



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA RURAL
BACHARELADO EM GASTRONOMIA

GABRIELA ANA DA SILVA

**A IMPORTÂNCIA DA ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL DOS PROCESSOS EM
BAR TEMÁTICO E LÚDICO.**

Recife, PE
SETEMBRO 2024

Gabriela Ana da Silva

**A IMPORTÂNCIA DA ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL DOS PROCESSOS EM
BAR TEMÁTICO E LÚDICO.**

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.

Orientadora: **Prof^a. Luciana Leite de Andrade Lima Arruda**

Supervisor: **Antônio José Costa Silva**

Recife, PE
SETEMBRO 2024

Ficha catalográfica

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE
Bibliotecária: Suely Manzi – CRB-4 809

S586i Silva, Gabriela Ana da
A importância da organização operacional dos processos em bar
temático e lúdico / Gabriela Ana da Silva. – 2024.
35 f.: il.

Orientadora: Luciana Leite de Andrade Lima Arruda.
Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Gastronomia) –
Universidade Federal Rural de Pernambuco, Departamento de
Tecnologia Rural, Recife, 2024.
Inclui bibliografia e anexo(s).

1. Gastronomia 2. Bares 3. Serviços ao cliente – Controle de
qualidade 4. Restaurantes de refeições ligeiras I. Arruda, Luciana
Leite de Andrade Lima, orient. II. Título

CDD 641.013

GABRIELA ANA DA SILVA

**A IMPORTÂNCIA DA ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL DOS PROCESSOS EM
BAR TEMÁTICO E LÚDICO.**

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: 27/09/2024

Resultado: _____

Banca Examinadora

Prof^ª. Dr^ª. Luciana Leite de Andrade Lima Arruda
(Orientadora)

Prof^ª. Dr^ª. Neide Kazue Sakugawa Shinohara
(Examinadora)

Prof. Dr. Bruno Celso Vilela Correia
(Examinador)

Dedico ao meu filho, Christian Diego, pois ele me motiva todos os dias a ser uma pessoa melhor e a lutar por nós dois. Ele é minha família, minha força e por quem luto diariamente.

Agradecimentos

Primeiramente, ao único que é digno de receber a honra e a glória, meu Senhor Jesus Cristo que me deu forças para continuar minha jornada e me deu mais uma chance para viver. Graças a Deus, hoje, estou finalizando mais uma etapa da minha vida como estudante e pessoa.

Em especial a minha mãe, Joseane Ana, por estar comigo em todos os momentos da minha vida e por sempre apoiar meus estudos. A minha família, meu filho “anjinho azul” Christian Diego que é uma das minhas maiores razões para continuar lutando por um futuro melhor e digno.

Aos meus amigos da universidade que sempre me deram suporte e incentivo e uma vida acadêmica mais divertida e leve, em especial, meu amigo e companheiro João Elias Aguiar Amaral que me indicou ao estágio. Aos amigos em geral também, pois muitos estavam presentes quando o auxílio era referido ao meu estudo e aprendizado.

A toda a grade de funcionários do Le Faux Nez que me acolheram desde o primeiro dia do estágio. Do ASG, a cozinha, do bar, da administração, do salão e não menos importante aos sócios-proprietários da empresa, em especial Marcelo Caldas Valença, meu supervisor Antônio José Costa Silva e Mônica Tenório de Melo que levarei no coração todo o aprendizado e riqueza de conhecimento que me passaram e oportunidade que me foi dada e confiada.

A UFRPE, a todos os docentes que passaram por minha vida e deixaram aprendizado institucional e da vida, em especial minha orientadora Prof^ª Luciana Arruda e minha banca Prof^ª Neide Shinohara, Prof. Bruno Correia e Prof^ª Amanda Siqueira.

Resumo

Os serviços de alimentos e bebidas necessitam de práticas diárias cuidadosas em todos os seus processos, seja da compra de insumos, recebimento, estoque, manipulação dos alimentos e utensílios, ambiente e cuidados com seu manipulador. Além disso, a alta procura por esses serviços, tem aumentado a necessidade de uma organização eficaz nos métodos gerais de cada serviço oferecido com agilidade do colaborador e manutenção da qualidade no serviço, seja na boa experiência do comensal e na produção de um produto alimentício seguro. Faz-se necessário otimizar esses recursos com a padronização dos serviços para além de fornecer um serviço de boa qualidade, reduzir custos e desperdícios na empresa. Neste presente trabalho, estão detalhadas todas as atividades desenvolvidas durante a permanência no Estágio Supervisionado Obrigatório, na equipe de bar do Le Faux Nez. No período de permanência, foram desenvolvidas atividades de higienização de vegetais; organização e limpeza do ambiente de trabalho; limpeza de utensílios e maquinários em geral; preparo de insumos para a produção de drinks e produtos da casa; controle de estoque do bar; planilhas de controle de desperdício, quebra de utensílios, controle de temperatura do maquinário, controle de pragas, controle de limpeza de bar e salão; inventário; preparo de drinks; auxílio em ficha técnica e auxílio em atendimento; participação em treinamentos de drinks, excelência no atendimento. Como exemplo de um bom serviço, investimento e dedicação, temos em Recife, o Le Faux Nez Café Bar. A experiência adquirida em relação ao crescimento profissional dá-se nas práticas diárias e na autonomia de poder exercer a função mediante a teoria do curso. É uma empresa aberta a novos olhares, novas ideias e muito comunicativa com os colaboradores. Além de treinamentos que buscam desenvolver o lado pessoal do profissional para se adequar, são realizadas também reuniões para propor pontos de melhorias do estabelecimento semanalmente. O que enriquece o funcionário de aprendizado e, conseqüentemente, a empresa no seu desenvolvimento e crescimento.

