



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

CURSO DE BACHARELADO EM GASTRONOMIA

Vitor César Campos Freitas

**RELATÓRIO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO
OBRIGATÓRIO (ESO): atividades de recebimento, pré-preparo e
atendimento em uma temakeria no bairro da Várzea**

RECIFE-PE

Setembro 2024

VITOR CÉSAR CAMPOS FREITAS

**RELATÓRIO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO (ESO):
atividades de recebimento, pré-preparo e atendimento em uma temakeria no
bairro da Várzea**

Relatório de Estágio supervisionado Obrigatório apresentado 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: Ericka Ma. de Melo Rocha Calabria

Supervisor: Ivson Henrique Briano Alves

RECIFE-PE

Setembro/2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE
Bibliotecário(a): Ana Catarina Macêdo – CRB-4 1781

F862a Freitas, Vitor César Campos.
Atividades de recebimento, pré-preparo e
atendimento em uma temakeria no bairro da Várzea
/ Vitor César Campos Freitas. - Recife, 2024.
32 f.

Orientador(a): Ericka Ma. de Melo Rocha
Calabria.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) –
Universidade Federal Rural de Pernambuco,
Bacharelado em Gastronomia, Recife, BR-PE, 2024.

Inclui referências.

1. Serviços ao cliente . 2. Culinária japonesa. 3.
Restaurantes. 4. Serviço de alimentação I. Calabria,
Ericka Ma. de Melo Rocha, orient. II. Título

CDD 641.013

Vitor César Campos Freitas

**RELATÓRIO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO (ESO):
atividades de recebimento, pré-preparo e atendimento em uma temakeria no
bairro da Várzea**

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: 25 de setembro 2024

Resultado: Aprovado

Banca Examinadora

Prof. Dr^a. Éricka Maria de Melo Rocha Calábria (Orientador/ DTR/ UFRPE)

Prof. Dr. Leonardo Pereira de Siqueira (Examinador/DTR/UFRPE)

Prof. Dr^a. Ana Carolina dos Santos Costa (Examinador/DTR/UFRPE)

RECIFE-PE
Setembro 2024

Dedico esse relatório a minha família e amigos, mas em especial a Poliana uma pessoa maravilhosa e que eu gostaria que estivesse aqui para poder ver essa etapa de minha vida sendo concluída.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus que esteve comigo por essa jornada e que sem minha fé eu não teria chegado até aqui. Agradeço a meus pais pelo apoio e cuidado que tiveram por mim por serem guias e me mostrarem as minhas possibilidades, agradeço a minha mãe, Rejane, pelas dicas de escrita e de pesquisa e por ouvir minhas reclamações que pareciam não ter fim, e agradeço a meu pai, Rubens, por me dar apoio durante os dias difíceis e por me servir de exemplo como ser humano e acadêmico. Sou grato também pelos professores que me auxiliaram na minha formação em especial a Prof^a Ericka que me aceitou como seu orientando.

Um muito obrigado a todos os outros que não citei aqui e que as memórias que criamos juntos me sirvam de apoio e combustível para crescer cada dia mais!

RESUMO:

A vivência prática na Temakeria Teichi durante o estágio supervisionado proporcionou a experiência na culinária asiática e na administração de serviços de alimentação. Durante esse período, várias tarefas essenciais foram concluídas, como a inspeção de produtos recebidos, que seguiu critérios estritos de qualidade e higiene, e o pré-preparo dos alimentos, que incluiu limpeza, corte e divisão para assegurar uniformidade e segurança na alimentação. Além do mais, a assistência ao consumidor evidenciou a relevância da comunicação e da colaboração em grupo para garantir a eficácia do serviço. A temakeria tem diferentes setores, incluindo salão de atendimento e despensa, e emprega dezenove funcionários que trabalham em turnos, seguindo uma escala 6x1. A prática adquirida não apenas acrescentou conhecimentos teóricos, mas também aprimorou as competências essenciais para lidar com os desafios do mercado de trabalho, colaborando para a formação acadêmica e a progressão profissional nos campos da gastronomia e gestão.

Palavras chave: Atendimento; Pré-preparo; Recebimento; Restaurante.

ABSTRACT:

The practical experience at Temakeria Teichi during the supervised internship provided an experience in Asian cuisine and food service management. During this period, several essential tasks were completed, such as inspecting received products, which followed strict criteria of quality and hygiene, and the pre-preparation of food, which included cleaning, cutting, and portioning to ensure uniformity and safety in food. Furthermore, assisting customers highlighted the importance of communication and group collaboration to ensure the effectiveness of the service. The temakeria has different sectors, including the dining area and pantry, and employs nineteen employees who work in shifts, following a 6x1 schedule. The practice acquired not only added theoretical knowledge, but also enhanced essential skills for dealing with challenges in the job market, contributing to academic formation and professional progression in the fields of gastronomy and management.

Key words: Service; pre-preparation; receiving; restaurant.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	9
2. CARACTERIZAÇÃO DO ESTÁGIO.....	10
2.1. LOCAL DO ESTÁGIO E DESCRIÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS	10
2.2. PERÍODO DO ESTÁGIO	13
2.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	13
2.3.1. As atribuições de cada função	14
2.4. HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO	15
2.5. ATIVIDADES DA INSTITUIÇÃO	16
2.6. OBJETIVOS DO ESTÁGIO	16
2.6.1. Objetivo Geral	16
2.6.2. Objetivos Específicos	16
2.7. PLANO DE ATIVIDADES	16
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO ALUNO.....	16
3.1. RECEBIMENTO DE MERCADORIAS	20
3.1.1. Recebimento dos vegetais	21
3.1.2. Recebimento das carnes vermelhas e de aves	22
3.1.3. Recebimento dos peixes	23
3.2. ATIVIDADES DE PRÉ PREPARO E MONTAGEM DE PRAÇA	23
3.2.1. Pré-preparo dos vegetais	23
3.6. PREPARO DO ARROZ	27
3.7. ATIVIDADES REFERENTES AO ATENDIMENTO:	28
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
REFERÊNCIAS.....	30

1. APRESENTAÇÃO

O estágio supervisionado obrigatório (ESO) é uma etapa essencial no processo de formação acadêmica, que possibilita ao estudante a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos, ao mesmo tempo em que promove o desenvolvimento de habilidades específicas do setor (ICA, 2015) dando ao mesmo a possibilidade de expandir suas percepções sobre o mundo da gastronomia e assim por meio desse contato ao prático alinhar suas expectativas e necessidades como profissional.

