

COZINHA BOSSA NOVA E OUTRAS MANIFESTAÇÕES CULINÁRIAS: UM OLHAR TURÍSTICO-CULTURAL SOBRE A GASTRONOMIA CARIOCA

Elga Batista da Silva

Andrea dos Anjos Silva

Flavio Henrique Gomes Borges

RESUMO: Os hábitos alimentares do carioca, que hoje integra a Cozinha Bossa Nova, foram influenciados por portugueses, indígenas e africanos. Esse trabalho dissertou sobre essa Cozinha e as principais manifestações culinárias do Rio de Janeiro como elementos turístico-culturais dessa cidade. Várias preparações culinárias típicas são encontradas na cidade, contendo características dessas várias influências. Adicionalmente, a cozinha carioca reúne a Baixa Gastronomia, a comida de boteco e a Cozinha de Vanguarda (muito presente na Cozinha Bossa Nova); além de tradições como a feijoada e a caranguejada, e de centros de comércio popular onde coexistem restaurantes típicos diversos, produtos de *delicatessen* e alimentos mais simples. Conclui-se que a cultura alimentar carioca, importante expoente turístico, resulta de várias influências enriquecedoras que a tornam interessante ao turista.

Palavras-chave: Baixa Gastronomia; Comida de Boteco; Cozinha Caiçara; Turismo Gastronômico.

ABSTRACT: The eating habits of Rio, which now integrates the Bossa Nova kitchen, were influenced by Portuguese, Indians and Africans. This work spoke about this cuisine and major culinary events in Rio de Janeiro as a tourist and cultural elements of the city. Several typical culinary preparations are found in the city, containing characteristics of these various influences. In addition, Rio kitchen meets the Low Gastronomy, the pub food and Vanguarda Kitchen (very present in Bossa Nova Kitchen); as well as traditions like feijoada and caranguejada, and popular shopping centers where coexist various typical restaurants, delicatessen products and simpler foods. We conclude that the carioca food culture, important tourist exponent results from several enriching influences that make it interesting to tourists.

Keywords: Low Gastronomy; Pub Food; Caiçara Kitchen; Gastronomic Tourism.

INTRODUÇÃO

“A gastronomia, consolidada entre as expressões culturais significativas, ganha plena relevância na virada para o século XXI, tanto em centros urbanos como áreas rurais” (PERTILE, 2011). As cidades contemplam uma diversidade de aspectos que estão diretamente relacionados ao modo de comer e à comida em si, e carregam consigo parte da história ligada à colonização da localidade e às influências culturais absorvidas ao longo do tempo (GARCIA, 1994).

O próprio processo de miscigenação, responsável por influenciar de forma marcante a cultura brasileira, também deixou seu legado na Gastronomia, difundindo características, bem como pratos típicos de outros países em várias regiões brasileiras. Assim, muitas preparações culinárias de origem internacional foram incorporadas aos cardápios nacionais, muitas vezes submetidas a adaptações necessárias em função de custo ou indisponibilidade de matérias primas específicas. Esse fato pode ser justificado pelos fluxos migratórios e também pelo perfil acolhedor do brasileiro, povo muito receptivo aos itens provenientes de outras culturas (MENDES, PERROTTA, QUINZANI, 2013).

Nesse contexto, enfatiza-se o município do Rio de Janeiro como grande local turístico, que de acordo com a Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro (TURISRIO) o crescente número de turistas que desembarca na “cidade maravilhosa” encontra uma mistura irresistível de encantos naturais, riqueza cultural e hospitalidade, associada às possibilidades de visitar cartões postais mundialmente famosos. Adicionalmente, o turista pode deliciar-se com bons pratos, aproveitar a vida noturna ou apenas apreciar a beleza dessa cidade que ainda oferece, como atração à parte, a simpatia e a cordialidade do povo carioca.

A cidade dispõe de uma culinária típica, fruto de várias influências como a mistura do galego-português, do nordestino, do árabe assim como, de outras culturas que podem ser percebidas em hábitos que vão desde as tradicionais feijoadas de sexta-feira, oriundas da cultura negra proveniente dos povos africanos; até a influência europeia, como a culinária alemã e a francesa, que foram deixando rastros pela cidade ao longo de sua história. Tudo isso somado à atmosfera boêmia que a cidade do Rio de Janeiro oferece através da diferenciada cultura de botequim e de balcão, caracterizados pela forma descontraída e simples que o carioca tem para comer e beber, sem qualquer necessidade de requintes ou de formalidades.

Esses hábitos descompromissados são percebidos cotidianamente na cultura do povo carioca, constituindo um diferencial que pode ser compreendido como um atrativo turístico. Por definição, um atrativo turístico é o composto de “locais, objetos, equipamentos, pessoas, fenômenos, eventos ou manifestações que motivam o deslocamento de pessoas para conhecê-los, podendo ser naturais, culturais, atividades econômicas, eventos programados” (BRASIL, 2007).

Segundo Valls (2006) esses atrativos são os “elementos base que desencadeiam o processo turístico”, determinando o Rio de Janeiro como um dos principais destinos turísticos do nosso país, composto “de produtos turísticos, os quais, por sua vez, se estruturam a partir dos recursos ou atrativos existentes no lugar”.

A atividade turística no Brasil contribui para uma maior demanda pelas tradições locais, entre as quais está inserida a atividade culinária. Assim sendo, admite-se que a comida típica regional não é apenas um atrativo, mas também um produto turístico (MORAIS, 2012). Nesse contexto, a compreensão dos hábitos alimentares faz da comida típica de uma região uma verdadeira representação de suas tradições, despertando um sentimento de apropriação, que faz com que a comida adquira as características e influências de seu país de origem (REINHARDT, 2007).

O objetivo do trabalho foi dissertar sobre a Cozinha Bossa Nova e as principais manifestações culinárias do Rio de Janeiro como elementos turístico-culturais dessa cidade.

METODOLOGIA

Para elaboração do trabalho, que consistiu em uma revisão bibliográfica isenta de realização de quaisquer levantamentos em campo, foram consultados artigos científicos, artigos de revistas não acadêmicas, livros, revistas e trabalhos de anais de congressos publicados até 2016, em português.

Para a busca de referências *online* foram usados os seguintes termos de indexação: cozinha bossa nova, cozinha carioca, cozinha de vanguarda, comida de boteco, baixa gastronomia.

DESENVOLVIMENTO

Influências na culinária carioca

A vinda da Família Real para o Rio de Janeiro em 1808, bem como o seu longo período de permanência no Estado, teve papel decisivo na identidade culinária carioca. Esse fato pode ser constatado quando é observada a presença de pratos de origem portuguesa que figuram em muitos cardápios da cidade, em especial aqueles que contêm o bacalhau preparado de várias maneiras (incluindo o famoso bolinho, originalmente chamado de pastel em Portugal), o caldo verde, as iscas de fígado e os doces a base de ovos (SENAC, 2011).

