



A restauração nos meios de hospedagem: uma abordagem teórica sobre a importância da garantia da qualidade nos alimentos

Rosislene de Fátima Fontana¹

Resumo

Partindo do princípio de que os empreendimentos hoteleiros não fornecem somente o serviço de hospedagem, mas sim também serviços de alimentação, o presente artigo caracteriza-se como um estudo teórico a respeito da importância das Boas Práticas para o setor de restauração dentro dos meios de hospedagem, sendo esse o objetivo geral do mesmo. Visando um melhor entendimento dos leitores, apresenta conceitos e explicações sobre o setor de restauração dos empreendimentos hoteleiros, bem como sobre a segurança de alimentos, as boas práticas e, do manual de boas práticas.

Palavras-chave: empreendimentos hoteleiros; restauração; manual de boas práticas.

¹ Possui graduação em Turismo e Hotelaria pela Universidade Norte do Paraná (2001), graduação em Processamento de Dados pela Universidade Norte do Paraná (1994), mestrado em Hospitalidade pela Universidade Anhembí Morumbi (2005). Especialização em Gestão da Segurança de Alimentos pelo SENAC - PR (2011). Doutoranda em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí - SC. Docente titular da UNIOESTE - campus Foz do Iguaçu, trabalhando com o curso de Hotelaria. Atualmente está como Coordenadora do Curso de Hotelaria. Tem experiência na área de Turismo, atuando principalmente nos seguintes temas: turismo, turismo rural, hospitalidade, hotelaria e comunicação.



Abstract

Assuming that the tourist resorts not only provide the hosting service, but also food services, this article is characterized as a theoretical study about the importance of Practice for the catering industry within the means hosting, which is the general purpose of it. Seeking a better understanding of readers, presenting concepts and explanations about the sector of restoration of tourist resorts, as well as food safety, best practices, and the manual of good practice.

Keywords: tourist resorts, restaurants, good practice manual.



Introdução

Feliz o homem que come comida, bebe bebida, e por isso tem alegria (FERNANDO PESSOA).

A refeição tem sido uma ocasião ímpar para a prática da sociabilidade do ser humano e, desta forma, a alimentação está ligada aos setores de produção, abastecimento e consumo, tendo ainda vínculo com a nutrição.

Com origem no 'caldo restaurador', a palavra restauração deu origem ao restaurante. Hoje, o setor da restauração engloba não apenas os restaurantes, mas todos os estabelecimentos comerciais destinados a alimentar as pessoas (FREIXA; CHAVES, 2008).

A empresa hoteleira tem como princípio básico oferecer hospedagem a determinada clientela. Porém, a maioria dos estabelecimentos hoteleiros oferece não somente o alojamento, como também a alimentação e demais serviços.

A área de restauração é a mais complexa dentro da estrutura organizacional e funcional do empreendimento hoteleiro, contemplando espaços como, por exemplo, restaurante, cozinha, copa, bar e banquetes, dependendo do tamanho da estrutura física e dos serviços oferecidos aos clientes (CASTELI, 2006).

Dessa forma, entende-se que os serviços de restauração oferecidos dentro de uma empresa hoteleira devem primar pela qualidade dos mesmos. Qualidade essa que aliada a inocuidade dos alimentos tem se constituído uma das principais preocupações dos consumidores.

Dia após dia, os consumidores vêm se conscientizando de seus direitos com relação à aquisição de produtos ou serviços, inclusive os que tangem a produção e comercialização de alimentos.

A produção de alimentos com qualidade assegurada representa um importante desafio ao setor de restauração. Implementar ações para assegurar a qualidade exige muito comprometimento e envolvimento de todo o pessoal relacionado ao processo produtivo.

Diversos são os instrumentos utilizados para atingir os objetivos referentes à qualidade do alimento oferecido ao consumidor e, um destes instrumentos é a adoção das Boas Práticas de Fabricação (BPF) (NETO, 2005).

Sendo assim, entende-se que o empreendimento hoteleiro também deve buscar pela qualidade e segurança dos alimentos oferecidos no setor da restauração hoteleira.

Dessa forma, o presente artigo tem como objetivo demonstrar, por meio de um estudo teórico, a importância das Boas Práticas na Restauração para a segurança alimentar nos empreendimentos hoteleiros.