Palavras chave: bar interativo, pré-preparo, qualidade no serviço, café-bar.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Vista externa e entrada do <i>Le Faux Nez</i> .	14
Figura 2. Vistas das partes internas do salão do <i>Le Faux Nez</i> , (a) vista superior e (b) vista do salão para a entrada.	14/15
Figura 3. Vistas das partes internas do salão e bancada de serviço do <i>Le Faux Nez</i> .	15
Figura 4. Logomarca em placa de <i>led</i> .	16
Figura 5. Organograma funcional da equipe do café (a) parte 1 e (b) parte 2.	17
Figura 6. Vegetais higienizados e separados para porcionamento.	21
Figura 7. Insumos para preparo dos coquetéis identificados com etiquetas e armazenados.	22
Figura 8. Planilha de controle de estoque do bar com inventário e solicitação diária de vegetais.	23
Figura 9. Planilha de controle de estoque do bar com inventário e solicitação diária.	24
Figura 10. Planilhas de Controle de desperdício do bar.	25
Figura 11. Planilhas de Controle de quebras de utensílios.	25
Figura 12. Planilha de controle de pragas.	26
Figura 13. Planilha de controle de limpeza do salão (a) e do bar (b).	27
Figura 14. Planilha de controle de temperatura dos equipamentos bar.	28
Figura 15. Planilha de inventário do bar.	28
Figura 16. Atendente preparando suco de limão (a) e <i>Drink Nez Spritz</i> produzido durante o estágio (b).	29/30
Figura 17. Copo de chocolate produzido conforme ficha técnica.	31
Figura 18. Pratos do restaurante no balcão para serem servidos.	32

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CARACTERIZAÇÃO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO (ESO)	12
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESO	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	35

1. INTRODUÇÃO

A organização é um elemento fundamental no processo dos serviços de alimentação, impactando diretamente a qualidade, eficiência e segurança das operações. Em um ambiente onde o preparo e o serviço de alimentos são altamente sensíveis, para um bom atendimento ao cliente, o tempo é um grande aliado. Uma organização eficaz garante que os processos fluam de maneira ordenada, minimizando erros, evitando desperdícios e assegurando a satisfação do cliente (Pagliarin, Hollveg, Vieira, 2018).

A organização adequada contribui para a conformidade com as normas de segurança dos alimentos, reduzindo riscos de contaminação e promovendo práticas seguras de manuseio de alimentos (Lopes, 2020). Nesse prisma, Dias (2015) elucida que a organização no ambiente de serviços de alimentação não apenas otimiza os processos operacionais, mas também sustenta a qualidade do serviço prestado e a saúde dos consumidores, destacando a relação direta entre a organização interna e a excelência do serviço oferecido.

Ademais, é válido ressaltar que organização vai muito além de um ambiente organizado em si. Isso porque uma empresa que preza por controle de estoque, controle de utensílios, controle de desperdício e como seus funcionários se comportam diante desses desafios, também organiza toda uma cadeia de trabalho que torna o empreendimento mais rentável, visando também uma seguridade ao proprietário, em saber que seu investimento está sendo bem administrado e oferecendo o retorno esperado (Sales, 2022).

Costa e Araújo (2019) pontuam que a higiene também é um pilar essencial no processo dos serviços de alimentação, desempenhando um papel crucial na garantia de alimentos seguros e na prevenção de doenças transmitidas por alimentos. Em ambientes onde a manipulação de alimentos ocorre em grande escala, como restaurantes e cozinhas industriais, a adoção rigorosa de práticas higiênicas é indispensável para proteger a saúde dos consumidores e manter a integridade do serviço.

Segundo a Resolução RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002 da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) a falta de higiene pode resultar em contaminação cruzada, crescimento de patógenos e surtos de doenças, que não só

colocam em risco a saúde pública, mas também prejudicam a reputação dos estabelecimentos.

