UNICENTRO PARANÁ
REOC
REVISTA DE ESTUDOS EM ORGANIZAÇÕES E CONTROLADORIA ISSN 2763-9673

PROGRAMAS DE QUALIDADE NO SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS DA HOTELARIA EM PONTA GROSSA[1]

QUALITY PROGRAMS IN THE HOTEL FOOD AND BEVERAGE SECTOR IN PONTA GROSSA

GISLAINE GOMES PEREIRA ROSAS
Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG)
E-mail: gisarosas@gmail.com

RUBIA GISELE TRAMONTIN MASCARENHAS
Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG)
E-mail: rubiatin@uepg.br

RESUMO
A atividade turística está em amplo crescimento e prevê a expansão das atividades para os próximos anos, a responsabilidade do setor hoteleiro com o fornecimento de refeições com qualidade sensorial aliada a qualidade higiênico-sanitária, está cada vez mais atrelada a sua imagem perante o hóspede, podendo ser positiva ou negativa, caso alimentos impróprios sejam consumidos. Neste contexto, realizou-se uma pesquisa exploratória através de revisões bibliográficas de normas, e legislações, seguido de questionário on-line, com intuito de identificar o cenário atual dos programas de qualidade do setor de Alimentos & Bebidas na hotelaria em Ponta Grossa. Dentre os resultados obtidos foi possível identificar que as equipes de trabalho são multiprofissionais, que os hotéis buscam por capacitação, em sua maioria com parcerias externas. O apontamento de programas baseados em controle de estoque ocorreu em maior índice pelos hotéis. Seguidos do programa de boas práticas de fabricação, o qual envolve uma gama maior de itens a serem implantados e seguidos. Métodos mais complexos, como APPCC, e a ISO foram poucos evidenciados, possivelmente pela demanda de maior investimento financeiro para implantar e manter os referidos programas.

Palavras-chave: Qualidade, Segurança Alimentar, Hotelaria.

ABSTRACT
Tourism is growing rapidly and is expected to expand in the coming years. The responsibility of the hotel sector to provide meals with sensory quality combined with hygienic and sanitary quality is increasingly linked to its image in the eyes of guests, which can be positive or negative if unfit food is consumed. In this context, an exploratory study was conducted through bibliographic reviews of standards and legislation, followed by an online questionnaire, with the aim of identifying the current scenario of quality programs in the Food & Beverage sector in the hotel industry in Ponta Grossa. Among the results obtained, it was possible to identify that the work teams are multidisciplinary, and that hotels seek training, mostly through external partnerships. The indication of programs based on inventory control occurred in a higher rate by hotels. Followed by the good manufacturing practices program, which involves a wider range of items to be implemented and followed. More complex methods, such as HACCP and ISO, were rarely highlighted, possibly due to the demand for greater financial investment to implement and maintain these programs.

Keywords: Quality, Food Safety, Hospitality.

[1] DOI: https://doi.org/10.5935/2763-9673.20240003

1. INTRODUÇÃO

A consolidação do turismo regional, desde que planejado e organizado, tornou-se uma fonte de desenvolvimento econômico e social. Portanto, para que isso se concretize é necessário fundamentar o turismo em relação ao tripé: atrativo, alimentação e hospedagem.

Devendo-se enfocar a alimentação do turista não só como uma fonte de restauração das energias vitais ou servir uma comida gostosa, mas principalmente como sendo uma alimentação segura do ponto de vista higiênico-sanitário. Requisito este, que torna ainda mais importante um sistema de segurança alimentar no setor de alimentos e bebidas de hotéis, uma vez que, alguns estabelecimentos apostam na gastronomia como diferencial e servem além do café da manhã, serviços de refeições no almoço, jantar e *coffe break.*

Atualmente, nota-se que cada vez mais as pessoas permanecem fora de suas casas por determinado período de tempo, a negócios ou a passeio, ou por outros motivos. Seja qual for sua motivação de viagem, surgem necessidades em relação a seu repouso, higiene e alimentação, onde os equipamentos e serviços turísticos vem para suprir tais necessidades apresentadas acima. Assim, podemos considerar o viés da alimentação e turismo como oferta técnica, que trata o uso dos equipamentos de alimentação para atender a uma necessidade básica do organismo, a fome (Fagliarini, 2005).