A metodologia deste artigo está centrada na pesquisa e coleta de informações de ordem teórica viabilizada, portanto, através de levantamento bibliográfico em livros e em periódicos que abordam o tema em questão.

Trata-se portanto de um trabalho de caráter descritivo qualitativo, com pesqui-



sa bibliográfica e documental. Para Andrade (2006), na pesquisa descritiva os fatos são registrados, analisados, classificados e interpretados, sem a interferência do pesquisador, ou seja, procura-se descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, características, causas, relações com outros fatos. Caracteriza-se como pesquisa qualitativa, pois busca-se a análise de dados para a elaboração do trabalho a partir de fontes fidedignas sobre o tema em questão. De acordo com Gil (1999) a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de livros e artigos científicos, pautada no levantamento e na análise de diferentes fontes bibliográficas já tratadas. Similarmente à pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental consiste em uma abordagem de apoio às diversas pesquisas. O que difere essencialmente a pesquisa bibliográfica e documental é a natureza das fontes (GIL, 1999).

1. Conhecendo o empreendimento hoteleiro e a restauração nele praticada

O desenvolvimento dos meios de hospedagem iniciou há muito tempo, devido à necessidade de abrigo durante viagens.

De acordo com o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem (BRASIL, 2002, p.1), no seu artigo 2º, “[...] considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica, constituída na forma de sociedade anônima ou sociedade por quotas de responsabilidade limitada, que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira [...]”.

Para Castelli (2003, p.56) “Uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante pagamento de diárias oferece alojamento a clientela indiscriminada”.

Na atualidade existem variações de meios de hospedagem adequados para atender as necessidades dos mais variados públicos, desde mochileiros, até hóspedes exigentes que procuram atendimento de alta qualidade e luxuosas instalações.

Os meios de hospedagem são empreendimentos que prestam serviços, - quando vendem apartamentos, serviços de lavanderia, etc. -, transformam matérias primas em produtos - como é o caso do setor de A&B – Alimentos e bebidas (Restauração) -, e revendem produtos que não foram transformados no estabelecimento, como refrigerantes, chocolates, dentre outros, exercendo uma atividade comercial (BOEGER, YAMASHITA, 2005).

1.1 A restauração nos meios de hospedagem

O setor de restauração (conhecido também como A&B) constitui peça fundamental para o funcionamento de um hotel e é, geralmente, entendido como o setor de organização mais complexa dentro deste tipo de empreendimento. Ali, a exigência de mão-de-obra qualificada e especializada é maior, e seu custo é cerca de 2,5 vezes mais alto do que nos outros setores do negócio (CASTELLI, 2006).

Para muitos hotéis a restauração é um negócio rentável na medida em que ela é dotada de excelente organização e controle, sob o comando de um bom administrador.



O agrupamento de setores como cozinha, restaurante, bar, copa, banquetes e stewarding sob a direção única do gerente de A&B oferece vantagens como: poder coordenar os setores sob sua responsabilidade em razão de sua vasta experiência na área que o cargo exige, bem como distribuir o trabalho de seu pessoal em função das necessidades do serviço (CASTELLI, 2006).

O setor de restauração de um hotel de grande porte pode oferecer diversas opções de restaurantes, desde lugares mais econômicos até restaurantes caros e sofisticados. Pode ainda operar em banquetes, eventos, chás, serviço de *buffet*, *room service* e diversos bares e *lounges* (DAVIES, 2001).

2. As boas práticas de fabricação e a restauração

Quando o homem aprendeu a cozinhar os alimentos, surgiu uma profunda diferença entre ele e os outros animais (ARIOVALDO FRANCO).

“O alimento seguro para o consumo é aquele que não oferece riscos significativos de promover qualquer alteração deletéria nos mecanismos fisiológicos do consumidor [...]” (NETO, 2005, p. 12).

A alimentação oferecida em hotéis, restaurantes e demais locais de atendimento ao público faz parte da chamada alimentação coletiva, a qual difere da alimentação doméstica e dos alimentos processados industrialmente.

Dessa forma, é fundamental que todo estabelecimento de alimentação coletiva, se preocupe e busque preparar e oferecer aos seus clientes alimentos de qualidade, visando a saúde e bem estar dos mesmos.