A higiene nos serviços de alimentação é uma das principais garantias de que os alimentos preparados e servidos estão livres de contaminantes prejudiciais, sendo uma exigência tanto dos órgãos reguladores quanto dos consumidores cada vez mais conscientes (Cardoso, 2018). É importante capacitar os profissionais para que pequenos erros não sejam cometidos por falta de informação, dar segurança aos clientes e treinar os funcionários para que erros sejam minimizados, principalmente os relacionados à higiene dos alimentos.

A *mise en place* é um conceito fundamental nos serviços de alimentação, referindo-se à preparação e organização prévia de todos os ingredientes, utensílios e equipamentos necessários para a execução eficiente das atividades culinárias. Esta prática é essencial para o sucesso operacional em cozinhas profissionais, permitindo que os chefs e a equipe de cozinha trabalhem de forma ágil, coordenada e sem interrupções. A *mise en place* garante que tudo esteja no lugar certo antes que o serviço comece, o que não só acelera o processo de produção, mas também melhora a qualidade dos pratos servidos (Alfaro, 2020).

Além de facilitar o fluxo de trabalho, a *mise en place* contribui para a redução de desperdícios e o controle de porções, aspectos importantes na gestão de custos. Silva (2020) aponta que a *mise en place* é mais do que uma simples preparação; é a base para um serviço de alimentação organizado, eficiente e de alta qualidade, onde a antecipação de necessidades permite que o foco permaneça na execução impecável dos pratos e na satisfação do cliente.

Assim, a integração desses três aspectos é indispensável para a entrega de um serviço de alimentos e bebidas de alta qualidade. A eficiência operacional resultante da organização e da *Mise en Place*, combinada com práticas rigorosas de higiene, assegura não apenas a segurança dos consumidores, mas também o sucesso e a longevidade do negócio. Diante do exposto, este trabalho buscou relatar todo o aprendizado prático sobre higiene, organização e *Mise en place* envolvidos no serviço de bar, durante o período de Estágio Supervisionado Obrigatório da discente na empresa Nez Café LTDA, portadora do nome fantasia “Le Faux Nez”.

2. CARACTERIZAÇÃO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO (ESO)

Um estágio supervisionado obrigatório é uma atividade acadêmica prática, exigida por muitos cursos de graduação, em que os estudantes aplicam e desenvolvem os conhecimentos adquiridos em sala de aula em um ambiente profissional real, sob a supervisão de um orientador. Este estágio faz parte do currículo obrigatório e tem como objetivo principal preparar o estudante para a inserção no mercado de trabalho, permitindo que ele vivencie as rotinas e desafios de sua futura profissão.

Durante o estágio, o estudante é acompanhado tanto por um supervisor na empresa ou instituição onde o estágio é realizado quanto por um professor orientador da sua instituição de ensino. Essa supervisão garante que as atividades desenvolvidas estejam alinhadas com os objetivos pedagógicos do curso e que o estudante receba o suporte necessário para seu aprendizado prático. Segundo Oliveira (2019), no livro "Estágio supervisionado: fundamentos e práticas na formação profissional" o estágio supervisionado obrigatório é uma etapa crucial na formação profissional, pois proporciona ao aluno a oportunidade de integrar teoria e prática, além de desenvolver competências essenciais para sua atuação no mercado de trabalho".

- **Período do Estágio Supervisionado Obrigatório**

O início do contato com o café-bar deu-se no ENO (Estágio não obrigatório) no início do mês de março. O referente ESO teve início no dia 01 de abril de 2024 e foi estendido até 23 de agosto de 2024, suprimindo toda a carga horária exigida de 360 horas. Este acontecia de segunda-feira a sexta-feira, no período de 6 horas diárias, atingindo a carga horária de 30 horas semanais. Cabe ressaltar, ainda, que, nos dias que havia aula, o horário era modificado das 13h às 19h e quando não estava em momento de aula o horário era das 08h às 14h.

- **Estabelecimento de realização do estágio**

Inaugurado em 2021, o Le Faux Nez encontra-se localizado na Praça de Casa Forte, em um imóvel tombado em regime especial, sendo considerado um patrimônio cultural da cidade do Recife. No que diz respeito à caracterização do estabelecimento, pontua-se que há uma mescla de tipologias. Isso porque, além de o serviço de alimentação pertencer à tipologia de “restaurante temático”, ele pode se encaixar, também, na tipologia “restaurante de alta cozinha”. Isso porque o primeiro tipo de tipologia, de acordo com Câmara (2012), se caracteriza quando os restaurantes são especializados em cozinhas específicas, podendo oferecer, também, variedade de serviços de acordo com o tema e a maneira de servir típicas da região de origem. Já a segunda tipologia se encaixa pelo fato de ser um restaurante fino, de estética contemporânea, e que, apesar de apresentar uma especialidade, oferece serviços diferenciados. (Câmara, 2012).