Este relatório tem como objetivo apresentar e analisar as atividades realizadas durante o estágio na Temakeria Teichi, um estabelecimento especializado em culinária asiática, localizado na Avenida Afonso Olindense, no bairro da Várzea, Recife.

A Temakeria Teichi, com sua infraestrutura organizada e ambientes bem definidos, oferece uma experiência completa que vai além do ato de preparar alimentos e servir a seus clientes, oferecendo diversas possibilidades de incursão profissional, incluindo aspectos de gestão, atendimento e controle de qualidade. Assegurando assim que os seus sistemas sejam realizados de forma suave e tranquila.

Durante o período de estágio, o foco foi dado à execução de atividades fundamentais como o recebimento, pré-preparo de alimentos e atendimento ao cliente, com certos momentos oportunos de observar o funcionamento administrativo do local. Sendo essas atividades indispensáveis para o funcionamento do estabelecimento em meio as diversas atividades que são realizadas em um restaurante.

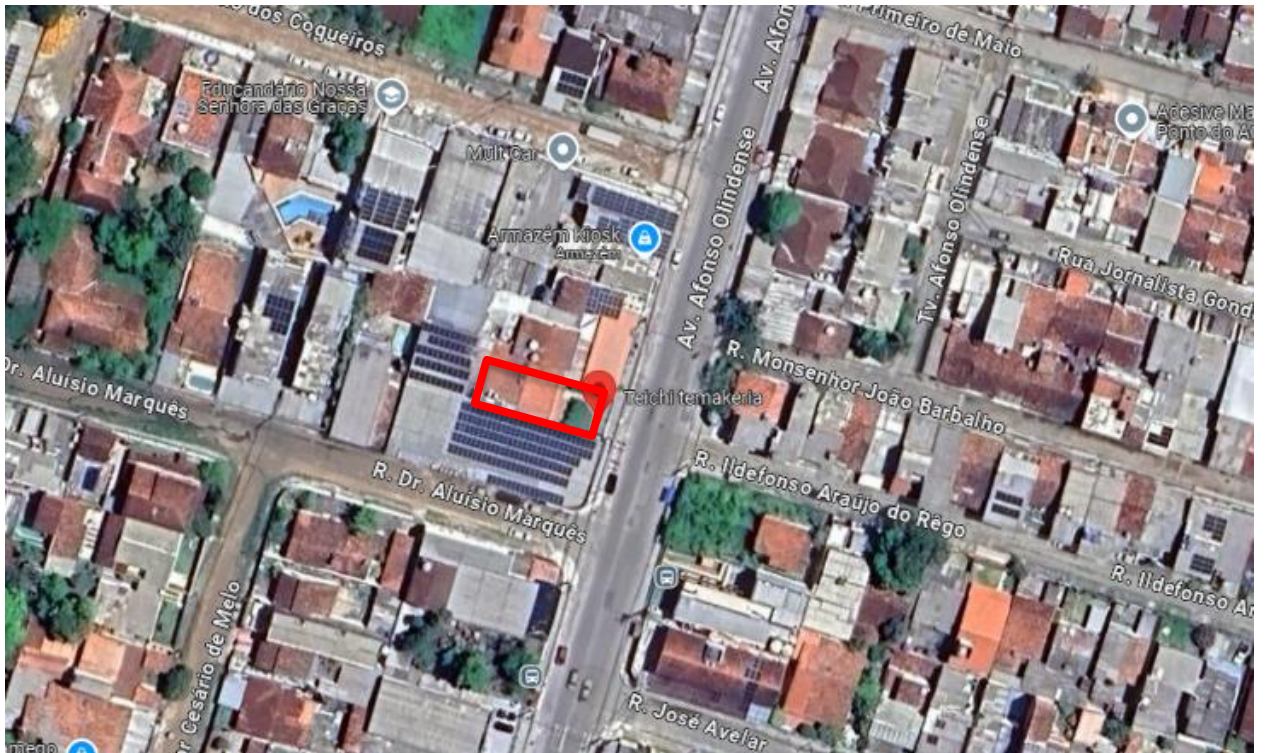
A partir dessas atividades, o estágio proporcionou uma compreensão aprofundada dos processos operacionais que garantem a excelência no serviço prestado e a satisfação dos clientes. Este relatório, portanto, busca relatar de forma detalhada as experiências vivenciadas e os conhecimentos adquiridos, evidenciando a importância do estágio para a consolidação da formação acadêmica e o desenvolvimento de competências práticas no campo da gastronomia e da gestão de serviços de alimentação.

2. CARACTERIZAÇÃO DO ESTÁGIO

2.1. LOCAL DO ESTÁGIO E DESCRIÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS

O ESO foi realizado na temakeria Teichi, localizada na avenida Afonso Olindense, nº1090 b, no bairro da Várzea (Figura 1). O empreendimento ocupa uma construção térrea, com onze ambientes voltados à sua operação e um estacionamento com vagas para dois carros.

Figura 1: Localização da Temakeria Teichi



Fonte: Google Maps, 2024

Com relação aos seus espaços, o salão pode ser dividido em três áreas: externa, central e corredor, cada uma dessas áreas tendo uma função e experiência diferente para o comensal.