Entretanto, com a globalização, bem como com a disseminação da internet, o ser humano começou a ter um maior acesso a informações referentes aos produtos e serviços, o que o permitiu avaliar esses avanços e a ficar mais exigentes nas suas escolhas, devido às diversas opções de serviços, alimentação, acomodação e lazer existentes no mundo atual.

De posse disso, iniciou a busca por produtos e serviços que ofereçam o maior nível de qualidade, a um preço compatível ao seu orçamento (Santos, Barbosa, Konishi, 2011). Com o intuito de atender com êxito tais expectativas dos turistas na prestação de serviços hoteleiros, deve-se trabalhar concomitantemente com os avanços tecnológicos que muitas vezes suprem o conforto, praticidade,

agilidade nos serviços, bem como a hospitalidade que está ligada ao “ser bem recebido”.

Conforme menciona Castelli (2003):

> Embora o progresso tecnológico tenha trazido inovações e aperfeiçoamentos no seio da empresa hoteleira, o elemento humano continua sendo a peça fundamental. É dele que depende todo o processo de acolhida do cliente e, consequentemente, a própria rentabilidade da empresa. É do tratamento que o hóspede recebe no hotel que depende, em grande parte, a formação de uma imagem positiva ou negativa.

Contudo, a qualidade dos serviços prestados não se resume apenas em conhecer as técnicas de atendimento com qualidade, mas sim, que sua prática seja constante.

Acrescentando-se que todos os colaboradores devem estar capacitados/treinados para a excelência dos seus serviços. Esta questão é particularmente importante para o setor de Alimentos e Bebidas na hotelaria. Isso para garantir ao hóspede uma alimentação segura sob o ponto de vista higiênico-sanitário, que seja preparada segundo normas e métodos de manipulação, promovendo assim a manutenção da saúde de quem a consome. Corroborando Castelli (2003), aborda que, a higiene deve estar presente em todos os ambientes do hotel, já a área de produção de alimentos requer um cuidado especial por interferir na saúde dos hóspedes.

A aplicação de programas da qualidade em hotéis como um todo, especialmente no setor de Alimentos e Bebidas, visa buscar constantemente a segurança alimentar dos turistas. Isso possibilita que os mesmos desfrutem dos prazeres da sua viagem sem imprevisto, visto que toda a experiência de sua estada pode ser afetada caso o viajante fique doente em decorrência do consumo de uma alimentação imprópria.

Segundo o World Tourism Organization – WTO (1991), a segurança alimentar deve ser uma das principais preocupações, sendo a maior responsabilidade de todo serviço de alimentação de estabelecimentos turísticos.

Seguindo a premissa da importância do fornecimento de refeições seguras à saúde do consumidor, ressalta-se que existem legislações vigentes no país que orientam os estabelecimentos a implantarem as Boas Práticas. Assim, os que as

cumprem buscam garantir a segurança do alimento e, consequentemente, podem criar vantagens competitivas frente aos clientes que estão cada vez mais exigentes.

Considerando-se que garantir a segurança alimentar dos turistas é fundamental, pois as consequências decorrentes do consumo de alimentos preparados sem a qualidade higiênico-sanitária necessária, poderia vir a comprometer a imagem do setor de alimentos e Bebidas, assim como, do hotel. Com isso, a proposta de pesquisa vem buscando a realização de um levantamento do panorama atual sobre os programas de qualidade no setor de Alimentos e Bebidas na hotelaria em Ponta Grossa/PR.

2. HOTELARIA

A hotelaria teve sua origem em paralelo ao desenvolvimento do comércio entre as cidades. As rotas comerciais na Ásia, Europa e África, na Antiguidade, originaram núcleos urbanos e o consequente surgimento de hospedarias para servir os viajantes que por ali passavam. A hospedagem, como atividade financeira, surge somente no final do século XVIII com a Revolução Industrial e o desenvolvimento do capitalismo, as primeiras redes hoteleiras surgiram na Europa e nos Estados Unidos (Sidônio, 2015).