O Le Faux Nez funciona de segunda a quarta das 12h às 22h, quinta e sexta das 12h às 23h, sábados 9:30 às 23h e domingos 09:30 às 20h contando com serviços de *brunch*, almoço, chá da tarde e jantar. O espaço possui 14 mesas e capacidade total de 52 pessoas, contando com as cadeiras e sofás distribuídos pelo restaurante na sua área interna e externa (Figuras 2 e 3).

O Le Faux, foi pensado pelos sócios-proprietários como uma fila de espera do Nez Bistrô, restaurante muito requisitado por seus frequentadores, tanto que a tradução de seu nome fantasia significa “O falso” Nez. Mas o resultado desse modelo de negócio surpreendeu o público, e o café, teve sua identidade unificada, autossuficiência, tornando-se uma empresa com independência de mercado com sua identidade própria. Através da construção dos seus pilares que foi capaz de atrair seu próprio público.

Seu público-alvo é voltado para pessoas que procuram um serviço de alta qualidade, novas experiências e contato com memórias afetivas da infância. Essa abordagem atrai clientes que apreciam a nostalgia e a conexão emocional com os produtos ou serviços oferecidos. Além de muitos clientes serem de longas datas e fiéis à marca.

O cardápio conta com preparações francesas, *drinks* autorais, clássicos, sem álcool, vinhos selecionados e cafés especiais. É um restaurante que brinca com o lúdico, possui um jogo de baralho entre as mesas, baralho este que divulga também os pratos, drinks e pilares da casa. Todos os últimos domingos do mês tem o mágico, nas quartas no chá da tarde tem a taróloga é um ambiente realmente mágico e familiar. Tem um olhar sensível para as crianças também onde oferecem balões, vende algodão doce, pipoca e um delicioso copo de chocolate.

O Le Faux Nez é um café que preza pela decoração antiga do local onde foi criado, rústico mas ao meu tempo bastante acolhedor, decorado com quadros em preto e branco o que remete uma imagem secular. A entrada do café, possui um jardim de canto e quatro mesas para fila de espera ou permanência, caso o cliente prefira ficar ao ar livre ou com seu pet (Figura 1).



Fonte: Le Faux Nez, 2022.

Figura 1. Vista externa e entrada do Le Faux Nez.

Assim que adentra no salão (Figura 2), o cliente é recepcionado pelo atendente e direcionado para a mesa que melhor se adequa, o menu é digital e prontamente é fornecido um *tablet* caso o cliente não esteja com seu *smartphone*.

(a)



Fonte: Le Faux Nez, 2022.

(b)



Fonte: Le Faux Nez, 2022.

Figura 2. Vistas das partes internas do salão do Le Faux Nez, (a) vista superior e (b) vista do salão para a entrada.

Logo em seguida é visto o bar (Figura 3) onde são preparados os drinks e ficam expostos o vinhos, espumantes e demais itens das bebidas, também é servido água, cafés, refrigerantes, sucos, chás e algumas preparações como tarte de morango e limão, *croissant*, *gougère*, quiches e é o setor que ajuda na comunicação do salão com a cozinha, auxiliando na entrega dos pratos e otimizando o serviço.



Fonte: Le Faux Nez, 2022.

Figura 3. Vistas das partes internas do salão e bancada de serviço do Le Faux Nez.

O caixa do restaurante fica sob responsabilidade apenas dos supervisores de salão. Possui dois banheiros para clientes sendo um feminino acessível e um masculino com um corredor que possui dois espelhos, um espelho côncavo e outro espelho convexo, fazendo essa alusão a um ambiente mágico.

A cozinha fica em frente ao bar e conta com uma estrutura excelente de maquinários modernos, dividida por praças: boqueta, cozinha quente, cozinha fria, *patisserie*, área de recebimento, áreas de lavagem e limpeza de mercadorias. O estoque fica no mezanino e é dividido em setores: produtos secos (mercearia), temperos, vinhos, alguns produtos de limpeza e higiene, embalagens e setor de freezers e refrigeradores.

O ambiente para funcionários fica localizado na área externa do restaurante conta com dois bancos grandes e três cadeiras de praia para descanso. Mesas para refeições, ventiladores, armários para cada funcionário e dois banheiros um feminino e o outro masculino. O setor administrativo cuida da parte financeira, do RH e das

compras, no escritório estão todas as informações que são essenciais para o funcionamento administrativo da empresa. Na parede frontal do salão principal tem uma placa de *led* com o nome do estabelecimento, usado pelos clientes para divulgação em mídias sociais (Figura 4).



Fonte: Le Faux Nez, 2022.

Figura 4. Logomarca em placa led.

- **Estrutura organizacional**

O empreendimento possui três sócios, e ligados diretamente a estes estão os principais setores, conforme Figura 5 a e b.

(a)



Fonte: Da Autora, 2024.

(b)



Fonte: Da Autora, 2024.