A Corte portuguesa inicialmente manteve os hábitos e referências dos parisienses, no que diz respeito aos serviços de cardápios, transformando os hábitos europeus em reproduções características dominantes no Brasil, adaptadas à disponibilidade das matérias primas locais, uma atividade que possibilitou a ocorrência de diversas trocas de experiências culinárias.

Segundo Luís Edmundo (1956) uma das fontes primárias percebida como indicação da presença desses hábitos na cidade do Rio de Janeiro, podem ser observados através da leitura comum de textos gastronômicos que evidenciavam a imitação dos textos franceses, como a “Arte de Cozinha” (1680), de Domingos Rodrigues, *chef* de cozinha de D. Pedro II, e ainda “Cozinheiro Moderno”, de Lucas Rigaud (1780). Essas obras apontavam ensinamentos da culinária francesa em Portugal, e, conseqüentemente, colaboravam para a formação da cozinha carioca.

No entanto, a mesa da Corte era diferenciada da mesa da cidade do Rio de Janeiro, mas como a sociedade carioca era extremamente estratificada e dividida, as duas formas de hábitos alimentares se relacionam de maneira aberta para trocas, e incorporam certos hábitos e costumes da mesa da realeza portuguesa e também da mesa de influência africana. Entretanto, é importante ressaltar que grande parte da manutenção desse fluxo de cultura alimentar foi feito pelos escravos, tornando possível afirmar que a constituição da culinária carioca teve sua origem nos hábitos culturais dos grupos étnicos que se misturaram pela cidade (ALEIXO, BARTHOLO, 2015).

A disponibilidade para essas adaptações na gastronomia foi fundamental para possibilitar que se constituísse uma nova dimensão culinária, que combinava comida indígena, africana e portuguesa, propiciando a criação de técnicas e modos de produção exclusivos na nova terra. A cozinha carioca que nasce a partir da Corte

é um trabalho português de aculturação compulsória, utilizando as influências parisienses associadas às indígenas e aos recursos africanos aclimatados. A ampliação da rede de interdependência das pessoas que formavam a Corte possibilitou a construção de uma identidade culinária própria, pois as trocas com as demais camadas sociais transformavam os costumes de todos, porque as trocas se realizaram através de uma via de mão dupla (CASCUDO, 2011).

Câmara Cascudo (2011) também afirmou que os viajantes estrangeiros que visitavam o Brasil experimentando essas novas configurações gastronômicas mencionam o feijão como um item essencial e típico prato nacional, inseparável da farinha de mandioca à mesa. Adicionalmente, destacavam que não há prato mais brasileiro que o feijão preto com carne seca e a referida farinha, prato fundamental das refeições até nas classes mais abastadas.

Acredita-se que o feijão preto tenha sido introduzido por alguma escrava na cozinha de sua senhora, como alternativa substitutiva no preparo do cozido de feijão branco, prato muito apreciado pelos portugueses que era preparado com chouriço e carnes de porco salgadas, assim originando a feijoada, prato de referência nacional que na cidade do Rio de Janeiro é servida desde os botequins até os restaurantes dos grandes hotéis (FERNANDES, 2000).

Os indígenas, como os africanos, influenciaram os hábitos alimentares de maneiras distintas, pois não cozinhavam os alimentos em conjunto, apenas feijão ou apenas milho. Esses pratos sempre estavam acompanhados de misturas como carnes que seriam preparadas em outro recipiente. Outro aspecto interessante sobre o uso das práticas alimentares indígenas na cultura carioca se refere à forma de ingerir os alimentos, esta incorporada pelos colonizadores, pois mesmo nas casas abastadas, mesas, *buffet* e aparadores não eram muito comuns e a comida era servida sobre esteiras indígenas colocadas no chão, com a cuia de farinha ao centro. Cada comensal recebia um prato de barro, comendo com as mãos aos bocados (SILVA, 2005), este um hábito ainda presente na cultura da Região Nordeste do Brasil, passado de geração em geração, sendo comum a criança nordestina ser alimentada dessa forma por seus cuidadores.

A formação da cultura gastronômica carioca sob um aspecto adicional envolve os Estados Unidos da América (EUA) quando em 1850 as relações com

esse país tornaram-se mais intensas, devido à abertura dos portos as nações amigas, possibilitando que os costumes americanos entrassem no Rio de Janeiro e em todo o Brasil dando início a mudanças na forma de se referir às maneiras de mesa. Por exemplo, batizaram de “à americana” usos nacionais antigos e comuns, como o chamado “jantar à americana” que consistia no que também se chamou de “ceia volante”, em que cada um contribuía com um prato e se servia à vontade e sem lugar marcado (CASCUDO, 2011).

Nesse processo de trocas houve a manutenção da singularidade de cada uma dessas culturas alimentares que devido aos diferentes encontros, ampliaram suas influências através da reunião desses diferentes traços essenciais, resultando na construção de uma alimentação peculiar ocasionando a naturalização de todas as culturas alimentares, seja por uma simples acomodação aos ingredientes locais, seja pelo intercâmbio e até, em certa medida, pela improvisação. Assim, a culinária carioca passou a ter expressivamente uma característica mais do local do que a dependência de influências importadas, sendo sempre o produto da convergência dessas culturas e não somente o resultado de um único elemento determinante (ALEIXO, BARTHOLO, 2015).

Dessa forma, os hábitos alimentares que se constituíram sob diversas influências na cidade do Rio de Janeiro foram associados aos estabelecimentos de consumo de petiscos, iguarias e bebidas, oriundos dos armazéns portugueses que reproduziam a cultura europeia das tabernas no século XIX, originando bares e botequins que se tornaram espaços de sociabilidade típicos da cultura carioca (MENEZES, 2003).

O boteco é uma das mais fortes instituições nacionais, como o samba e o futebol, sendo também o que mais se aproxima do que seja um bar. Também chamados carinhosamente de “sujinhos” ou “pé sujos”, esses redutos não se entregam a modismos, mas nunca saem da moda. Se a França tem seus cafés, a Inglaterra, seus *pubs* e a Itália, suas cantinas, o Brasil tem seus botecos (REVISTA METRÓPOLE, 2016).

Baixa Gastronomia e Comida de Boteco

O termo baixa gastronomia, que a princípio pode evocar a uma expressão depreciativa, tem sido empregado para descrever (sem intenção pejorativa) a comida popular que, embora despretensiosa, alia elementos da culinária clássica e pode ser citada como uma das vertentes da Cozinha Bossa Nova.

Segundo Cappi (2012) a baixa gastronomia concentra seu interesse nas categorias sociais tidas como “inferiores”, e envolve tanto a comida caseira quanto a comida de botequim, tendo como base a *slow food* e a *comfort food*; além de características diversas acerca de muitas etnias, culturas e religião.

Com o incremento da urbanização ocorrido no século XX ocorreu um aumento no nível de exigência do paladar do cliente atendido em restaurantes, o que pode ter estimulado o sucesso de bares e botecos, com seus pratos fartos feitos para suprir as necessidades energéticas de indivíduos provenientes de camadas mais populares (SENAC, 2011).