Essa preocupação é justificada pela necessidade de redução de desperdício, para atender as expectativas dos consumidores, exigências de legislação, para evitar custos para a própria empresa e principalmente, oferecer alimentos seguros aos consumidores, entendendo por alimento seguro aquele que não causa danos à saúde e à integridade dos consumidores.

Sendo assim, a ideia básica em qualquer processo de produção de alimentos é a segurança alimentar, visando garantir o oferecimento de alimentos seguros aos consumidores.

Como conseguir a produção de alimentos seguros?

A adoção das Boas Práticas de Fabricação (BPF) representa uma importante ferramenta para o alcance de níveis adequados de qualidade e, mais especificamente, de segurança alimentar, contribuindo significativamente para a garantia da qualidade global do produto final (NETO, 2005).

A Resolução RDC 216, que dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, considera locais que oferecem serviços de alimentação o estabelecimento onde o alimento é manipulado, preparado, armazenado e ou exposto à venda, podendo ser consumido ou não no local (ANVISA, 2004).

Dessa forma, como um dos produtos/serviços oferecidos pelos meios de hospedagem é a alimentação, os empreendimentos hoteleiros devem estar atentos às boas condições higiênico-sanitárias, procurando obedecer às normas técnicas pré-estabe-



lecionadas por órgãos da vigilância sanitária, os quais citam a higienização adequada da edificação, instalações, equipamentos, utensílios, armazenamento, temperatura, higiene pessoal dos manipuladores de alimentos, entre outros, pois obedecendo todas as normas seguramente estará servindo um alimento inócuo e de qualidade.

2.1 Falando sobre segurança alimentar

Sabendo que o alimento seguro é aquele que não causa danos à saúde do consumidor, a produção de alimentos com qualidade assegurada representa um importante desafio para o setor de alimentação (NETO, 2005).

Para Kuaye (1995 *apud* CARDOSO, 2005, p. 4), “[...] na área de alimentos quando se pensa em qualidade, o primeiro parâmetro evidenciado é a inocuidade dos alimentos, seguido por características físico-químicas e sensoriais [...]”. Sendo assim, além de apresentar características de sabor, aroma, textura e aparência agradáveis aos consumidores, os alimentos não devem causar danos à saúde de quem os ingere.

O termo ‘segurança alimentar’ começou a ser utilizado após a I Guerra Mundial, uma vez que ficou claro durante a guerra que um país poderia dominar o outro controlando o fornecimento de seus alimentos, sendo portanto a alimentação, uma arma poderosa, adquirindo assim, um significado de segurança nacional para cada país (MALUF; MENEZES, [S.I]).

Segundo a Conferência Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (*apud* MILAGRES, 2005, p. 3):

Segurança Alimentar e Nutricional (SAN) é a realização do direito de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de qualidade, em quantidade suficiente, sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, tendo como base práticas alimentares promotoras de saúde, que respeitem a diversidade cultural e que sejam social, econômica e ambientalmente sustentáveis.

Como a preocupação com a qualidade dos alimentos oferecidos ao consumidor é constante em todos os níveis da cadeia alimentar, e ainda, tendo em conta que uma das maneiras de se oferecer alimentos seguros é evitar que alguns perigos estejam presentes nos alimentos, faz-se necessário alguns esclarecimentos sobre tais perigos.

A ideia básica a ser estabelecida em qualquer processo de produção de alimentos é a detecção de perigos potenciais inerentes às matérias-primas, aos processos e produtos e o seu estudo para reduzir, tanto quanto possível, sua probabilidade de ocorrência (NETO, 2005, p.12-13).

Os perigos nos alimentos podem ser divididos em: biológicos, químicos e físicos. Os perigos biológicos “[...] são provocados por microrganismos (bactérias, vírus, fungos, entre outros) que não podemos ver a olho nu, mas que são as principais causas de contaminação dos alimentos” (SEBRAE-SP, 2004, p. 6). Já os perigos químicos são aqueles provocados por desinfetantes, produtos para matar pragas, antibióticos,



agrotóxicos entre outros venenos, enquanto que os perigos físicos são os materiais que podem machucar, como pregos, espinhas de peixe, pedaços de vidros, entre outros. (SEBRAE-SP, 2004).