Figura 5. Organograma funcional da equipe do café (a) parte 1 e (b) parte 2.

Cada grupo do organograma possui atividades e responsabilidades bem definidas. Os sócios tiveram a ideia inicial do empreendimento e são responsáveis por coordenar as ideias, com o objetivo de realizar uma atividade econômica em conjunto. Administração: Os responsáveis pelo setor de administração da empresa são a analista financeira e o assistente administrativo.

Os Chefs de Cozinha são responsáveis pela elaboração das preparações e coordenação das equipes de cozinha. Já os Auxiliares de Cozinha são responsáveis pelas diferentes praças, todas coordenadas pelo Chef de Cozinha.

Na função de Supervisor de Salão existem 2 colaboradores que são responsáveis pelo estabelecimento, pelo atendimento dos clientes e rotina da equipe de salão. Além disso, esses Supervisores, líderes desse setor, auxiliam nos treinamentos, orientação e avaliação da equipe de atendimento, e na resolução de problemas internos e das objeções dos clientes. Esses colaboradores elaboram e apresentam relatórios com resultados do setor (bar e salão) aos sócios e estão aptos

a realizar qualquer atividade nesse setor.

Os Atendentes de Salão são colaboradores responsáveis pela recepção e atendimento aos clientes, apresentando a proposta do Café (“os pilares”) e auxiliando na escolha dos itens do cardápio. Eles também realizam o serviço à mesa das preparações e bebidas, além de manter o ambiente limpo. O trabalho em equipe é fundamental, envolvendo tanto o salão quanto o bar. Além disso, avaliam o padrão de qualidade dos itens preparados pela cozinha e pelo bar antes de levá-los às mesas. Os Auxiliares de Bar também atendem aos clientes, servindo e manipulando alimentos e bebidas, mas o foco principal dessa equipe é o preparo de bebidas, como sucos, coquetéis, drinques, aperitivos e cafés.

A equipe de Auxiliares de Serviços Gerais executam os serviços de tratamento e limpeza pesada em estruturas e equipamentos, conservam vidros e fachadas, limpam recintos e acessórios, além de realizarem suas atividades seguindo normas de segurança individual e coletiva, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente.

O estagiário auxilia na rotina de funcionamento e atendimento, controle de estoque, organização do ambiente de trabalho, preparação e finalização de itens do cardápio, operação de equipamentos e utensílios, realização da limpeza, controle da qualidade e validade dos produtos, e controle do recebimento dos insumos.

● **Objetivo do ESO**

Desenvolver e vivenciar, em ambiente comercial, atividades de recepção de mercadorias, organização e limpeza do local de trabalho, bem como a preparação de ingredientes e de coquetéis, atendimento dos clientes, no bar do Le Faux Nez, localizado na zona norte de Recife.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades descritas já eram realizadas no Le Faux Nez, sendo importante a realização para entendimento de ações em ambiente comercial de conteúdos abordados educacionalmente.

- Higienização de vegetais

A higienização adequada de vegetais é essencial para garantir a segurança alimentar, removendo sujeiras, resíduos de agrotóxicos superficiais e microrganismos que podem estar presentes nos alimentos (Silva, 2021). No Le Faux Nez são realizados os seguintes passos para essa atividade: i) seleção e descarte de produtos que não estavam próprios para consumo, sendo nessa etapa comunicado ao responsável pela compra de insumos a quantidade dos produtos desperdiçados para um possível reembolso e diminuição da perda financeira; ii) produtos lavados em água potável e corrente; iii) imersos em solução clorada por 30 min; iv) enxágue com água potável e secagem; e v) porcionamento e armazenamento (Figura 6). Essas etapas são realizadas toda terça, quinta e sexta, com o objetivo de sempre ter vegetais em boas condições de uso.

A prática de higienização ajuda a minimizar os riscos à saúde, e mantém a qualidade e durabilidade dos alimentos frescos. Nessa etapa de higiene, além da sanitização também foi visualizada uma necessidade de controle de desperdício pois, na maioria das vezes, eram visualizadas matérias primas impróprias para consumo com presença de bolores, fissuras e até mesmo estragadas. Então ocorria uma separação tanto por unidade ou gramatura desses insumos como exemplo laranjas estragadas, gengibre com bolor, limão ou outras frutas com sinais de ruptura da casca, o que indicava deterioração e perda de integridade estrutural. Essa ação começou até um controle efetivo sobre esses alimentos impróprios, pois sempre que havia essa contagem, no outro pedido da CEASA o fornecedor fazia a troca do produto que, anteriormente, era desperdiçado no lixo. Dessa forma, o índice de produtos a serem substituídos foi diminuindo e por ter esse controle os custos com tal desperdício se tornaram quase nulos.