No Rio de Janeiro, o termo “comida de boteco” assumiu um *status* tão marcante na cultura alimentar que hoje a cidade integra um famoso circuito gastronômico que acontece anualmente nesse município, denominado Comida di Buteco, originado em Belo Horizonte em Minas Gerais (1999), concurso que enaltece a cozinha de raiz brasileira e ocorre também em outras 20 cidades do país desde 2008. Esse concurso consiste em resgatar os botecos autênticos, aqueles que adquiriram um valor especial para seus frequentadores, com a missão de proporcionar a transformação de vidas através da valorização da cozinha de raiz desenvolvendo um importante papel de fomento cultural em cada região, manifestada por meio da valorização de seus cardápios associando comida de qualidade, ambiente democrático e descontração. A notoriedade desse concurso é tamanha que em 2007 o mesmo foi citado pelo aclamado jornal *The New York Times* (COMIDA DI BUTECO, 2016).

Em 2015, possivelmente impulsionado pelo modismo de valorização de hábitos alimentares e estilo de vida saudáveis entre os cariocas, o evento teve como tema a obrigatoriedade da presença de frutas nas preparações culinárias que integraram a lista de opções.

Outro fenômeno do setor de alimentação que também representa a cultura alimentar do carioca é a comida de rua (*street food*). Segundo Pertile (2011), citando a Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação (FAO), esse tipo de comida representa o conjunto de alimentos e bebidas preparados ou vendidos por ambulantes, especialmente nas ruas ou lugares públicos, sendo muito procurados não apenas por turistas interessados em degustar iguarias populares a preços justos, mas também por estudantes e/ou trabalhadores que percorrem consideráveis distâncias para o exercício de suas rotinas. Por outro lado, apesar da relevância da comida de rua para a cultura carioca, cabe ressaltar que esse fenômeno não é exclusivo do Rio de Janeiro, visto que o mesmo pode ser observado com frequência em muitas outras cidades.

Ainda no cenário da Baixa Gastronomia torna-se relevante também citar as ocasiões inerentes a esse conceito que são correlatas à cultura carioca, a saber: as feijoadas servidas nos ensaios realizados nas tradicionais quadras das escolas de samba, as reuniões entre familiares e amigos para preparar e consumir caranguejadas e, num contexto mais contemporâneo, os eventos de *food trucks* (tendência importada de Nova Iorque para vários países), nos quais embora existam pratos estilo *fusion food* o cenário é típico de comida de rua, despojada e com preços mais convidativos dos observados em restaurantes diversos.

Com relação à feijoada, esta é citada em publicações brasileiras desde o século XIX. Esse prato é, em especial na concepção dos turistas, uma preparação culinária emblemática do Brasil, também derivada de um típico prato português (das Beiras e do Alto Douro), o cozido, este elaborado com todas as partes do porco e feijão branco. Um erro histórico envolve a origem da feijoada: a de que esta teria sido criada por escravos como uma maneira de aproveitar partes do suíno dispensadas pelos senhores e enviadas às senzalas. Aqui, o prato herdado dos colonizadores ganhou cor com a utilização de feijões como preto e mulatinho e perdeu as hortaliças presentes no cozido português. Foi no Rio de Janeiro que a feijoada “ganhou” o feijão preto, possivelmente como substituto do branco no cozido; sendo a partir daí citada por muitos como “feijoada carioca”. Trata-se de comida socializadora, visto que ninguém prepara uma feijoada para consumo individual (MORAES, 2012).

Com relação a essa valorização da comida mais simples, de rua, torna-se relevante citar a fala do *chef* Pedro Pecego, que afirma que após a *nouvelle cuisine* (década de 1970) e da cozinha molecular (anos 1990) a próxima etapa da gastronomia será um movimento de retorno aos sabores caseiros, aliado a uma valorização dos produtores mais próximos, bem como aos produtos regionais (SENAC, 2011).

Conceitos de Cozinha Bossa Nova

Cozinha Bossa Nova é um termo originado nos anos recentes, nascido como moderna expressão gastronômica do Rio de Janeiro. Destaca-se que o mesmo trata-se apenas de uma manifestação da cultura alimentara carioca, tão rica em suas vertentes que englobam desde a Baixa até a Alta Gastronomia.

Um dos fenômenos, senão o principal, a influenciar o movimento Cozinha Bossa Nova foi a chegada de cozinheiros estrangeiros ao Brasil, com formação profissional em gastronomia, com ideias inovadoras quando até então no país o panorama culinário era representado por cozinheiros de pouca formação cultural que na maior parte das vezes reproduziam conceitos clássicos de cozinhas internacionais em seus pratos. Naturalmente os novos *chefs* se interessaram tanto pelas receitas quanto pelas matérias primas nacionais, fato facilmente justificado pela riqueza brasileira nesses dois quesitos (PRAZERES DA MESA, 2010).

O termo Cozinha Bossa Nova é uma alusão a esse famoso estilo musical resultante de um mix entre o samba (feito por músicos do povo) e o *jazz* (estilo internacional); assim sendo essa Cozinha é fruto das tradições populares brasileiras (ingredientes e receitas) associadas às técnicas e visão internacionais (como a vanguarda espanhola e a tradição francesa). Nesse cenário cita-se colocação do renomado *chef* espanhol Ferran Adrià, doutor *Honoris Causa* em Tecnologia de Alimentos pela Universidade de Valencia, quando menciona que o Brasil tem potencial se tornar uma cozinha importante no mundo (PRAZERES DA MESA, 2010).

De acordo com Josimar Melo, na Cozinha Bossa Nova existe “uma nova geração de *chefs* não se limita a copiar as influências estrangeiras; em lugar disso,

eles estão aplicando técnicas europeias aos ingredientes brasileiros” (MORI, 2013). Assim, percebe-se essa Cozinha como um espaço democrático, no qual influências diversas “convivem” de maneira pacífica na construção de um conceito rico e sem barreiras culturais.

Na atualidade, *chefs* como Claude Troigros, Felipe Bronze e Roberta Sudbrack são alguns profissionais desse segmento que têm recebido notoriedade no cenário da Cozinha Bossa Nova no Rio de Janeiro, comandando restaurantes famosos. Nos cardápios desses estabelecimentos são encontrados elementos de *fusion food* (característica alinhada às próprias influências anteriormente citadas) associadas a elementos modernos da Gastronomia.

Como exemplo desses elementos cita-se a Gastronomia Molecular, que nos anos recentes também tem recebido destaque como parte desse cenário a Cozinha de Vanguarda. Esse tipo de cozinha reúne características de comida de boteco, cozinhas internacionais e gastronomia molecular, que se torna mais inclusiva e acessível, com uma visão que reflete a ânsia de questionar o passado, projetando-se numa dimensão paralela, construindo um espaço onde a liberdade de expressão impera como código único. “A vanguarda tem um ponto de partida, mas não se limita ao âmbito local e à internacionalidade. O *chef* de vanguarda trata o *menu* como uma narrativa a ser contada, e quer alimentar corpo e alma. É, acima de tudo, um contador de histórias”. Adicionalmente, ingredientes como brasileiros também são valorizados na Cozinha de Vanguarda, como cajus, maracujás, açais, melancias, jabuticabas, taperabás, tapiocas e peixes nativos, tratados como ingredientes de alto valor (BRONZE, 2012).