Os perigos podem ser controlados através das Boas Práticas de Fabricação, nas indústrias de alimentos, ou Boas Práticas de Manipulação (BPM) ou ainda, para a produção primária, Boas Práticas Agrícolas (BPA).

Portanto, de acordo com os conceitos abordados, é possível definir segurança alimentar como a garantia de acesso ao alimento em quantidade e qualidade adequadas, de forma permanente, aproveitando o máximo dos nutrientes, onde os mesmos são preparados de forma a não oferecer perigo à saúde do consumidor.

2.2 Entendendo as Boas Práticas

De acordo com a Cartilha para Boas Práticas para Serviços de Alimentação, elaborada pela ANVISA, as Boas Práticas são “[...] práticas de higiene que devem ser obedecidas pelos manipuladores desde a escolha e compra dos produtos a serem utilizados no preparo do alimento até a venda para o consumidor” (ANVISA, p. 6).

Portanto, as Boas Práticas são procedimentos de higiene adotados na condução de etapas produtivas que visam à segurança da saúde do consumidor nos diferentes setores da cadeia produtiva, do campo à mesa.

Boas Práticas são práticas de higiene recomendadas para o manuseio de alimentos, visando à obtenção de produtos seguros. São práticas preventivas, incluindo aspectos desde a produção no campo até a mesa do consumidor final (SEBRAE-SP, 2004).

Aspectos como higiene pessoal, limpeza e sanificação de equipamentos e utensílios, exame regular de áreas internas e externas para detecção de insetos e roedores e a qualidade da água assegurada, são alguns fatores que devem ser observados para que a empresa aplique as Boas Práticas.

As Boas Práticas são práticas internacionais, tendo como base o *Codex Alimentarius*², utilizadas em quase todos os países. A falta da implementação das Boas Práticas pode levar à contaminação dos alimentos, causando males aos indivíduos que os consumirem.

² Codex Alimentarius: Programa conjunto da Organização das Nações Unidas para a Agricultura e a Alimentação – FAO – e da Organização Mundial da Saúde - OMS. Trata-se de um fórum internacional de normalização sobre alimentos, criado em 1962, e suas normas tem como finalidade proteger a saúde da população, assegurando práticas equitativas no comércio regional e internacional de alimentos, criando mecanismos internacionais dirigidos à remoção de barreiras tarifárias, fomentando e coordenando todos os trabalhos que se realizam em normalização (SENAC, [S.l.]).



A legislação prevê que alguns procedimentos contemplados pelas Boas Práticas sejam destacados com uma estrutura diferenciada em relação à descrição, ao monitoramento, à determinação de ações corretivas, registro e verificação. Esses procedimentos são os POP³ ou os PPHO⁴, cuja utilização, de um ou do outro, depende do setor a ser trabalhado, do órgão responsável pela fiscalização (MS ou MAPA) e da consequente legislação (SENAC, [S.I]).

Se as Boas Práticas são um conjunto de procedimentos higiênico-sanitários empregados na produção de alimentos, o sistema APPCC – Análise dos Perigos e Pontos Críticos de Controle - é uma metodologia que garante a produção de alimentos seguros à saúde do consumidor, por meio da identificação, avaliação e controle dos perigos nas etapas onde o controle é considerado crítico (SENAC, [S.I.]). A metodologia APPCC é o mais recente conceito de controle higiênico-sanitário em alimentação, responsável por avaliar a eficácia e efetividade dos processos, meios e instalações, bem como dos controles utilizados na produção, armazenamento, transporte, distribuição, comercialização e consumo de alimentos de forma a proteger a saúde do consumidor (CASTELLI, 2006).

O sistema APPCC consiste basicamente nos seguintes passos (CASTELLI, 2006, p. 367):

- a) conhecer as operações por que passam os alimentos em seu processo de produção, identificando os perigos, avaliando sua severidade e seus riscos;
- b) identificar os pontos críticos de controle de cada operação;
- c) instituir medidas preventivas e estabelecer critérios para assegurar o controle;
- d) monitorar rotineiramente cada ponto crítico de controle e registrar os dados;
- e) agir corretivamente sempre que os resultados do monitoramento não forem satisfatórios.