A área externa é ideal para grupos maiores de pessoas com mesas móveis e mais espaçosas, com seis mesas para quatro pessoas e uma mesa para duas pessoas. O local conta ainda com uma iluminação em tons amarelos e apresenta um jardim e sombra natural.

O salão central (Figura 2) é a menor das três áreas e consiste em duas mesas para grupos de até seis pessoas em cada, onde é possível observar o preparo dos itens como *sushi*, *temakis* e *pokes*.

Figura 2: Salão principal



Fonte: autoria própria, jul/2024.

O corredor (Figura 3) é uma área mais intimista, com parede revestida em pedra natural iluminada em tons amarelados, com cinco mesas que acomodam até quatro pessoas, sua estrutura é um corredor único com as mesas dispostas ao lado esquerdo e as cadeiras com encostos geminados. Tangente ao corredor existe uma sala lateral para eventos e encontros chamada de “dojo” que contém quatro mesas de quatro lugares cada.

Figura 3: Corredor



Fonte: autoria própria, jul/2024.

O salão conta com dois banheiros de acesso ao público, feminino e masculino, adaptados para pessoas portadoras de deficiência (PCD), mas de uso permitido a todos os clientes.

A área de preparo dos alimentos são o bar (figura 4), a cozinha quente e a copa. No bar são montadas as peças frias assim como finalização de maioria dos pratos, o bar também é utilizada como área de distribuição para as preparações que vem da cozinha quente.

Figura 4: sushi bar



Fonte: autoria própria, jul/2024

Após a cozinha existe uma escada descendente que leva à copa usada para a limpeza de utensílios e pratos e o preparo de sucos e drinks. Adjacentes a essa copa há uma despensa que age como estoque seco e frio, contando com um refrigerador e um congelador. A despensa conta também com duas prateleiras em aço inox e pallets em polietileno para bombonas e eventuais recebimentos que não sejam comportados nas prateleiras.

Nos fundos da copa, o estabelecimento conta com dois banheiros para funcionários sendo um masculino e um feminino e também armários.

2.2. PERÍODO DO ESTÁGIO

O estágio foi realizado no período de 01/04/2024 a 31/06/2024, de segunda a sexta-feira, das 8:30 as 14:30, salvo situações onde por razão extraordinária houve alguma mudança no horário de trabalho, mas nunca excedendo as seis horas de trabalho diárias e totalizando as 360 horas de estágio supervisionado.

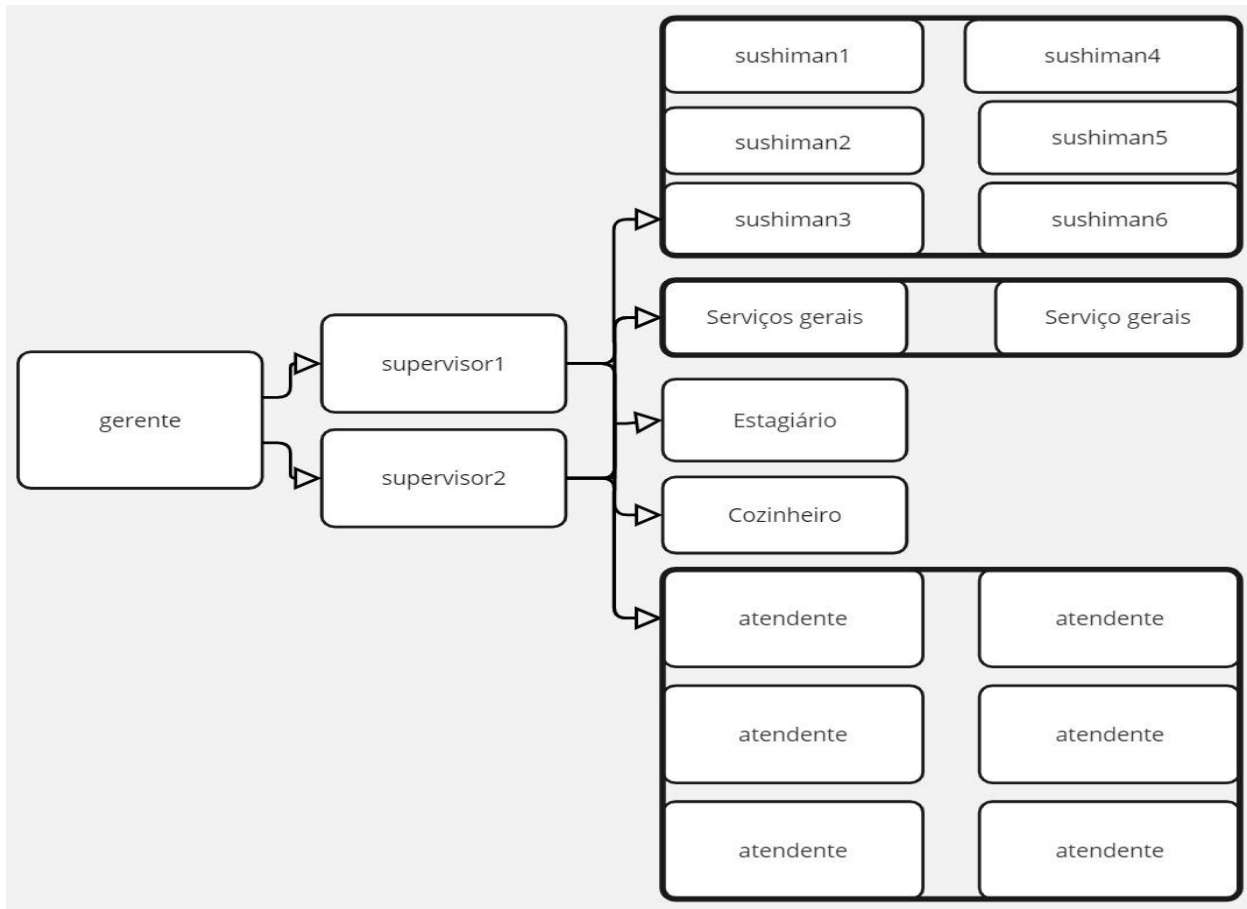
2.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A temakeria Teichi conta com 19 colaboradores, atuando na cozinha, no salão e no setor administrativo. Os funcionários são rotacionados em turnos, entre almoço e jantar, no modelo de escala 6x1, que consiste de seis dias trabalhados e uma folga semanal com um domingo de folga a cada seis domingos.