Outro fator importante também nesse processo, era o armazenamento. A importância e o cuidado em armazenar esses vegetais já higienizados, retirando o máximo de umidade e refrigerando com proteção adequada. Exemplo disso, foram as ervas aromáticas: o manjericão e a hortelã. São bastante delicadas, principalmente, se não foram bem armazenadas, da forma que era realizada anteriormente, não durava nem um dia sem que as folhas queimassem. Métodos de conservação foram introduzidos para que as folhas permanecem mais tempo

verdes e íntegras como reduzir a umidade das folhas, tanto para a hortelã como para o manjericão; colocar em um pote de vidro maior, adição de água em papel toalha e proteção total com bobinas plásticas sobre o manjericão. Essas ações simples levaram ao aumento da durabilidade e da integralidade das folhas para quatro dias ou mais.



Fonte: A autora, 2024.

Figura 6. Vegetais higienizados e separados para porcionamento.

- Organização e limpeza do ambiente de trabalho

A organização e a limpeza no ambiente de trabalho são fundamentais para garantir a eficiência, a segurança e o bem-estar dos colaboradores. Um ambiente limpo e organizado contribui para a prevenção de acidentes, melhora a produtividade e promove uma cultura de respeito e cuidado com o espaço de trabalho. Para realização das atividades no bar, pela dinâmica e proximidade com os clientes no salão, é fator muito importante para o bom desempenho das atividades diárias que todos os itens de uso estejam no lugar e prontos para aumentar a produtividade e lucratividade.

- Limpeza de utensílios e maquinários em geral

Os equipamentos passaram por manutenções preventivas durante a realização do estágio, para que estivessem em boas condições de funcionamento. Essa atividade incluiu a limpeza interna e externa, além de verificações regulares para garantir que não haja acúmulo de sujeira ou materiais que possam comprometer o desempenho.

- Preparo de insumos para a produção de coquetéis e produtos da casa

Cada coquetel possui uma ficha técnica operacional que contém a descrição dos seus ingredientes específicos. A responsabilidade do estagiário era manter o estoque dos xaropes, espumas e chás, além do acondicionamento correto das frutas e hortaliças.

O preparo dos insumos específicos foi sempre realizado seguindo as fichas técnicas operacionais do estabelecimento. Os itens prontos eram armazenados em bisnagas e potes higienizados e identificados com etiquetas (Figura 7), sempre fazendo previamente degustações e avaliações visuais para evitar produtos estragados. Além disso, era imprescindível o controle do abastecimento desses produtos para que não faltassem produtos para o dia de trabalho, pensando nesse controle desde a abertura até o fechamento da casa, incluindo, dias de pouco ou muito movimento e até mesmo datas comemorativas.



Fonte: A autora, 2024.

Figura 7. Insumos para preparo dos coquetéis identificados com etiquetas e armazenados.

- Controle de estoque do bar

A atividade de todo começo de semana, no início do dia, era fazer o inventário dos vegetais (Figura 8) e dos demais insumos do bar (Figura 9), avaliando o estoque e a necessidade diária de realização de pedidos de acordo com a demanda do dia, evitando desperdício ou falta de insumo necessário.

		PEDIDOS SEMANA							A						
		EST	SEG	EST	TER	EST	QUA	EST	QUI	EST	SEX	SAB	DOM		
und	abacaxi														
molho	Alecrim														
UND	Coco seco inteiro														
kg	Gengibre														
unid	Hortelã														
und	Laranja Pera														
UND	Laranja Bahia														
KG	Limão														
KG	Limão Siciliano														
KG	Maçã Verde														
unid	Manjeriçao Verde														
kg	Maracuja														
bandeja	Morango														

Fonte: a autora, 2024.

Figura 8. Planilha de controle de estoque do bar com inventário e solicitação diária de vegetais e materiais secos.

PEDIDOS SEMANA <u> </u> / <u> </u> / <u> </u> A <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>												
	EST	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM				
ÁGUA C/ GÁS												
ÁGUA S/ GÁS												
COCA-COLA												
COCA-ZERO												
GUARANA ANTART												
GUARANA ZERO												
SCHWEPPES CITRUS												
TONICA ZERO												
TÔNICA												
KAMBUCHA HIBISCO												
KAMBUCHA CAPIM LIMAO												
GELÓ TRANSLUCIDO												
GELÓ COLLINS												
ÁGUA DE COCO												
CAFETERIA												
CAFÉ EXPRESSO 01												
CAFÉ DESCAF.												
CAFÉ MOÍDO 50 G												
CHÁ FRUTAS VERMELHA												
CHÁ CAMOMILA CLIENTE												
CHÁ CAMOMILA PRODUÇÃO												
CHÁ HORTELÃ CLIENTE												
CHÁ HORTELÃ PRODUÇÃO												
SUCO DE UVA GF 300ML												
HEINEKEN												
HEINEKEN ZERO												
LEITE												
AÇÚCAR												
AÇÚCAR SACIE												
ADOÇANTE												
ALCOOL												
PERFEX												
PAPEL TOALHA												
ÓLEO SOJA												
MILHO DE PIPOCA												
GUARDANAPO CLIENTE												
GUARDANAPO SIMPLES												
CANUDO												
CARAMELO												
GANHACHE CHOCOLATE												
JOGO AMERICANO												

Fonte: a autora, 2024.