No Brasil, a atividade hoteleira começou no período colonial, os viajantes hospedando-se nos casarões das cidades, nos conventos, nas grandes fazendas e, principalmente, nos ranchos à beira da estrada. Durante o passar dos anos a atividade hoteleira veio crescendo, contudo, com o retorno dos incentivos fiscais, através da criação da Embratur[2], e do Fungetur[3] ocorreu uma nova ascensão no segmento, convergindo com a chegada das redes hoteleiras internacionais, nos anos 60 e 70 (Popp *et al*., 2007).

O produto gerado pela hotelaria é estático, ou seja, o consumidor é quem deve ir até ele para dar início ao processo de consumo. Possui as funções de oferecer acomodação, alimentos, bebidas e lazer. Além disso, também tem seus espaços utilizados para a realização de eventos de diversos tipos. Continuando, o autor descreve que o Sistema Brasileiro de Classificação estabelece sete tipos de

[2] EMBRATUR – Empresa Brasileira de Turismo, criada em 18 de nov. 1966.
[3] FUNGETUR – Fundo Geral do Turismo, criado em 27 de out. 1971.

Meios de Hospedagem, para atender à diversidade da oferta hoteleira nacional (Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama & Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-Hotel) e utiliza simbologia de estrelas para diferenciar as categorias (Sinôdo, 2015).

Dentre os tipos de hospedagem, a presente pesquisa utilizar-se a da definição de Castelli (1992):

> o hotel é um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira.

As estruturas dos hotéis, basicamente são constituídas por áreas como: hospedagem, áreas sociais ou públicas, administração, área de serviço, área de alimentos e bebidas (A&B), setor de recreação/lazer.

3. ALIMENTOS E BEBIDAS

O setor de alimentos e bebidas, conhecido como A&B, constitui peça fundamental para o funcionamento de um hotel. Dependendo do tamanho das operações de A&B, a receita desse setor pode ser significante, podendo ser o segundo maior centro de receita dos hotéis. Corroborando os autores Sena e Lairsom (2008) citam que no contexto da receita global, o setor de alimentos e bebidas tem uma grande importância, por representar, “no mínimo, 25% da receita total do hotel e contribuir para atrair eventos que, por sua vez, acabam carreando hóspedes para o hotel” (Sena; Lairsom, 2008, p. 230).

Existem tantas variedades de operação de A&B em hotéis quanto são os hotéis. Sidônio (2003), destaca algumas variedades como: variação de menu; de gourmet; de restaurante de especialidades; de *coffee shop*, que pode operar 24 horas; de diversos bares; de salão de espetáculos; de *room service* de 24 horas; de banquetes; de convenções; de *catering*.

Outro viés do referido setor, é mencionado por Castelli (2003), onde 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.

Para fazer funcionar um setor de alimentos e bebidas em um hotel, algumas necessidades devem ser atendidas, como respeitar as normas e procedimentos estabelecidos pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária-ANVISA. Essa Agência é a instituição responsável por garantir a qualidade dos alimentos no Brasil preservando, assim, a saúde da população. A mesma, classifica os alimentos em preparados, cozidos e crus, para os quais determina, em sua Resolução de Diretoria Colegiada RDC nº. 216/2004, normas e procedimentos quanto aos cuidados de preparo, armazenamento, transporte, exposição, comercialização e consumo (Brasil, 2004)

Sob a ótica que Alimento é saúde, nesse sentido, os produtos devem ser de qualidade, e a higiene e segurança devem seguir as imposições legais. Portanto, a responsabilidade do empreendimento acerca da qualidade e segurança dos alimentos servidos é total.

A qualidade deixou de ser um diferencial e passou a tomar proporções essenciais para empreendimentos nas mais diversas áreas. Assim, hoje a qualidade é importantíssima para a sobrevivência de um empreendimento, sendo de suma importância na viabilidade dos negócios no setor da alimentação (Krause, 2014).

O atendimento de qualidade é fundamental, e sem uma boa equipe, não há hotel ou restaurante de sucesso. Portanto, é preciso investir na fidelização e no desenvolvimento de bons profissionais, por meio de treinamento, bom ambiente de trabalho e programas de incentivo (Sidônio, 2003).