Durante o almoço, dois *sushimen* ficam estacionados na parte do bar enquanto um cozinheiro e um auxiliar de cozinha ficam na cozinha quente. No salão ficam dois a três atendentes, esse número varia devido a necessidade de contingente a cada dia onde nos primeiros dias da semana não se é tão necessária a presença de mais atendentes, enquanto mais próximo do fim de semana se faz preciso mais pessoas no atendimento, e uma supervisora que também é a pessoa responsável pelo caixa daquele turno.

Durante o jantar, ficam três *sushimen* no bar, um na cozinha quente juntamente com o cozinheiro. O salão por sua vez é composto por três a quatro atendentes, com variação no quantitativo de pessoas pelo mesmo motivo do almoço e uma supervisora que também é responsável pelo caixa do turno. Em ambos os turnos um dos funcionários de serviços gerais está no estabelecimento.

Figura 5: Organograma do quadro funcional



Fonte: elaborado pelo autor

No quesito de hierarquia, em cada turno existe uma supervisora, à qual toda a equipe presente está subordinada. Elas, por sua vez respondem à gerente, responsável pela interação com os proprietários-sócios. Entre os próprios funcionários não há uma hierarquia definida (Figura 5).

2.3.1. As atribuições de cada função

- Gerente: coordenar as atividades do restaurante no aspecto administrativo, idealizando os *checklists* e buscando a otimização das atividades do restaurante, bem como ser a ponte de contato com fornecedores e prestadores de serviços (dedetização, companhia de gás, etc.);
- Supervisor: assegurar que as prerrogativas da empresa estejam sendo seguidas, assim como manejar o caixa e central de *delivery*;

- *Sushiman*: realizar o preparo de *sushis*, *temakis* e *pokes*, assim como o tratamento dos peixes e trabalhar na cozinha quente quando necessário;
- Serviços gerais: limpeza de utensílios, prataria e louças; limpeza do salão e cozinhas, bem como preparo de bebidas (sucos e drinks);
- Atendente: organização das mesas, abastecimento de pacotes de molho para entrega, abastecimento de molheiras, atendimento nas mesas e lançamento de pedidos;
- Cozinheiro: preparo dos pratos quentes, organização dos *freezers* da cozinha e estoque seco.
- Estagiário: pré-preparo dos vegetais, recebimento de mercadorias e organização da praça de pré-preparo.

2.4. HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO

A temakeria Teichi foi fundada em 2016, inicialmente em apenas um turno de operação e com oito funcionários. O serviço foi se expandindo, com o tempo, até o número atual de dezenove funcionários trabalhando em dois turnos, servindo almoço e jantar e atendendo a uma média diária de 60 comensais.

O estabelecimento está localizado, desde a sua fundação, no mesmo endereço, na Avenida Afonso Olindense, no bairro da Várzea, onde tem consolidado suas operações nesses oito anos de funcionamento.

O negócio surgiu do desejo dos sócios de mudarem sua área de atuação profissional. Um deles, Ivson Alves, afirmou em entrevista para este relatório, que:

Um dos valores da empresa é que o crescimento tem que ser em conjunto e que não conseguimos caminhar sozinhos. Saber que somos passagem muitas vezes, para um funcionário ou colaborador que está buscando a sua melhoria, é satisfatório. (Alves, 2024)

2.5. ATIVIDADES DA INSTITUIÇÃO

O empreendimento tem como atividade principal a comercialização de preparações da culinária asiática, atuando no atendimento presencial e no *delivery*, via *Ifood* e por meio de aplicativo próprio.

O horário de funcionamento consiste em duas faixas, das 11:00 às 14:30 e 17:30 às 22:30 sendo um cardápio diferente para cada faixa.

2.6. OBJETIVOS DO ESTÁGIO

2.6.1. Objetivo Geral

Adquirir e desenvolver habilidades relacionadas ao meio gastronômico através da vivencia pratica e pessoal em uma temakeria na cidade de Recife-PE.

2.6.2. Objetivos Específicos

- Aprofundar conhecimentos teórico-práticos sobre as etapas de recebimento e pré-preparo;
- Vivenciar a rotina do atendimento no salão.
- Observar as atividades de administração do restaurante

2.7. PLANO DE ATIVIDADES

As atividades realizadas consistiram em:

- Realizar o pré-preparo de alimentos;
- Receber e verificar as mercadorias;
- Assegurar as boas práticas de fabricação;
- Atuar no atendimento ao cliente.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO ALUNO

A organização da cozinha e do estoque, assim como o cuidado com o pré-preparo dos alimentos e o atendimento ao cliente, são fundamentais para o sucesso de um restaurante de

pequeno porte, influenciando diretamente a eficiência e a qualidade do serviço. A disposição estratégica dos equipamentos, utensílios e ingredientes deve seguir um fluxo que permita à equipe realizar suas funções de forma rápida e eficaz (MAGNÉE, 2005). Além disso, um pré-preparo adequado dos alimentos – que envolve higienização, corte e porcionamento – garante a padronização e a agilidade no preparo dos pratos durante o expediente. Uma cozinha bem estruturada facilita esses processos, otimizando o trabalho diário (ICA, 2015; NERIS E BARRIOS, 2020).