Nesse cenário de ascensão da Bossa Nova, em maio de 2014 aconteceu em uma instituição de ensino superior situada no bairro de Bonsucesso (Zona Norte do município do Rio de Janeiro) e no Morro do Adeus (situado no Complexo do Alemão, localidade de assimetrias sociais) o evento gastronômico Mesa Rio, promovido pela Revista Prazeres da Mesa, e teve como tema a Comida Bossa Nova e reuniu, entre outros, alguns dos *chefs* supracitados.

Nesse evento, que ocorreu durante dois dias, inicialmente foram ressaltadas as influências da cozinha carioca, bem como a contribuição dos *chefs* que, no comando dos setores de Alimentos & Bebidas de grandes hotéis da cidade,

agregaram suas culturas à formação da Cozinha Bossa Nova. No segundo dia do evento, ocorreu uma feira de produtos gastronômicos e preparações culinárias no Morro do Adeus, quando literalmente a gastronomia subiu o morro, alcançando uma área urbana de comunidades carentes, como parte do projeto social Gastromotiva, que capacita indivíduos em várias cidades brasileiras.

Destaca-se que a gastronomia carioca não está resumida ao eixo Zona Sul (bairros de Copacabana, Cosme Velho, Leme, Ipanema, Botafogo, Flamengo, Gávea, Glória, Catete, Laranjeiras, Humaitá, Jardim Botânico, Lagoa, Leblon, Urca, Vidigal, Rocinha e São Conrado) e centro da cidade, pois existem outras importantes localidades também voltadas ao turismo gastronômico. Como exemplo dessa afirmativa cita-se o Mercado Municipal do Rio de Janeiro, denominação dada à Cadeg (Centro de Abastecimento do Estado da Guanabara) em 2012 (ano do aniversário de 50 anos desse mercado) situado no bairro de Benfica (Zona Norte) que reúne restaurantes cujo foco é principalmente a Cozinha Portuguesa, com grande oferta de preparações culinárias a base de bacalhau e doces típicos, em especial aqueles a base de ovos. Além disso, na Cadeg também são encontradas lojas com grande diversidade de gêneros alimentícios, além de vinhos finos e cervejas *gourmet*.

Outro exemplo de local turístico gastronômico no Rio de Janeiro é o Centro Municipal Luiz Gonzaga de Tradições Nordestinas, mais conhecido como feira de São Cristóvão, conformação original desse centro de cultura e comércio. Nesse Centro são encontrados, além de música e muitos produtos típicos do Nordeste como roupas e artesanato. Além disso, preparações culinárias, bebidas e outros produtos alimentícios (como polpas de frutas, doces em geral e sorvetes) de vários Estados dessa região podem ser consumidos em estabelecimentos de decoração simples, porções fartas e preços muito acessíveis. Assim como na Cadeg, nesse local existem também lojas de produtos típicos, incluindo açougues e mercearias.

Citam-se ainda os bairros de Barra de Guaratiba e Pedra de Guaratiba (Zona Oeste), situados em proximidades de regiões de praia e mangue, onde é possível encontrar uma variedade de restaurantes com influência de cozinha caiçara. Segundo Luderer (2012) este tipo de cozinha desenvolveu-se entre o litoral paranaense e o sul fluminense, que engloba a cultura indígena (predominante),

africana e também hábitos de portugueses e outros povos europeus que se fixaram nessas regiões; e tem como base os ingredientes provenientes da pesca e da serra (“mar e serra”), como caça, raízes e vegetais nativos. Também é denominada etnogastronomia caiçara, e representa um contraponto da chamada alta gastronomia no Brasil certa valorização da cultura alimentar europeia (GONÇALVES, GONÇALVES JÚNIOR, 2011).

CONCLUSÃO

A cidade do Rio de Janeiro possui muitas regiões para o turismo gastronômico, que abrangem todas as zonas da cidade. Nessas, é possível encontrar uma considerável diversidade de cozinhas e hábitos alimentares típicos, influenciados não somente por aspectos geográficos (como é o caso da cozinha caiçara na Zona Oeste, próxima à praia e ao mangue), mas também por aspectos históricos e culturais, ressaltando o caráter cosmopolita desse município; um verdadeiro atrativo turístico.

REFERÊNCIAS

ALEIXO, M. O.; BARTOLO, R. Tradições Culturais e Gastronomia Carioca. **Acervo – Revista do Arquivo Nacional**, 2015, v.28, n.1, p.74-76.

BRASIL. Ministério do Turismo. Coordenação Geral de Regionalização. **Programa de Regionalização do Turismo — Roteiros do Brasil: Módulo Operacional 7 – Roteirização Turística**. Brasília: Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, 2007.

BRONZE, F. **Cozinha Brasileira de Vanguarda**. 1ed. Editora Sextante, 2012, p. 248.

CASCUDO, L. C. **História da Alimentação no Brasil**. 4.ed., São Paulo: Global, 2011.

CAPPI, E. O. G. **Baixa Gastronomia: Uma Ciência em Alta**. Conexão, 2012, p.1-13.

COMIDA DI BUTECO. **História: 17 anos de Butecos no Brasil**. Disponível em: <<http://www.comidadibuteco.com.br/historia/>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

EDMUNDO, L. **Rio de Janeiro no Tempo dos Vice-reis**. 4.ed. Vol. 3. Rio de Janeiro: Conquista, 1956.

FERNADES, C. **Viagem Gastronômica através do Brasil**. 3.ed. São Paulo: Editora SENAC, 2002.

GARCIA, R. W. D. Representações Sociais da Comida no Meio Urbano: Algumas Considerações sobre o Estudo dos Aspectos Simbólicos da Alimentação. **Revista Cadernos de Debate**, 1994, v.2, p.12-40.

GONÇALVES, T. F. C.; GONÇALVES JÚNIOR, L. Etnogastronomia Caiçara: A Cultura Alimentar da Comunidade de Praia Mansa – Ilhabela. In: **Anais do I Seminário Internacional de Representações Sociais, Subjetividade e Representações**. Curitiba/PR, 2011.

LUDERER, C. Um Chef de Cozinha Caiçara: A Mestiçagem Presente na Gastronomia de Luxo. **UNISANTA Humanitas**, 2012, v.1, n.1, p.42 -54.

MENDES, B. C.; PERROTTA, R. C. C.; QUINZANI, S. S. P. A Miscigenação na Gastronomia do Brasil. In: **Anais do I Congresso Internacional de Gastronomia – Mesa Tendências**. São Paulo/SP, 2013.