Os perigos podem estar presentes nas matérias primas, no ambiente, no homem e nos animais, desta forma, torna-se imprescindível que o APPCC seja aplicado com a máxima seriedade e obedecendo ao rigor necessário para assegurar a segurança do alimento a ser oferecido ao consumidor.

Como uma das principais causas de contaminação dos alimentos está no ser humano, a higiene pessoal é de suma importância para a implementação das Boas Práticas. Cuidados com as mãos, cabelos, roupa de proteção, hábito de fumar e, realização de exames médicos periódicos, fazem parte da higiene pessoal (CASTELLI, 2006).

Com relação à higiene ambiental, cabe ressaltar que é necessário conhecer os materiais e métodos utilizados para a higienização de pisos, paredes, tetos, equipamentos e utensílios, uma vez que a contaminação dos alimentos também ocorre em decorrência da falta de higiene ambiental.

3 POP: Procedimento Operacional Padronizado.

4PPHO: Procedimento Padrão de Higiene Operacional.



O efeito geral da adoção das Boas Práticas é a redução de custos de um processo em sua concepção mais ampla.

2.3 O Manual de Boas Práticas

A Resolução RDC 216/2004, da ANVISA, dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação e foi criada para proteger a saúde da população contra doenças provocadas pelo consumo de alimentos contaminados. Suas regras auxiliam comerciantes e manipuladores a prepararem, armazenarem e venderem os alimentos de forma adequada, higiênica e segura, com o objetivo de oferecer alimentos saudáveis aos consumidores.

A RDC nº 216/2004, em seu anexo C, considera como Manual de Boas Práticas (CASTELLI, 2006, p.355):

O documento que descreve as operações realizadas pelo estabelecimento, incluindo, no mínimo, os requisitos higiênico-sanitários dos edifícios, a manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, o controle da água de abastecimento, o controle integrado de vetores e pragas urbanas, a capacitação profissional, o controle da higiene e saúde dos manipuladores, o manejo de resíduos e o controle e garantia de qualidade do alimento preparado.

Desde a publicação da Portaria 1428/MS, de 1993, as empresas que produzem ou de serviços de alimentação devem descrever os procedimentos de Boas Práticas implementados na empresa em documento específico denominado Manual de Boas Práticas. Desta forma, o Manual de Boas Práticas deve expressar a realidade da empresa, ou seja, que a mesma faz efetivamente com relação aos procedimentos de Boas Práticas (SENAC, [S.I.]).

Segundo o Anexo C da RDC 216/2004, os serviços de alimentação devem dispor de um Manual de Boas Práticas e de POP's, de tal forma que tais documentos estejam acessíveis aos funcionários envolvidos e ainda, disponíveis à autoridade sanitária, quando requerido.

Os POP's devem conter as instruções seqüenciais das operações e a freqüência de execução, especificando o nome, o cargo e ou a função dos responsáveis pelas atividades. Devem ser aprovados, datados e assinados pelo responsável do estabelecimento (ANVISA, 2004).

Sendo o POP um documento que descreve passo a passo como executar as tarefas no estabelecimento, destacando as etapas da tarefa, os responsáveis por fazê-la, os materiais necessários e a freqüência em que deve ser feita, torna-se dever de cada manipulador, segui-lo, objetivando a inocuidade dos alimentos a serem disponibilizados para o consumo.

Os serviços de alimentação devem implementar POP's relacionados aos seguintes itens (ANVISA, 2004): higienização de instalações, equipamentos e móveis; controle integrado de vetores e pragas urbanas; higienização de reservatórios; higiene e saúde dos manipuladores.



Os POP's referentes às operações de higienização de instalações, equipamentos e móveis devem conter as seguintes informações: natureza da superfície a ser higienizada, método de higienização, princípio ativo selecionado e sua concentração, tempo de contato dos agentes químicos e ou físicos utilizados na operação de higienização, temperatura e outras informações que se fizerem necessárias. Quando aplicável, o POP deve contemplar a operação de desmonte dos equipamentos (ANVISA, 2004).

Com relação a controle integrado de vetores e pragas urbanas, os POP's devem contemplar as medidas preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou a proliferação dos mesmos. Quando da adoção de controle químico, o estabelecimento deve apresentar comprovante da execução de serviço fornecido pela empresa especializada contratada, com as informações estabelecidas em legislação sanitária específica (ANVISA, 2004).