Segundo Magnée (2005) controle de estoque é um aspecto crucial para o funcionamento do restaurante. A gestão eficaz do estoque envolve não apenas garantir que os insumos estejam disponíveis, mas também prevenir desperdícios e perdas financeiras. Manter um controle rigoroso permite que os ingredientes sejam utilizados de forma consciente, minimizando excessos ou deterioração de produtos. Além disso, o planejamento adequado das compras, baseado na demanda real do restaurante, evita o acúmulo desnecessário de insumos, que pode gerar custos extras e desperdício. Um estoque bem administrado também melhora a eficiência operacional, pois facilita o acesso rápido aos ingredientes, agilizando o pré-preparo e evitando interrupções na cozinha. A falta de organização nesse setor pode comprometer a fluidez do trabalho e, por consequência, a qualidade e o tempo de atendimento ao cliente.

No que tange ao atendimento o guia “A arte de servir: um guia para conquistar e manter clientes destinado a funcionários, gerentes e proprietários de restaurantes” cita em suas páginas iniciais: “Prestar serviço é o coração de qualquer negócio (...) Quanto maior o envolvimento com o cliente, mais crucial este fator é para o sucesso do negócio” (ICA, 2004, P. 2). Corroborando com a ideia que é necessário que o serviço seja eficiente, atendendo ou até mesmo superando às expectativas do cliente de forma ágil e precisa. A experiência do cliente, portanto, é diretamente impactada pela organização interna e pela sinergia entre os seus setores.

Um serviço de alimentação tem suas operações divididas em processos, compostos por uma série de atividades e a organização de cada passo para a realização dessas atividades estará registrada e descrita em rotinas e checklists que entregam uma logística otimizada e fluida

assegurada por meio da disciplina, seja ela pessoal ou institucional (Marques, 2002; Magnée, 2005).

Realizando uma análise dos autores Palacio e Theis (2015); Magnée (2005); Marques (2002) e do Instituto americano de cozinha (ICA) (2015) é possível afirmar que o fluxo padrão desconsiderando a etapa de compras, de um restaurante pode ser expressado da seguinte maneira:

- Recebimento de Mercadorias

As mercadorias são recebidas regularmente, incluindo vegetais, carnes, peixes e outros insumos necessários para a operação do restaurante. Após o recebimento, as mercadorias são verificadas quanto à qualidade, frescor e conformidade com os padrões estabelecidos.

- Armazenamento

Os itens recebidos são armazenados adequadamente em locais específicos, como câmaras frigoríficas, prateleiras e despensas, seguindo as normas de segurança alimentar. A organização no armazenamento é essencial para facilitar o acesso rápido durante o preparo dos alimentos.

- Pré-preparo de Alimentos

Os vegetais são higienizados, cortados e porcionados de acordo com as necessidades do cardápio. As carnes e peixes são preparados conforme o tipo de prato a ser servido, respeitando os processos de marinada, tempero e porcionamento.

- Preparo de Alimentos

A equipe de cozinha inicia o preparo dos pratos, seguindo as receitas e procedimentos do restaurante. O sushiman ou o cozinheiro principal lidera essa etapa, garantindo que os pratos sejam executados com precisão e qualidade.

- Montagem dos Pratos

Os pratos são montados com cuidado, seguindo padrões estéticos e de apresentação, antes de serem enviados ao salão para o atendimento ao cliente. A montagem inclui a adição de guarnições, molhos e a finalização dos pratos com toques finais de apresentação.

- **Atendimento ao Cliente**

Os garçons ou atendentes recebem os pedidos e garantem que os clientes sejam bem atendidos. Eles entregam os pratos prontos, respondem às dúvidas dos clientes e asseguram que a experiência seja agradável.

- **Serviço de Bebidas e acompanhamentos**

Simultaneamente ao serviço de alimentação, bebidas e acompanhamentos são preparados e servidos. O bar pode ser responsável por essa etapa, especialmente em restaurantes que oferecem coquetéis ou bebidas especiais (o que não é o caso do presente estabelecimento, mas sim feito na copa).

- **Limpeza e Manutenção**

Antes e após o serviço, a equipe de serviços gerais limpa e organiza o salão, a cozinha e as áreas de armazenamento. A manutenção de equipamentos e a reposição de insumos são realizadas para garantir o funcionamento contínuo do restaurante.

- **Controle de Estoque e Reabastecimento**

Periodicamente, é realizado o controle de estoque para monitorar a quantidade de insumos disponíveis. O reabastecimento é planejado conforme a demanda, evitando falta de produtos e garantindo a operação contínua.

- **Gestão e Planejamento**

O gerente supervisiona todas as atividades, garantindo que o fluxo de trabalho seja eficiente. Planejamento estratégico, controle financeiro e coordenação da equipe são essenciais para o sucesso do restaurante.

Ressaltando que a maneira apresentada são informações cruzadas entre os autores, feita de tal forma como uma ilustração de como as atividades de um estabelecimento A&B podem fluir.

O estágio contemplou a participação apenas nos processos de recebimento, pré-preparo e vendas (atendimento).

3.1. RECEBIMENTO DE MERCADORIAS

O recebimento de mercadorias para restaurantes é uma etapa crítica no processo de gestão de estoques e qualidade dos insumos (MAGNÉE, 2005).

Este processo inclui a verificação das quantidades recebidas, a comparação com os pedidos originais e a checagem das condições dos produtos. Assim como também identificar quaisquer discrepâncias ou danos, garantindo que os padrões de qualidade sejam mantidos. Além disso, são introduzidos aos procedimentos de estocagem e ao registro das entradas no sistema de gerenciamento de inventário (ICA 2015; PALACIO E THEIS 2015).

No local do estágio, o recebimento das mercadorias era feito em duas modalidades, exclusiva e em paralelo, sendo exclusiva, a feita nas segundas-feiras e em paralelo, durante o resto da semana, enquanto, no estágio, estavam programadas outras atividades (pré-preparo/atendimento). Onde em ambos os casos o fluxo das atividades era realizado conforme a figura 6 buscando assim receber os produtos em sua melhor condição o possível.