MENEZES, W. C. O Punga Saiu do Entulho: O Pequeno Comércio do Rio de Janeiro às Vésperas da Reforma Pereira Passos. **Revista Rio de Janeiro**, 2003, n.10, p.77-109.

MORAES, G. Feijoada, Um Cardápio Completo. **Bio – Nutrição e Saúde**, 2012, ano 6, n.16, p.16-20.

MORAIS, L. P. Sabores de Viagem: As Culinárias Regionais nos Guias Turísticos entre 1966 e 1983. **Revista Rosa dos Ventos**, 2012, v.4, n.3, p.317-334.

MORI, M. **Cozinha Bossa Nova**. 2013. Disponível em: <<http://www.icouldkillfor dessert.com.br/novidades-gastronomicas/cozinha-bossa-nova/>>. Acesso em: 28 abr. 2016.

PERTILE, K. Comida de Rua: Relações Históricas e Conceituais. **Revista Rosa dos Ventos**, 2013, v.5, n.2, p.301-310.

PRAZERES DA MESA. Cozinha Bossa Nova. 2010. Disponível em: <<http://prazeresdamesa.uol.com.br/colunas/cozinha-bossa-nova/>>. Acesso em: 28 mar. 2016.

REVISTA METRÓPOLE. - **Correio Popular** - RAC.htm. Acesso em: 5 abr. 2016.

REINHARDT, J. C. **Dize-me o que comes e te direi quem és**. 2007. Tese. Programa de Pós Graduação em História. Faculdade de Ciências, Letras e Artes. Universidade Federal do Paraná, 2007. 204f.



SENAC. **Sou Cozinheiro – Técnicas, Tendências e Informações sobre Aperfeiçoamento Profissional.** Editora Senac Nacional, 2011, p. 142.

SILVA, P. P. **Farinha, Feijão e Carne Seca: Um Tripé Culinário no Brasil Colonial.** São Paulo: Senac, 2005.

VALLS, J. F. **Gestão Integral de Destinos Turísticos Sustentáveis.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

A APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE NA CRIAÇÃO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRONIZADOS EM DOIS RESTAURANTES DE MEIOS DE HOSPEDAGEM NO RIO DE JANEIRO

Ana Carolina do Nascimento Gomes (UEZO)
carolina.ana.n@gmail.com

Aylla Roberta da Silva Victer Ferreira (UEZO)
aylla_roberta@hotmail.com

Flavio Henrique Gomes Borges (UFRRJ)
borges_hotelaria@yahoo.com

Elga Batista da Silva (UFRRJ)
elga.silva@hotmail.com



No setor hoteleiro, o segmento de Alimentos e Bebidas (A&B) é um dos mais lucrativos para a organização. Além disso, as experiências gastronômicas são relevantes para o turismo, pois a comida típica regional é um produto turístico; e os hábitos alimentares são a representação das tradições de um povo, onde a comida adquire as características da sua região de origem. Nesse contexto, enfatiza-se o Rio de Janeiro como local turístico, onde os turistas encontram encantos naturais, cultura, hospitalidade e pontos turísticos famosos. Nesse contexto, garantir a segurança do alimento em restaurantes hoteleiros é de grande importância para a organização em si e para o turismo. O objetivo do trabalho foi avaliar as condições higiênico-sanitárias de restaurantes dos hotéis e propor a elaboração do POP para melhorar a gestão da qualidade das unidades. Para isso, foram realizados checklists em dois restaurantes de dois hotéis localizados no Rio de Janeiro. Em seguida, os checklists foram avaliados e percebeu-se que nenhum dos dois hotéis possuía Procedimentos Operacionais Padronizados (POP). Com base nessas observações foram elaborados um plano de ação e um ciclo PDCA para desenvolver e implantar os POP nesses estabelecimentos. Na fase de desenvolvimento foi realizado o Plano de Ação, que deve servir como base para os POP, ou seja, para descrever as características de como os procedimentos desenvolvidos devem ser realizados. Dessa forma, é importante elaborar instruções padronizadas para realizar operações relacionadas à manipulação de alimentos, obedecendo às normas exigidas pelas legislações e considerar, apenas, os POP essenciais a serem seguidos nos restaurantes. Foram sugeridos todos os possíveis POP, exceto aquele relacionado ao programa de recolhimento de alimentos, que não se aplica ao tipo de estabelecimentos avaliados. Os

POP são pré-requisitos para as Boas Práticas de Manipulação, e, conseqüentemente, para a elaboração do Manual de BPM; além de tornar os sistemas de gestão dos restaurantes mais eficientes. Garantir a qualidade do setor de Alimentos e Bebidas em hotéis é essencial, para atender exigências da legislação sanitária e oferecer alimentos seguros aos hóspedes.

Palavras-chave: Plano de ação, ciclo PDCA, Segurança do alimento, Hotelaria

1. Introdução

A atividade turística no Brasil contribui para uma maior demanda pelas tradições locais, entre as quais está inserida a atividade culinária. Assim sendo, admite-se que a comida típica regional não é apenas um atrativo, mas também um produto turístico (MORAIS, 2012). Desse modo, os hábitos alimentares são uma verdadeira representação das tradições de um povo, despertando um sentimento de apropriação, que faz com que a comida adquira as características e influências de seu país de origem (REINHARDT, 2007). Assim, admite-se que as experiências gastronômicas são de grande relevância para o turismo, e que nesses momentos o turista deve ter acesso a uma alimentação segura, que não coloque sua saúde em risco.

Essas experiências podem ser consideradas verdadeiros atrativos turísticos. Esses atrativos são os “elementos base que desencadeiam o processo turístico”, determinando o Rio de Janeiro como um dos principais destinos turísticos do nosso país, composto “de produtos turísticos, os quais, por sua vez, se estruturam a partir dos recursos ou atrativos existentes no lugar” (VALLS, 2006).

Nesse contexto, enfatiza-se o município do Rio de Janeiro como grande local turístico, que de acordo com a Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro (TURISRIO) o crescente número de turistas que desembarca na “cidade maravilhosa” encontra uma mistura irresistível de encantos naturais, riqueza cultural e hospitalidade, associada às possibilidades de visitar cartões postais mundialmente famosos. Adicionalmente, o turista pode deliciar-se com bons pratos, aproveitar a vida noturna ou apenas apreciar a beleza dessa cidade que ainda oferece, como atração à parte, a simpatia e a cordialidade do povo carioca.

Estabelecimentos comerciais de hospedagem, também denominados empresas hoteleiras, são aqueles que oferecem acomodações para ocupação iminente ou temporária de seus hóspedes, dispendo também de serviços de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira. Segundo Castelli (2001) “uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento e serviços a uma clientela indiscriminada”. O exemplo mais representativo e conhecido de um meio de hospedagem é o hotel. De acordo com Andrade (2002) independentemente do nível, gabarito ou classificação, um hotel é o edifício onde se exerce o

comércio da hospedagem para pessoas em viagem ou não, onde podem ser oferecidos serviços parciais ou completos, de acordo com o tipo de empreendimento e as necessidades de seus clientes.