Os POP's referentes à higienização do reservatório devem seguir as mesmas especificações dos utilizados para a higienização de instalações, equipamentos e móveis, mesmo quando realizada por empresa terceirizada, sendo que neste caso deve ser apresentado o certificado de execução do serviço.

Quanto a higiene e saúde dos manipuladores, devem contemplar as etapas, a frequência e os princípios ativos usados na lavagem e anti-sepsia das mãos dos mesmos, assim como as medidas adotadas nos casos em que estes apresentarem lesão nas mãos, sintomas de enfermidade ou suspeita de problemas de saúde que possa comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos. Deve ainda especificar os exames aos quais os manipuladores de alimentos devem ser submetidos, bem como a periodicidade de sua execução. O programa de capacitação dos manipuladores em higiene deve ser descrito, sendo determinada a carga horária, o conteúdo programático e a frequência de sua realização, mantendo-se em arquivo os registros da participação nominal dos funcionários (ANVISA, 2004).

Sendo assim, o Manual de Boas Práticas é um documento que descreve o trabalho executado no estabelecimento e a forma correta de fazê-lo. Nele podemos encontrar informações gerais da operacionalidade dos serviços executados tais como: limpeza, controle de pragas, a água a ser utilizada, os procedimentos de higiene e controle de saúde dos manipuladores, o treinamento dos funcionários, a destinação do lixo; buscando portanto, a garantia da produção de alimento seguros e saudáveis para o consumidor.

2.4 A Importância das boas práticas para os meios de hospedagem

A busca pela excelência é hoje uma preocupação primordial dos estabelecimentos turísticos, hoteleiros e gastronômicos, visando atender às necessidades dos consumidores.

Ao se pensar nos fatores que determinam a escolha dos consumidores por determinado empreendimento ao invés do outro com a oferta do mesmo serviço, podemos nos deparar com uma gama enorme de motivos que levam a tal escolha.



Sendo assim, não basta apenas vender o serviço, é necessário criar experiências novas e prazerosas aos consumidores e, em se tratando de serviços de alimentação, isso se torna, em muitos casos, o diferencial entre um estabelecimento e outro.

Para Molina (*apud* FISCHER, 2003, p.9):

En el contexto de los mercados modernos los restaurantes y hoteles, para lograr altos índices de competitividad, calidad y productividad, deberán promover el diseño y desarrollo de Sistemas de Servicios desestandarizados, para atender con éxito a una demanda conciente del valor de lo diferente, de lo único, y de la individualidad de sus miembros⁵.

Os clientes de hoje são pessoas mais informadas e exigentes e conhecedoras de seus direitos, desta forma, quanto mais qualidade de serviços puder ser apreciada pelo consumidor, maior será a garantia de clientes fiéis e conseqüentemente, maior rentabilidade financeira para o empreendimento.

As Boas Práticas devem ser elaboradas e implantadas como requisito inicial de uma empresa de produtos ou de serviços de alimentação: onde será a produção; que características organizacionais (administrativas, para a produção e para o gerenciamento ou gestão) existem; o que é necessário dispor para uma produção higiênica (equipamentos, água, pessoal treinado, higiene e saúde dos operadores, matérias-primas e ingredientes, insumos, procedimentos de higiene e de operacionalização e outros); o que será produzido – identidade e qualidade do produto final; que aspectos da legislação devem ser cumpridos, como dizeres de rotulagem, cumprimento das normas e especificações do produto final, etc.

Buscando garantir a implementação das Boas Práticas, todos os procedimentos são descritos no Manual de Boas Práticas, sendo que todos os manipuladores tem acesso ao mesmo.

Ora, se por meio das Boas Práticas é possível garantir um alimento seguro para o consumo dos seres humanos, o setor de restauração nos meios de hospedagem tem, com base na legislação vigente para os serviços de alimentação, a necessidade de implementação das mesmas.

E, para garantir que os processos de manipulação dos alimentos sejam executados de acordo com o contido na RDC 216/2004, torna-se necessário a elaboração do Manual de Boas Práticas, de tal forma que fique documentado e disponível para os funcionários e autoridade sanitária, os procedimentos operacionais seguidos pelo empreendimento.