Figura 6: Processo usado para o recebimento de mercadorias



Fonte: elaborado pelo autor

Devido ao acesso das mercadorias para os pontos de armazenamento ser apenas um corredor relativamente estreito, era inviável o recebimento de múltiplas entregas de uma vez, em alguns casos apenas uma entrega era suficiente para obstruir o fluxo de pessoas e mercadorias nesse corredor. Sendo ainda mais difícil a atividade de recebimento durante os horários em que o estabelecimento estivesse aberto por a cozinha também fazer uso do corredor para a distribuição dos pratos para o salão e por ser o único acesso para a área de higienização dos utensílios e louças. Não se aproximando assim da visão ideal das autoras Theis e Palácio (2015), que afirmam que “Uma área de recebimento bem projetada deve estar o mais próximo o possível das docas de entrega, com fácil acesso as instalações de armazenamento da operação.”(PALACIO; THEIS, 2015, p.191).

3.1.1. Recebimento dos vegetais

De acordo com a RDC 216/04, item 4.8.19, os alimentos que possam vir a ser consumidos sem cocção serão alvo de um processo de higienização, de modo a minimizar a contaminação superficial. Os produtos sanitizados devem estar regularizados no Ministério da Saúde, com as devidas precauções, para que não restem resíduos no alimento, ao final.

Na temakeria, o produto utilizado para higienização era o hipoclorito de sódio, na proporção de 10 g/20 L.

O recebimento dos vegetais era realizado semanalmente, às segundas-feiras, enquanto o estabelecimento estava fechado para o público. Em casos de necessidade os vegetais poderiam ser entregues também no meio da semana.

Às segundas-feiras, eram recebidos os vegetais comprados diretamente da CEASA-PE. Assim que chegavam, eram catalogados e pesados, para em seguida passarem pelo processo de higienização e serem embalados em sacos plásticos de alta densidade e alocados em seus devidos pontos de armazenamento. Alguns vegetais, como acelga, brócolis, cebola, repolhos, etc. não passavam pelo processo de higienização ao entrar no estabelecimento, sendo este realizado apenas durante a organização diária das praças, no pré-preparo. Isso se explica pela retenção de água que pode ocorrer com a higienização, provocando mofo e perda do insumo.

Essa atividade semanal permitiu a familiaridade com o sistema de recebimento, bem como entender a estrutura de armazenamento do local.

Durante o recebimento dos vegetais era necessário avaliar se estavam no padrão desejado para os preparos da casa e em padrões sanitários, pois “quanto às condições físicas dos produtos, devemos adotar medidas mais draconianas, pois se trata de riscos maiores” (MAGNÉE, 2005, p.45).

3.1.2. Recebimento das carnes vermelhas e de aves

A recepção de carnes e frango no restaurante era realizada quinzenalmente, salvo exceções onde o consumo fosse maior que o esperado. Com relação à carne bovina, o corte adquirido era usualmente o patinho, e com relação às aves, o peito, ambos congelados. Ao receber os produtos era feita a verificação da qualidade e temperatura de cada item usando um termômetro para assegurar que sua temperatura estivesse entre -15°C e -18°C e tocando os produtos através das embalagens para verificar se o produto se encontrava totalmente congelado. Os comprovantes de entrega eram, então, assinados e guardados em pastas para arquivo e controle.

Segundo a RDC 035/77, item 1.3:

“A distribuição de alimentos rapidamente congelados, assim como sua entrega ao consumo, deve ser feita em equipamentos adequados, capazes de assegurar a manutenção do produto a uma temperatura de menos dezoito graus centígrados (-18°C) ou inferior.

Uma elevação de temperatura do produto será tolerada por curtos períodos, porém a temperatura nunca deverá ser superior a menos quinze graus centígrados (-15°C).” (BRASIL, 1977)

Após o recebimento as carnes eram alocadas no *freezer* vertical da despensa que é mantido a -18°C, em caixas de polietileno, corroborando com a RDC 35/77 da ANVISA que afirma essa temperatura como o padrão a ser seguido para alimentos congelados rapidamente.

3.1.3. Recebimento dos peixes

Os peixes eram entregues em caixas de isopor com gelo picado. O salmão era recebido de forma inteira e eviscerada a cada quatro dias. O pré-preparo do salmão era exclusivamente feito pelos sushimen, e a única demanda, com relação a esse quesito, era avaliar o peso e qualidade do salmão, verificando suas brânquias, firmeza da carne, brilho nos olhos e integridade das escamas. Em caso de falta de padronização, os itens eram retornados para a distribuidora e era aguardado um novo carregamento, que normalmente, chegava no fim do dia ou no dia seguinte.

O atum era recebido em sacos a vácuo, colocados em sacos com gelo e transportados até o restaurante. Após o recebimento era feita a retirada do gelo, e os lombos de atum eram armazenados em um *freezer* vertical presente na cozinha.

3.2. ATIVIDADES DE PRÉ PREPARO E MONTAGEM DE PRAÇA

3.2.1. Pré-preparo dos vegetais

Os vegetais, uma vez recebidos, eram prontamente higienizados com desinfetante para alimentos em pó, à base de hipoclorito de sódio. Após a higienização, os vegetais que necessitassem ser processados eram cortados, quando necessário, e porcionados em sacos plásticos de alta densidade. As técnicas de corte usadas eram: picar, corte em diamante, *chifonade*, *rondelle* e *paysane* para todos os preparos.

A técnica de picar consistem em cortar os alimentos em pedaços muito pequenos e uniformes. Ao contrário de outros cortes que possuem formatos específicos, como o *julienne* ou o *brunoise*, o picar é um corte mais prático e versátil, utilizado para reduzir os ingredientes a tamanhos menores que facilitam o cozimento e a mistura em preparações, como molhos, refogados ou recheios (ICA, 2015, p. 638).