Nesse setor hoteleiro, o segmento de Alimentos e Bebidas (A&B) é um dos mais lucrativos para a organização, visto que as receitas geradas por esse representam aproximadamente 35% da receita total do hotel. Com um gerente criativo que enfatize esse segmento, é possível que o setor de A&B tenha uma lucratividade superior a 100%, lotando o salão três vezes ao dia, por exemplo, o que não é possível na hospedagem (FREUND, 2014). Com isso, a alimentação é um elemento essencial no universo da hospitalidade e implica responsabilidades quanto às condições higiênico sanitárias da produção, à qualidade e a segurança do alimento (ALMEIDA, HOSTINS, 2011).

O conceito de segurança do alimento vem sendo bastante destacado e estudado nos últimos anos, devido à importância das condições higiênicas e das práticas de manipulação do alimento na área de produção de refeições. Esse assunto envolve uma preocupação com os fatores de riscos das doenças transmitidas por alimentos contaminados (FERREIRA et al., 2011).

No setor hoteleiro, a busca pela qualidade em serviços é de extrema importância para atender e superar as expectativas dos turistas. Entende-se por qualidade em serviços a comparação entre a expectativa do cliente e a percepção da performance do serviço prestado. Segundo Choi et al. (2004) “a qualidade em serviços está relacionada com o desempenho da organização, com a satisfação do cliente e com a intenção de compra”.

Para o monitoramento da qualidade de um serviço podem ser utilizadas algumas ferramentas úteis para melhorar o sistema de gestão dos serviços oferecidos pelos restaurantes dos hotéis e, entre elas, destacam-se o ciclo PDCA e o 5W1H.

O ciclo PDCA (*Plan, Do, Check and Action*) é um método para gerenciar processos ou sistema e que tem como foco a melhoria contínua. Essa metodologia tem como função básica o auxílio do diagnóstico, análise e solução dos problemas organizacionais, podendo ser aplicado em praticamente todos os processos, sendo considerado muito útil para a solução de problemas (FORNARI JUNIOR, 2010).

Este ciclo é dividido em quatro etapas, na qual a primeira (*plan* – planejar) destina-se a de planejar os processos necessários para atingir o resultado. A segunda fase (*do* – fazer) é a

de executar o projeto ou o plano de ação desenvolvido na etapa anterior. A terceira (*check* – checar) consiste em verificar a eficácia das atividades desenvolvidas anteriormente. Por fim, a quarta fase (*action* – agir) tem como foco a padronização dos processos, isto é, elaborar um procedimento padrão, treinar a equipe e acompanhar o andamento dos processos descritos (ANJOS et al., 2012).

Por outro lado, a técnica 5W1H tem por finalidade identificar, segmentar e estruturar, de maneira bem organizada, todas as ações de um projeto ou atividade de produção. O método consiste em responder a sete perguntas para implementar as soluções, que são: *What* (O que?), que descreve a atividade a ser executada; *When* (Quando?), estabelecer um prazo para o término da ação; *Why* (Por quê?), definir a razão de executar a atividade; *Where* (Onde?), estabelecer o local; *Who* (Quem?), responsável pela ação; e *How* (Como?), determinar a maneira de execução da ação (BEHR, MORO, ESTABEL, 2008).

Nas áreas produtoras de refeições, como é o caso de cozinhas industriais situadas em unidades hoteleiras, é essencial a existência de uma série de documentos e registros que contribuam para a garantia das condições higiênico-sanitárias necessárias ao processamento de alimentos, entre eles pode-se citar os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP). Segundo Brasil (2002), “POP é um procedimento escrito de forma objetiva que estabelece instruções sequenciais para a realização de operações rotineiras e específicas na produção, armazenamento e transporte de alimentos”. Vale ressaltar que essa documentação é primordial para a implementação das Boas Práticas de Manipulação (BPM) no estabelecimento exigida pela RDC n°216, de 15 de setembro de 2004.

O objetivo do trabalho foi avaliar as condições higiênico-sanitárias de restaurantes dos hotéis e propor a elaboração do POP para melhorar a gestão da qualidade das unidades.

2. Metodologia

2.1. Caracterização dos meios de hospedagem

Os meios de hospedagens avaliados na presente pesquisa são caracterizados a seguir, sendo identificados apenas como A e B.

O meio de hospedagem A localiza-se no centro da cidade de Seropédica, Rio de Janeiro, é autodenominado como uma pousada, entretanto com infraestrutura diverge completamente das diretrizes que o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) determina como fundamentais para essa tipologia; pois apresenta características mais parecidas com as de um hostel. Como serviço de alimentação disponível para os hóspedes de 21 unidades habitacionais esse estabelecimento disponibiliza apenas o café da manhã em uma cozinha adaptada com poucas opções de cardápio possuindo apenas duas opções de frutas e três opções de frios, além de pão, bolo, leite e café.

O meio de hospedagem B está situado no bairro do Catete, município do Rio de Janeiro, e possui uma tipologia que atende aos pré-requisitos de um hotel histórico por estar sediado em uma edificação tombada pelo patrimônio, embora seja autodenominado apenas como um hotel. A necessidade de preservar e manter a edificação, por seu caráter histórico, acarreta certa limitação de espaço para a execução das atividades do setor de A&B, tendo o salão e a cozinha tamanhos bastante compactos para atender a demanda gerada pelas 46 unidades habitacionais. O serviço de alimentação disponibilizado também fica restrito apenas ao café da manhã, possuindo uma oferta maior de opções no cardápio que o meio de hospedagem A, com 2 opções de pratos quentes, 4 opções de frutas 5 opções de frios, 2 opções de sucos, 3 opções de pães, bolo, além de uma grande variedade de cafés, chá, leite, biscoitos, torradas e cereais.

2.2. Aplicação do *checklist*

Nas visitas aos hotéis supracitados, foi preenchido um *checklist* que teve como base a Resolução RDC nº275 que avalia itens relacionados às Boas Práticas de Manipulação (BPM) e aos Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) em restaurantes e demais estabelecimentos da área de Alimentos e Bebidas (A&B). Nesse *checklist*, determinados fatores, como o manuseio dos resíduos, conservação e manutenção dos equipamentos, móveis e utensílios dos restaurantes dos hotéis, edificações, instalações e condições sanitárias dos mesmos e produção dos alimentos, foram avaliados e classificados como “conforme” ou “não conforme”. Para tanto, foram usados procedimentos baseados em Souza et al. (2009) e Brasil (2002).

2.3. Elaboração do Plano de Ação (5W1H)

Após a realização do *checklist*, foram analisados quais os problemas frequentes nos dois restaurantes visitados e foi escolhido como item a ser estudado a ausência de qualquer tipo de POP nesses estabelecimentos. Em seguida, conforme metodologia utilizada por Lisboa e Godoy (2012), foi desenvolvido um Plano de Ação (5W1H) para cada subitem do item escolhido, com vistas a definir meios para resolver os problemas detectados e quais ações devem ser realizadas para que as soluções sejam possíveis.

