa até o horário de montagem do *buffet*.
- ✓ Caso o estagiário não esteja preparando a ceia, após o processo de montagem das quentinhas, confere-se a necessidade de legumes e verduras para o dia posterior e caso haja tempo é feito o pré-preparo destes.
- ✓ Alimentos que sobrem durante o pré-preparo, preparo ou que voltem do *buffet* são etiquetados e guardados na câmara fria.

## **5.2. Cozinha Show (Funcional)**

- ✓ Ao chegar, faz-se a lavagem das mãos.
- ✓ Confere-se na câmaras os alimentos do *buffet* funcional para reutilização
- ✓ É feito o preparo destes alimentos.
- ✓ Os legumes, verduras, cogumelos, cereais e proteínas necessários são separados na câmara fria e na câmara de hortifrutí.
- ✓ É feito o pré-preparo destes insumos na Cozinha Show (área separada da cozinha quente central).
- ✓ São cortados dos legumes e verduras para tempero dos pratos.
- ✓ São temperados e cozidos os cereais.
- ✓ É feito o cozimento das proteínas com a utilização de azeite e manteiga ghee.
- ✓ Cozimento dos legumes para purê.
- ✓ São preparados os purês com os legumes cozidos.
- ✓ Montagem de pratos que vão ao forno (lasanha de beringela, peixes, banana em rodela).
- ✓ Organização dos insumos para utilização na Cozinha Show durante o funcionamento do restaurante (corte de legumes e verduras para o preparo das massas pelos cozinheiros na presença dos clientes).
- ✓ Esquentam-se os molhos que serão utilizados para as massas e deixa-os em banho-maria.
- ✓ Por volta das 9:30h acaba o expediente na cozinha show e retorna-se à cozinha quente central para o preparo das quentinhas e prosseguimento das atividades normais.

\*Em ambos os casos, o estagiário chega à empresa antes das 07:00h para que apenas dentro do restaurante troque de roupa para o uniforme de trabalho.

## **6. CONCLUSÃO**

Durante o período do estágio foi possível entender como ocorre o processo organizacional de uma cozinha profissional, qual a importância de cada setor e principalmente da administração estando esta relacionada com todos os outros setores, além de compreender o motivo de conhecer seu próprio local de trabalho pois ao saber seu tipo de restaurante e quais são os tipos de produto e serviço oferecidos nele é possível se especializar mais e melhorar a qualidade do seu atendimento e satisfação dos seus clientes. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor são direitos básicos do consumidor “a proteção à saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”(Art 6º - I) e se tratando da proteção à sua saúde e segurança “O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação”(Art 8º - § 2º). Desta forma o restaurante analisado mostrou-se de acordo com a legislação e as normas competentes, realizando todas as atividades consideradas necessárias para assegurar e controlar a produção de alimentos de forma adequada. Oferecendo todos os meios e produtos necessários para que todos realizem suas respectivas funções sem prejuízo ao local, aos produtos, aos consumidores e aos próprios funcionários, possuindo todos os facilitadores para manutenção da higiene e bom funcionamento do local, entre estes as pias bem localizadas e os POPs, dispendo de instalações adequadas ao trabalho realizado e boa organização além de garantir a informação sobre a importância dos cuidados exigidos para compreensão e comprometimento dos funcionários com a manutenção das condições o restaurante garante a qualidade do produto e final e do ambiente de trabalho, diminuindo riscos e possíveis problemas distintos, configurando-se assim em um ótimo local de aprendizagem e iniciação para o futuro profissional da área de gastronomia. O único problema encontrado foi a falta de informação acerca do cuidado necessário com o EPI dos colaboradores, sendo a limpeza dos uniformes um importante meio de combate à contaminação do ambiente e este fato não necessariamente sendo de conhecimento geral. A experiência vivida proporcionou o conhecimento de diferentes aspectos da gastronomia como profissão, provendo entendimento

de alguns aspectos administrativos, assim como a obtenção de algumas técnicas aprendidas em ambas as cozinhas trabalhadas, estar inserida na prática em um restaurante abre uma nova visão sobre essa vertente da profissão, o contato com a equipe mostra a importância de saber lidar com pessoas, tornando o estágio uma experiência rica em vários aspectos e principalmente, como analisado aqui compreende-se muito mais a importância da aplicação das boas práticas e da conformidade com a legislação visando um serviço de qualidade que minimize riscos e busque a satisfação dos consumidores.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudante de gastronomia nem sempre possui uma ideia precisa do que se passa em uma cozinha profissional, muitos dos aspectos discutidos em sala de aula, mesmo estando teoricamente corretos, não abrangem completamente a dimensão do trabalho em um restaurante, principalmente na área de produção, área extremamente exaustiva e muitas vezes alocada em locais inadequados ergonomicamente, desta forma torna-se imprescindível a experiência de um estágio nesta área e de mais estudos e pesquisas para uma melhor compreensão do funcionamento deste ambiente e dos mais diversos setores envolvidos na produção e comercialização de alimentos e bebidas de qualidade. A visão adquirida ao observar a organização, produção e administração de um restaurante nos torna mais capazes de compreender este tipo de estabelecimento, os problemas corriqueiros existentes, além de nos proporcionar o contato com colaboradores experientes na área com os quais aprendemos devido a experiência, todos esses fatores nos tornam, conseqüentemente, melhores profissionais.

## 8. BIBLIOGRAFIA

- ✓ Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004.** Disponível em <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>> Acesso em: 17 de setembro de 2018
- ✓ RECIFE. Secretaria de Saúde. **Norma técnica SESAU Nº1 de 01/06/2017.** Disponível em <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=344302>> Acesso em: 16 de março de 2019
- ✓ Manual de Boas Práticas da unidade.
- ✓ NR-9, Norma Regulamentadora, PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais). Disponível em: < [https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/Arquivos\\_SST/SST\\_NR/NR-09.pdf](https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/Arquivos_SST/SST_NR/NR-09.pdf)> Acesso em: 17 de setembro de 2018
- ✓ BOSCH, Marcia Helena. **Alguns comentários sobre a proteção à saúde e segurança do consumidor.** PUC-SP. Disponível em: <[https://www.pucsp.br/tutelacoletiva/download/grupo\\_tutela\\_coletiva\\_artigo\\_marcia\\_comentarios.pdf](https://www.pucsp.br/tutelacoletiva/download/grupo_tutela_coletiva_artigo_marcia_comentarios.pdf)> Acesso em: 26 de janeiro de 2019
- ✓ CARVALHO, Maria Helena Campos de. **Serviços em bares e restaurantes e o direito do consumidor.** Jornal da PUC – Campinas. Disponível em: <http://jornal.puc-campinas.edu.br/servicos-em-bares-e-restaurantes-e-o-direito-do-consumidor/> Acesso em: 26 de janeiro de 2019
- ✓ NEJAIM, Drayton. **Uma praça de alimentação.** Disponível em: < <http://www.revistanegociospe.com.br/materia/Uma-Praca-de-Alimentacao>> Acesso em: 21 de janeiro de 2019
- ✓ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Disponível em <<https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/codigo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90>> Acesso em: 13 de outubro de 2018