O corte em diamante ou corte em losango é uma técnica que é usada principalmente com fins estéticos onde alimentos como cenouras e pepinos são cortados em *batonnets* ou em tiras seguindo o seu comprimento e em seguida em diagonais, alternando os ângulos a fim de obter um alimento mais atrativo, gerando riqueza visual para a montagem do prato (ICA, 2015; SOUZA et.al, 2020).

O corte *chiffonade* é uma técnica básica da culinária francesa usada para transformar vegetais e ervas em folha, como o manjeriço, em tiras finas e delicadas. O processo envolve empilhar as folhas, e cortá-las transversalmente em paralelo e em casos de folhas maiores como enrolá-las firmemente como um pequeno "charuto" e, antes de cortá-las, normalmente fazendo uso da faca do chef para essa técnica, resultando em finas tiras semelhantes a fitas (ICA, 2015).

O corte *rondelle* é um tipo de corte que consiste em fatiar alimentos cilíndricos, como cenouras, pepinos, abobrinhas ou salsichas, em rodela. O termo "*rondelle*" vem do francês e significa "pequeno círculo", o que descreve bem o formato final obtido com esse corte. As rodela podem variar em espessura, dependendo da receita e da preferência existindo também a possibilidade do corte ser feito de forma diagonal em relação ao comprimento do item cortado a fim de obter um disco oval e mais alongado (ICA, 2015).

O corte *paysanne* é um tipo de corte em que os vegetais são cortados em pedaços de forma irregular, normalmente quadrados ou retangulares, imitando as formas naturais do alimento. A palavra "*paysanne*" vem do francês e significa "camponês", refletindo um estilo de corte rústico e simples. Deve-se tomar cuidado para que a espessura dos pedaços não varie, para que o cozimento seja uniforme (ICA, 2015).

Durante o processo de organização das praças de cozinha esses vegetais eram cortados conforme o tipo de preparo a ser utilizado, conforme o detalhamento a seguir.

- **Yakisoba**

Acelga em corte *paysanne* com cerca de 2 cm por 1 cm, retirando o bulbo e folhas verdes; Pimentões verdes em corte de cubo pequeno com 2 cm por 1 cm por 6 mm de espessura retirando as sementes e o talo; Brócolis picados; Cenouras cortadas em losangos de 3 cm de lado.

- **Sunomono**

O pepino japonês era cortado em rodelas de 1,5 mm de espessura no manolin japonês (figura 7) e após isso colocado em açúcar para desidratar

Figura 7: Corte do pepino para sunomono



Fonte: autoria própria, jul/2024

- **Chips de batata doce**

A batata doce era cortada em rodelas de 0,5 mm de espessura no manolin japonês e separada para ser realizada a fritura.

- **Palha de alho poró**

O alho poró tinha seu talo cortado ao meio no sentido comprido e depois cortado em pedaços de 4 cm aproximadamente. Esses talos e folhas eram, por sua vez, cortados em *chiffonade* ao comprido para fazer uma “palha”, que era armazenada em sacos plásticos de alta densidade ou colocada em amido e temperos para ser frita (figura 8).

Figura 8: alho poró cortado pronto para ser frito



Fonte: autoria própria, jul/2024

- **Crisp de couve folha (figura 9)**

A couve-folha era cortada em *chiffonade* e levada à fritura, ou armazenada em sacos de plástico de alta densidade para uso futuro.

Figura 9: Crispe de couve



Fonte: autoria própria, jul/2024

3.6. PREPARO DO ARROZ

A panela de arroz a gás utilizada pelo restaurante do modelo “RR-50 A Rinnai” (figura 10) consiste em um conjunto de uma base para o gás com dois botões de acionamento onde um serve para o acionamento da faísca e da chama piloto, e o segundo para a trava do gás ser acionada a fim de iniciar o processo de uso do equipamento.

Figura 10: Panela RR-50



Fonte: Rinnai,2024

Durante o processo de abertura do restaurante, a primeira atividade de montagem de praça era a lavagem e cozimento do arroz, a fim de ter o grão pronto para ser temperado, para que no momento em que outras partes da praça estivessem montadas o arroz estaria em temperatura agradável ao toque para a produção das peças de sushi e outros pratos.

O arroz, após lavado cerca de três a quatro vezes era preparado em uma proporção de 1:1 de água e arroz, sendo colocado para cozinhar na panela de uso exclusivo para o preparo do arroz onde, dependendo da retenção de umidade, o arroz ficava pronto em aproximadamente quinze minutos. Após a panela sinalizar que o arroz estava no ponto ele era separado em duas travessas de polietileno de 12,5L e temperado com o molho Sú (a base de vinagre de arroz, sal e açúcar), sendo misturado a cada cinco minutos para uma absorção uniforme do molho pelo grão.

Uma vez que o arroz esteja morno ou frio ele era unido em uma das travessas que já estava sendo usada e selado com plástico filme a fim de proteger de quaisquer intempéries físicas que possam entrar em contato com o alimento para que seja usado nos preparos de sushis e pokes.

3.7. ATIVIDADES REFERENTES AO ATENDIMENTO:

A experiência do atendimento ocorreu no último mês de estágio, cumprindo um terço da carga horária total do estágio.

No atendimento foram realizadas as seguintes atividades: atender os clientes, receber pedidos, realizar o registro das vendas, manter a limpeza e organização do ambiente de trabalho, e auxiliar na reposição de estoque de bebidas.

Segundo Neris, Barrios (2020) e Melo (2021), o profissional do atendimento, por meio das atividades anteriormente citadas, é responsável por garantir a satisfação dos clientes durante o atendimento, fornecendo informações sobre os produtos disponíveis e garantindo um serviço de qualidade. É fundamental que o estagiário esteja sempre atento e disposto a aprender, pois o atendimento é uma das áreas mais importantes para o sucesso do negócio.