Além disso, também foi desenvolvido um ciclo PDCA, semelhante ao que foi usado no trabalho de Behr et al. (2008). Essa ferramenta tem como objetivo implantar os POP nas diversas áreas dos restaurantes e assegurar que os mesmos sejam utilizados de forma contínua pelos funcionários desses estabelecimentos. Dessa forma, as condições higiênico-sanitárias dos locais avaliados e a segurança do alimento seriam garantidas.

3. Resultados e discussão

As ferramentas da qualidade utilizadas no estudo contribuíram com as informações necessárias para o desenvolvimento prático nas etapas do PDCA.

3.1 Planejamento (*Plan*)

Verificou-se, após a aplicação do *checklist*, a principal não conformidade encontrada foi a que não existia nenhum POP em ambos os restaurantes dos hotéis avaliados.

Os estabelecimentos produtores de alimentos devem desenvolver, executar e manter os procedimentos descritos nos POP em todas as atividades desenvolvidas na unidade. De acordo com Brasil (2002), as atividades que devem possuir POP são as de higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios; controle da potabilidade da água; higiene e saúde dos manipuladores; manejo dos resíduos; manutenção preventiva e calibração de equipamentos; controle integrado de vetores e pragas urbanas; seleção das matérias-primas, ingredientes e embalagens e programa de recolhimento de alimentos. Vale ressaltar que esse último POP não se aplica para o caso estudado, pois os restaurantes produzem refeições de consumo imediato, ou seja, sem estoque das refeições produzidas.

3.2 Desenvolvimento (*Do*)

Na segunda etapa do ciclo, foi realizado um Plano de Ação para cada subitem que se enquadrava no caso estudado, o que serviu como base para a realização de cada POP. Na tabela 1 é apresentado o Plano de Ação:

Tabela 1 – Plano de Ação para elaborar um POP nos estabelecimentos

O que? (What?)	Porquê? (Why?)	Onde? (Where?)	Quem? (Who?)	Quando? (When?)	Como? (How?)
Higienização das instalações, equipamentos e utensílios	Redução de carga microbiana e prevenção formação de biofilme	Na área de pré-preparo da cozinha e no salão	Salão: Auxiliar de serviços gerais. Cozinha: Ajudante de cozinha.	Após o expediente ou após o uso do equipamento/utensílio, dependendo do caso.	Limpeza (retirar as sujidades aparentes) e sanitização (com emprego de sanitizante)
Manutenção preventiva e calibração de equipamentos	Garantir subsídios tecnológicos à produção e alcançar temperaturas de preparo adequadas	Nas áreas de pré-preparo e preparo da unidade	Técnico de empresa especializada	No intervalo máximo de um ano, dependendo do tipo de equipamento	Procedimentos técnicos de manutenção e calibração de equipamentos
Controle de potabilidade da água	Evitar a contaminação dos alimentos	Em um laboratório contratado pelo hotel	Analistas do laboratório contratado	Anualmente	Através de metodologias analíticas oficiais
Higiene e saúde dos manipuladores	Atender ao PCMSO ¹ e evitar a veiculação de microrganismos nos alimentos	Em uma clínica de medicina de trabalho contratada pelo hotel e na cozinha e salão do restaurante	Médico do trabalho para a parte da saúde e Gerente de A&B ² para a higiene	Saúde: Anualmente Higiene: Constantemente	Saúde: Avaliação e exames médicos Higiene: Avaliação do comportamento e vestimenta dos funcionários
Manejo dos resíduos	Prevenir contaminação cruzada	Na câmara de lixo (onde o mesmo é armazenado para o descarte)	Auxiliar de Cozinha	Ao final de cada turno	Armazenamento provisório e descarte
Controle integrado de vetores e pragas urbanas	Prevenir ação de vetores mecânicos	Nas janelas, portas e em toda a área física do restaurante (salão e cozinha)	Funcionários da empresa contratada	Mensal	Atividades de combate a vetores e pragas urbanas que sejam supervisionadas e coordenadas pelo FEEMA ³
Seleção das matérias primas, ingredientes e embalagens	Garantir a qualidade sensorial e sanitária das preparações culinárias	No escritório do gestor	Gestor	Quinzenalmente	Definir padrões de qualidade e identidade dos materiais, checar as matérias primas recebidas, listar materiais inadequados e definir destinos dos ingredientes

¹ Programa de Controle Médico de Saúde; ² Alimentos & Bebidas; ³ Fundação Estadual de Engenharia do Meio Ambiente

O primeiro item é a higienização das instalações, equipamentos e utensílios, cujas importâncias são reduzir carga microbiana e prevenir a formação de biofilmes (BRASIL, 2002). Esses consistem em uma comunidade complexa constituída de materiais orgânicos e inorgânicos em superfícies, sobre microrganismos como bactérias, fungos e/ou protozoários, aderidas à mesma. Essa estrutura é mais resistente à agentes antimicrobianos, persistente à sanitização e contamina outras superfícies ou alimentos (JOSEPH, 2001).

A higienização deve ocorrer na área de pré-preparo da cozinha e em todo o salão sempre que necessário, ou pelo menos ao final de cada turno. O responsável por esse item é o auxiliar de cozinha (salão), que deve limpar (retirar sujidades aparentes) e realizar a sanitização dos utensílios, equipamentos e da área física com os produtos específicos para essa finalidade (BRASIL, 2002).

Ainda com relação aos equipamentos, também foram estudados aspectos relacionados à manutenção preventiva e calibração dos mesmos. Esse item é importante porque além de garantir um adequado funcionamento do fluxo produtivo através de subsídios tecnológicos, também assegura que os alimentos alcançarão temperaturas adequadas de acordo com sua composição química, ou seja, as características intrínsecas da matéria prima, a ficha técnica de preparação culinária, que define a(s) técnica(s) de preparo do alimento. Para isso, é necessária a atuação de um técnico que conheça os procedimentos técnicos necessários à manutenção e à calibração de equipamentos; e preferencialmente realize esses procedimentos na própria área de preparo e pré-preparo da cozinha, no período certo para cada equipamento ou, pelo menos, anualmente (CASTRO et al., 2008).

Outro fator analisado foi o controle da potabilidade da água, que deve ser realizado anualmente por analistas de um laboratório contratado pelo hotel. Esse controle tem o objetivo de evitar que os alimentos sejam contaminados por água, gelo ou vapor d'água que não estejam aptos para o consumo humano (BRASIL, 2011).

Além disso, também foram estudados aspectos relacionados à higiene e saúde dos manipuladores, que devem obedecer ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) para evitar a veiculação de microrganismos nos alimentos. O controle da higiene dos funcionários deve ser realizado constantemente pelo gerente de alimentos e bebidas do restaurante, no próprio local de trabalho, através da avaliação dos hábitos e costumes dos manipuladores. Já com relação à saúde destes, o controle deve ser efetuado anualmente em uma clínica especializada em medicina do trabalho, por um médico especialista e através de consultas ou exames médicos (BRASIL, 2013).