Figura 9. Planilha de controle de estoque do bar com inventário e solicitação diária de insumos.

- Planilhas de controle

No ambiente do bar foram preenchidas planilhas de controle referentes a vários desperdícios (Figura 10) e quebra de utensílios (Figura 11) que são relacionadas com a gestão de estoque e financeira. Esses controles contribuem para que itens indispensáveis ao bom funcionamento não faltem, e são utilizados em sistemas de controle de gastos. Além disso, essas planilhas podem ser usadas na avaliação de necessidade de treinamento da equipe na compra e higienização de vegetais e na utilização de utensílios.

CONTROLE DE OCORRÊNCIAS DE VETORES E PRAGAS URBANAS

Revisão: 00 Elaborado por: Adriana Araújo (CRMV-PE nº 6687)

Mês/Ano: _____

Pragas	Dia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
 Drosófila																																	
 Músculo																																	
 Mosca																																	
 Escorpião																																	
 Formiga																																	
 Carapaceiro																																	

Município: _____ Data: ____/____/____

Fonte: a autora, 2024.

Figura 12. Planilha de controle de pragas.

(a)

Revisão: 00		Elaborado por: Adriana Araújo (CRMV-PE nº 4687)																																																																															
Setor: SALÃO		Mês/ Ano: _____																																																																															
Equipamento/Utensílio/Instalação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Responsável																																																	
SALÃO																																																																																	
Piso																																ASG																																																	
Mesas																																ASG																																																	
Cadeiras																																ASG																																																	
Área do caixa																																ASG																																																	
Espelhos e quadros																																ASG																																																	
Parede																																ASG																																																	
Lustres																																ASG																																																	
Verificação:																													Data:	/	/																											Rubrica:																							

Fonte: a autora, 2024.

(b)

Revisão: 00		Elaborado por: Adriana Araújo (CRMV-PE nº 4687)																																																																															
Setor: Bar		Mês/ Ano: _____																																																																															
Equipamento/Utensílio/Instalação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Responsável																																																	
DIÁRIO																																																																																	
Piso																																Colaboradores do setor																																																	
Tábua e facas (imersão em solução clorada)																																Colaboradores do setor																																																	
Lixeira																																Colaboradores do setor																																																	
Vitrine																																Colaboradores do setor																																																	
Bancada																																Colaboradores do setor																																																	
Pia e torneira																																Colaboradores do setor																																																	
SEMANAL																																																																																	
Prateleiras																																Colaboradores do setor																																																	
Estrados para copos																																Colaboradores do setor																																																	
Máquina de café																																Colaboradores do setor																																																	
Equipamento 01																																Colaboradores do setor																																																	
Equipamento 02																																Colaboradores do setor																																																	
Equipamento 03																																Colaboradores do setor																																																	
Equipamento 04																																Colaboradores do setor																																																	
Equipamento 05																																Colaboradores do setor																																																	
A limpeza minuciosa do setor deve ser realizada semanalmente																																																																																	
Atenção: Abastecimento dos dispensers (sabão líquido e papel toalha)																																																																																	
Verificação:																													Data:	/	/																											Rubrica:																							

Fonte: a autora, 2024.

Figura 13. Planilha de controle de limpeza do salão (a) e do bar (b).

A planilha de controle de temperatura dos equipamentos do bar (Figura 14) é importante para a manutenção da qualidade dos produtos do bar, incluindo bebidas prontas como refrigerantes, água mineral e cervejas. Esta planilha foi preenchida diariamente durante o Estágio, sendo o registro acompanhado para identificar o motivo de possíveis variações observadas

- Preparo de coquetéis

Os coquetéis estão todos relacionados no cardápio e foram preparados (Figura 16) seguindo a ficha técnica que descreve todos os detalhes de execução para que sejam únicos, com atenção às técnicas de preparo, decoração e detalhes de serviço. A ficha técnica garante a qualidade e padronização dos diferentes coquetéis.

(a)





(b)

Figura 16. Atendente preparando suco de limão (a) e Drink Nez Spritz produzido durante o estágio (b).

- Auxílio em ficha técnica

O copo de chocolate (Figura 17) foi um produto criado no período do estágio, auxiliei na criação, montagem e na montagem da ficha técnica para o produto ser feito corretamente no processo do serviço, facilitando o entendimento dos colaboradores que iam prepará-lo. Também ajustando algumas informações nas demais fichas técnicas para poder não ocorrer erros na padronização dos drinks, observei dificuldades na leitura do passo a passo e na técnica utilizada nos coquetéis e modifiquei a estrutura da antiga ficha técnica utilizada, facilitando a visualização, otimizando o preparo do drink sem erros.