O processo de adaptação foi mais rápido do que na cozinha pois houve uma sinergia maior com as atividades e com a equipe do salão, fazendo com que as experiências vividas fossem mais proveitosas.

Seja por estar mais em contato com pessoas com mais frequência ou por o ambiente não ser tão fisicamente desgastante, essa adaptação foi mais suave e rápida. E com mais habilidades a serem aprendidas como o sistema de pedidos e comandas, como utilizar o *ifood* ou como entender o funcionamento de caixa gerou uma satisfação maior como um todo.

Em paralelo com o atendimento houve a oportunidade de observar a gestão do restaurante e apontar possíveis melhorias para o estabelecimento a fim de unir o conhecimento teórico até então estudado com as necessidades do local. E certos apontamentos foram seguidos conforme a realidade financeira e social do restaurante permitia, fazendo assim com que a experiência gerasse crescimento e satisfação para os sócios e equipe do restaurante.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o estágio, tive a oportunidade de aprender e crescer de maneira significativa, atingindo todos os objetivos propostos.

Participar do recebimento semanal de vegetais e quinzenal de carnes e aves foi uma experiência valiosa. Foi possível entender a importância de controlar a qualidade e a temperatura

dos alimentos para garantir que tudo estivesse em conformidade com os padrões sanitários. Isso ajudou a perceber como cada detalhe é crucial para a segurança e a satisfação dos clientes.

Aprender sobre o pré-preparo dos alimentos. Desde a higienização e corte dos vegetais até o preparo do arroz, cada etapa foi uma oportunidade de aplicar técnicas específicas e garantir que os pratos saíssem perfeitos. Foi gratificante ver o impacto do meu trabalho na qualidade final dos pratos servidos.

O último mês do estágio, onde a atuação foi diretamente no atendimento ao cliente, foi especialmente enriquecedor. Atender, receber pedidos e manter o ambiente organizado trouxe a realização da importância de cada interação para a satisfação dos clientes. Além disso, ter a oportunidade de participar, mesmo que indiretamente, da gestão do restaurante foi uma experiência muito positiva, reforçando a importância da colaboração e da comunicação.

Compreender e aplicar as metodologias de recebimento e armazenamento de alimentos foi um aprendizado crucial. Foi possível observar na prática como essas técnicas garantem a padronização e a segurança alimentar, aspectos essenciais para qualquer estabelecimento de alimentação.

Por fim, o estágio foi uma jornada de aprendizado e crescimento, proporcionando uma experiência impar, capaz de desenvolver habilidades práticas e teóricas que serão fundamentais para ingressar no mundo profissional. Cada atividade, desde o recebimento dos alimentos até o atendimento ao cliente, contribuiu para uma compreensão mais profunda do funcionamento de um serviço de alimentação e da importância de cada detalhe para o sucesso do negócio e como a conexão dessas atividades é realizada.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 35, de 27 de dezembro de 1977. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 27 dezembro de 1977.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 16 setembro de 2004.

BRASIL, R. Panela de arroz a gás: Manual de Instruções Técnicas e de Uso. [s.l.: s.n.].

FAE BUSINESS. Os desafios da logística e os centros de distribuição física: Centros de distribuição reduzem custos e trazem agilidade ao processo de entrega de produtos. Edição n. 2, junho de 2002. Disponível em: <https://img.fae.edu/galeria/getImage/1/16581119965134246.pdf>.

ICA. INSTITUTO AMERICANO DE CULINÁRIA. Chef Profissional, São Paulo: SENAC Editoras, 2017.

ICA. INSTITUTO DE CULINÁRIA DA AMÉRICA. A arte de servir. São Paulo: Roca Ltda., 2004.

MAGNÉE, Henri. Administração simplificada: para pequenos e médios restaurantes. 1 ed. São Paulo: Livraria Varela, 2005. 129p. ISBN: 85-85519-91-6.

MARQUES, J. A. Manual de restaurante e bar. Rio de Janeiro: THEX editora, 2002.

MCWILLIAMS, Margaret. Preparo de Alimentos: um Guia Prático para Profissionais. Barueri: Editora Manole, 2013. E-book. ISBN 9788520445037. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520445037/>. Acesso em: 01 ago. 2024.

MELO, N. N. E. A. Proposição de um modelo de negócios no segmento de alimentação delivery com base em pesquisa de mercado, utilizando o Model Business Canvas. 2021. Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/bitstream/177683/1661/1/Neildson%20Neemias%20-%20TCC%20-%20ADM%20-%202020.2.pdf>.

NASCIMENTO, NETO, Fénelon do (coord.). Roteiro para Elaboração de Manual de Boas Práticas de Fabricação (BPF) em Restaurantes. 2. ed. São Paulo - SP: Senac SP, 2005.

NERIS, J.; BARRIOS, W. Planejamento e gestão de consultórios de nutrição. 2020. Disponível em:

https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=iX_iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=O+est+agi%C3%A1rio+no+atendimento+de+uma+temakeria+%C3%A9+respons%C3%A1vel+por+atender+os+clientes.&ots=WTyjfI84jY&sig=tpA4Kcs94pnDbu1kZKKgEuYr6v0.

PALACIO, J.; THEIS, M. Gestão de negócios em alimentação: Princípios e práticas. Tradução: Claudia Belassof; Tradução: Lúcia Brito. 12. ed. Barueri-SP: Manole, 2015. p. 568.

SOUZA, Anderson S.; FERRACINI, Dafne A.; MAGALHÃES, Elissa França F.; et al. Habilidades básicas em cozinha. Porto Alegre: Grupo A, 2020. E-book. ISBN 9786581492618. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786581492618/>. Acesso em: 05 ago. 2024.