Os itens manejo de resíduos e controle integrado de vetores e pragas urbanas também foram estudados. Segundo, Corrêa e Lange (2010), não existe uma legislação ambiental específica para o descarte de resíduos, com isso, muitas vezes esses podem ser descartados e armazenados de forma inadequada. Por isso, a padronização com relação aos procedimentos de descarte dos resíduos é importante para evitar a contaminação cruzada, através do armazenamento provisório dos mesmos em uma câmara fria e descarte desses, no final de cada turno, pelo auxiliar de serviços gerais. Adicionalmente, o controle de vetores e pragas urbanas é necessário para prevenir a ação dos mesmos. Esse controle é realizado através da instalação de telas de proteção em portas e janelas da cozinha e de procedimentos de dedetização que sejam realizados por empresas cujo funcionamento é autorizado pela FEEMA (Fundação Estadual de Engenharia do Meio Ambiente), sendo realizados mensalmente por funcionários de uma empresa contratada pelo hotel, em toda a área do restaurante (salão e cozinha) (BRASIL, 2009).

Por fim, o último item analisado foi com relação à seleção de matérias primas, ingredientes e embalagens. Dessa forma, para assegurar a qualidade sensorial e sanitária das refeições que serão preparadas, o gestor de A&B do restaurante realizará quinzenalmente, em seu escritório, as seguintes atividades: definição dos padrões de qualidade e identidade para os materiais que deverão ser seguidos, checagem das matérias primas recebidas, listagem matérias primas que não estiverem conforme com padrões definidos e determinar os destinos dos materiais recebidos (BRASIL, 2002).

3.3 Checagem (*Check*)

Nesse momento, foram analisadas todas as soluções do plano de ação executado na fase anterior e verificou-se que não houve diferença entre o planejado e os resultados esperados com a elaboração do POP. Dessa forma, a comparação dos métodos utilizados antes e depois da pesquisa em cada processo demonstrou a eficácia e a importância de implementar os POP nos restaurantes dos hotéis avaliados.

3.4 Ação (*Act*)

Como a etapa anterior comprovou e garantiu as melhorias das condições higiênico-sanitárias adotadas no estabelecimento, essa etapa consiste em descrever e padronizar os processos desenvolvidos ao longo do PDCA. Além disso, o responsável de cada ação também deve treinar a equipe para que possam executar os procedimentos implantados, visando atender as regras estabelecidas pelas legislações do setor de Alimentos e Bebidas.

4. Conclusões

O presente trabalho reforça a importância da elaboração das instruções padronizadas para a realização de operações habituais e específicas na manipulação de alimentos, visto que os restaurantes hoteleiros avaliados apresentaram não conformidades nas documentações. Foram sugeridos todos os possíveis POP, exceto aquele relacionado à atividade de programa de recolhimento de alimentos, pois este não se aplica ao tipo de estabelecimentos avaliados.

Os POP são pré-requisitos para a implementação das Boas Práticas de Manipulação, e, conseqüentemente, para a elaboração do Manual de BPM; além de tornar os sistemas de gestão dos restaurantes mais eficientes. Além disso, a garantia da qualidade do setor de Alimentos e Bebidas em hotéis é essencial, com vistas a atender as exigências da legislação sanitária e oferecer alimentos seguros aos hóspedes.

Referências

- ANDRADE, J. Vi. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 8 ed. São Paulo: Ática, 2002.
- ALMEIDA, E. B.; HOSTINS, R. C. L.; O comportamento alimentar do turista e sua segurança no consumo de milho verde e churros à beira-mar. **Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica**, v.13, n.3, p. 347–361, 2011.
- ANJOS, M. C.; SOUZA, C. C.; CEZAR, I. M.; ARIAS, E. R.A. O uso do método PDCA e de ferramentas da qualidade na gestão da agroindústria no estado de Mato Grosso do Sul. **Revista Agrarian**, v.5, n.15, p.75-83, 2012.
- BEHR, A.; MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. **Revista Ciência da Informação**, 2008, v.37, n.2, p.32-42.
- BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. NR 07- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO. **Diário Oficial da União**, de 11 de dezembro de 2013.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº275, de 21 de outubro de 2002. Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos e a lista de verificação das Boas Práticas de Fabricação em estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos. **Diário Oficial da União**, de 23 de outubro de 2002.
- BRASIL. Portaria nº 2914 de 12 de dezembro de 2011 do Ministério da Saúde. Dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. **Diário Oficial da União**, 2011.
- CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CASTRO, C. S. P.; AMARAL, Z. P. S.; SANTANA, E. F.; PASSOS, E. M.; FRAZÃO, H. S.; LIMA, L. H. C.; COUTINHO, M. V.; MARTINS, N. F. **Procedimento Gerencial de Gestão de Equipamentos e Instrumentos de Medição**. Brasília: Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, 2008. 20p.
- CHOI, K. S.; CHO, W. H.; LEE, S.; LEE, H.; KIM, C. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. **Journal of Business Research**, v.57, p.913-921, 2004.
- FERREIRA, M. A.; SÃO JOSÉ, J. F. B.; TOMAZINI, A. P. B.; MARTINI, H. S. D.; MILAGRES, R. C. M.; PINHEIRO-SANTANA, H. M. Avaliação da adequação às boas práticas em Unidades de Alimentação e Nutrição. **Revista do Instituto Adolfo Lutz**, 2011, v.70, n.2, p.230-235.
- FORNARI JUNIOR, C. C. M. Aplicação da ferramenta da qualidade (Diagrama de Ishikawa) e do PDCA no Desenvolvimento de pesquisa para a reutilização dos resíduos sólidos de coco verde. **INGEPRO-Inovação, Gestão e Produção**, v.2, n.9, p.104-112, 2010.
- FREUND, F. T. **Alimentos e Bebidas: Uma visão gerencial**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2014. 208p.
- LISBÔA, M. G. P.; GODOY, L. P. Aplicação do método 5W2H no processo produtivo do produto: a joia. **Ibero american Journal of Industrial Engineering**, 2012, v.4, n.7, p.32-47.
- MORAIS, L. P. Sabores de viagem: as culinárias regionais nos guias turísticos entre 1966 e 1983. **Revista Rosa dos Ventos**, 2012, v.4, n.3, p.317-334.
- REINHARDT, J. C. **Dize-me o que comes e te direi quem és**. 2007. Tese. Programa de Pós Graduação em História. Faculdade de Ciências, Letras e Artes. Universidade Federal do Paraná, 2007. 204 f.
- SOUZA, C. H.; SATHLER, J.; JORGE, M. N.; HORST, R. F. M. Avaliação das condições higiênicas sanitárias em uma Unidade de Alimentação e Nutrição hoteleira na cidade de Timóteo – MG. **Nutrir Gerais – Revista Digital de Nutrição**, 2009, v.3, n.4, p.312-329.
- VALLS, J. F. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.