Figura 17. Copo de chocolate produzido conforme ficha técnica.

- Auxílio em atendimento

Em momentos de grande movimento na casa, para ajudar no atendimento, sempre era necessário retirar o pedido na cozinha e levar até o balcão de saída (Figura 18), como forma de agilizar o serviço. Às vezes, auxiliava o atendente de salão a atender os clientes, estudando cardápio e preparações da casa para ajudar a servir os pratos e cuidar da organização do ambiente quando uma mesa era desocupada para agilizar o serviço para atendimento de outros clientes que chegassem ou estivessem na fila de espera.



Figura 18. Pratos do restaurante no balcão para serem servidos.

- Participação em treinamentos

Os treinamentos são regulares para os colaboradores com foco nas melhores práticas de organização e limpeza, conscientização sobre a importância dessas práticas para a saúde, segurança e eficiência no trabalho. Ocorreram treinamentos de harmonização com vinhos, para saber qual indicar ou oferecer a partir do prato escolhido do cardápio. Acontecia também quando ocorria algum evento gastronômico nacional no café e pratos novos eram formulados, a degustação desses pratos para conhecimento dos colaboradores. Também possui treinamentos relacionados à excelência no atendimento ao cliente que auxiliam na comunicação entre as equipes de bar e salão e ajudam na autonomia e domínio de situações adversas, pois os gestores deixaram os funcionários verbalizarem suas dificuldades no dia a dia do serviço e procuravam a melhoria através dos depoimentos e situações reais. E treinamento de boas práticas de manipulação para assegurar que informações básicas sobre higiene sejam conhecidas e colocadas em prática pelos funcionários. Além de pensar na equipe como um todo, esses treinamentos motivam o lado intelectual e o trabalho em equipe.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tomando como base o conteúdo exposto ao longo de todo o relatório, faz-se possível a conclusão de que as experiências vivenciadas durante o estágio supervisionado no Le Faux Nez foram de grande importância para o desenvolvimento profissional e pessoal da discente. Foi uma grande oportunidade de garantir novas habilidades, técnicas e conhecimentos os quais só eram conhecidos a partir de um estudo teórico, colocar em prática essas ações geraram autonomia e experiência o que proporcionou uma segurança e efetividade na vida profissional e como consequência abriram portas para um futuro promissor e uma carreira exemplar.

Além disso, a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos em situações reais permitiu entender de forma mais prática as dinâmicas da profissão, além de enfrentar desafios que ajudaram no crescimento e amadurecimento. O estágio consolida as aspirações profissionais e fornece as ferramentas necessárias para seguir em frente com mais confiança.

Através do estágio no Le Faux Nez, ficou evidente que a organização e as boas práticas de higiene são cruciais no setor de alimentos e bebidas. A experiência prática aliada à teoria aprendida durante o curso proporcionou um aprendizado significativo, preparando o estudante para os desafios do mercado. A cultura de feedback e melhoria contínua na empresa contribuiu para o crescimento tanto do estagiário quanto do estabelecimento, demonstrando que um ambiente colaborativo e inovador é essencial para o sucesso no setor.

REFERÊNCIAS

ALFARO, R. R.. **Plano de negócios para uma empresa voltada a serviços de bar e restaurante.** 2020.

Resolução RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Manual de boas práticas para serviços de alimentação. Brasília, DF: ANVISA.

CÂMARA, C. S. **Alimentos e Bebidas.** Curso Técnico em Hospedagem. CETAM. Manaus - AM. 2012.

CARDOSO, M. R. **Higiene e segurança alimentar: práticas e normas em serviços de alimentação.** Rio de Janeiro: Editora ABC, 2018.

DIAS, R. **Gestão de qualidade em serviços de alimentação.** São Paulo: Editora XYZ, 2015.

LOPES, L. C. Boas práticas de fabricação: treinamento aplicado aos manipuladores de alimentos de restaurante universitário. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 7, p. 49282-49289, 2020.

OLIVEIRA, M. S. Estágio supervisionado: fundamentos e práticas na formação profissional. Porto Alegre: **Editora Universitária**, 2019.

PAGLIARIN, P. H. F.; HOLLVEG, S. D. S.; VIEIRA, S. A. G. Sistema de geração automática de cotação de preços para uma empresa de prestação de serviço de bar e coquetéis. **Disciplinarum Scientia| Naturais e Tecnológicas**, v. 19, n. 1, p. 105-120, 2018.

SALES, M. C. D. O controle de produção como forma de solucionar o desperdício de alimentos em restaurantes comerciais. 2022.

SILVA, A. P. **Eficiência e organização em cozinhas profissionais: o papel da mise en place.** Editora Gastronomia. São Paulo, 2020.