Acredita-se que com a elaboração do Manual de Boas Práticas para o setor de restauração dos meios de hospedagem, haverá um maior controle e rigor com relação à produção dos alimentos servidos aos hóspedes e clientes de um modo geral, garantindo a segurança alimentar e conseqüentemente, uma qualidade assegurada para os consumidores.

Observa-se também que, com a implementação das Boas Práticas e a elaboração do Manual de Boas Práticas para o setor de restauração dos meios de hospedagem, o empreendimento terá um diferencial a ser oferecido aos seus clientes, uma

5 No contexto de mercados modernos restaurantes e hotéis, para alcançar altos níveis de qualidade, competitividade e produtividade, deve promover a concepção e desenvolvimento de normas de Sistema de Serviço para cumprir com êxito a uma demanda conciente do valor do diferente, do único, e da individualidade de seus membros (tradução nossa).



vez que os consumidores tem buscado por alimentos seguros e ambientes adequados ao seu grau de exigência, necessidades e desejos.

Considerações Finais

A preocupação constante com os problemas causados à saúde em razão do consumo de alimentos contaminados tem contribuído de forma substancial para que as empresas do ramo da alimentação estejam cada vez mais preocupadas com a qualidade do produto/serviço oferecido ao mercado.

Todas as empresas tem por obrigação cumprir com as legislações pertinentes à higiene de manipulação dos alimentos, de tal forma que se evite a contaminação dos mesmos.

Além de cumprir com a legislação vigente, algumas empresas tem adotado como diferencial a implantação das Boas Práticas por meio da elaboração e aplicabilidade de um manual, o qual a empresa segue para garantir a qualidade e segurança alimentar dos produtos/serviços ofertados ao mercado.

Sendo assim, a criação do Manual de Boas Práticas para o setor de restauração nos meios de hospedagem torna-se um aliado essencial para a garantia de práticas corretas de higiene, objetivando a produção de qualidade e evitando-se dessa forma, as DTA's – doenças transmitidas por alimentos, tão comuns no dia-a-dia dos consumidores, elevando o padrão dos serviços prestados.



Referências

ANDRADE, Maria Margarida. Introdução à metodologia do trabalho científico. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Portaria 216/04. 2004.

BOERGER, M.; YAMASHITA, A. P. Gestão financeira para meios de hospedagem. São Paulo: Atlas, 2005.

BRASIL, Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem. Deliberação Normativa nº 429, de 23 de Abril de 2002. Brasília.

CARDOSO, G. S. P. Introdução e ensino de aplicação dos procedimentos padrão de higiene operacional (PPHO) em uma unidade de alimentação e nutrição (UAN). Dissertação de Mestrado. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, 2005.

CASTELLI, G. Administração hoteleira. 9 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CASTELLI, G. Gestão Hoteleira. São Paulo: Saraiva, 2006.

DAVIES, C. A. Alimentos & bebidas. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

FISCHER, R. Juntos podemos: manual de servicio para hoteles y restaurantes. Santiago do Chile: SERNATUR, 2003.

FREIXA, D.; CHAVES, G. Gastronomia no Brasil e no mundo. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2008.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. São Paulo: Atlas, 1999.

MALUF, R. S.; MENEZES, F. Caderno 'Segurança Alimentar'. [S.l.]. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/sos/alimentacao/tconferencias.html>. acesso em: 10/05/2011.

MILAGRES, M. A exigibilidade e justiciabilidade do direito humano à alimentação adequada: Projeto de lei orgânica do Estado de Minas Gerais. In: Caderno de Textos: 3ª Conferência Estadual de Segurança Alimentar e Nutricional de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <http://www.bvsde.ops-oms.org/texcom/nutricion/CA-DETEXTO.pdf>. Acesso em 10/05/2011.

NETO, F. N. (coord). Roteiro para elaboração de manual de boas práticas de fabricação (BPF) em restaurantes. 2 ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 2005.

SEBRAE-SP. Segurança dos alimentos: necessária para garantir a saúde dos consumidores. São Paulo: SENAC, 2004. PAS – Programa Alimentos Seguros. Fascículo 1.

SENAC. Especialização em Gestão da Segurança de Alimentos: Módulo 1: Unidade 1. Glossário. Curitiba: Senac, [S.l.]. Disponível em: <http://senac.eduead.com.br/ead2010/course/view.php?id=955>.