A hotelaria faz parte do setor de prestação de serviços, e se caracteriza como um produto intangível, que não se pode tocar, experimentar. Á vista disso, a confiança no serviço é a maior garantia do consumidor.

4. PROGRAMAS DE QUALIDADE

Para Organização Mundial do Turismo (2003, p.1) “qualidade é o conjunto de traços e características de um produto ou serviço para satisfazer as necessidades especificas ou implícitas do consumidor”. Além disso, a relação qualidade-preço, deve ser considerada, a fim, de buscar compreender as escolhas

dos destinos pelos turistas. Haja visto que no turismo, assim como, no setor de alimentação nos destinos turísticos, qualidade nem sempre é sinônimo de luxo.

O atendimento a qualidade refere-se ao atendimento de desejos e às aspirações dos consumidores, incluindo os aspectos econômicos, de segurança e desempenho. O conceito da qualidade também se refere ao mais apropriado e não ao melhor ou ao mais caro (Fernandes, 2011).

A produção de alimentos com qualidade assegurada, representa um desafio ao setor de alimentos e bebidas da hotelaria. Portanto, 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.

Segundo Nascimento Neto (2005) 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.

As Boas Práticas são práticas internacionais, tendo como base o *Codex Alimentarius*[4], 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 (Fontana, 2012).

A Resolução RDC 216/2004, da ANVISA, (2014) 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 diretrizes auxiliam comerciantes e manipuladores a prepararem, armazenarem e venderem os alimentos de forma adequada, higiênica

[4] *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.I.]).

e segura, com o objetivo de oferecer alimentos que não causem males a saúde dos consumidores.

Castelli (2006, p. 355), traz a contribuição sobre a RDC nº 216/2004, em seu anexo C, o qual considera como Manual de Boas Práticas:

> 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.

A Portaria 1428 do Ministério da Saúde, Brasil (1993), define Boas Práticas de Fabricação como "normas e procedimentos que visam atender a um determinado padrão de identidade e qualidade de um produto ou serviço". A referida Portaria, prevê a descrição dos procedimentos de BPF[5], onde as empresas que produzem, ou de serviços de alimentação, devem expressar a realidade da empresa de forma efetiva.

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 POP[6] ou os PPHO[7], cuja utilização, de um ou do outro, depende do setor a ser trabalhado, do órgão responsável pela fiscalização, Ministério da Saúde ou Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento, e da consequente legislação (Senac, 2022).

Os POP's devem conter as instruções sequenciais das operações e a frequência de execução, assim como, o nome, o cargo e/ou a função dos responsáveis pelas atividades. Devem ser aprovados, datados e assinados pelo responsável do estabelecimento (Anvisa, 2004). Fontana (2012), menciona o POP como um documento que descreve o passo a passo de como executar as tarefas no estabelecimento, os responsáveis por fazê-la, os materiais necessários e a

[5] BPF – Boas Práticas de Fabricação.
[6] POP – Procedimento Operacional Padronizado.
[7] PPHO – Procedimento Padrão de Higiene Operacional.

frequência em que devem ser feitas, torna-se dever de cada manipulador, segui-lo, objetivando a inocuidade dos alimentos a serem disponibilizados para o consumo.

Os PPHO (Procedimento Padrão de Higiene Operacional) são representados por requisitos de BPF considerados críticos na cadeia produtiva de alimentos. Para estes procedimentos, recomenda-se a adoção de programas de monitorização, registros, ações corretivas e aplicação constante de *check-lists*. 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 (Anvisa, 2004).

A metodologia de Análise dos Perigos e Pontos Críticos de Controle (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).

Portanto os programas PPHO, os POP e as BPF, darão o suporte necessário para que o sistema APPCC não desvie do seu objetivo de ser focal e, possa agir em pontos cruciais, onde as ferramentas anteriores não conseguiam atuar, porém, elas vão auxiliar muito na redução de custos e esforços (Ribeiro-Furtini; Abreu, 2002).

Segundo a OMT (2003) é recomendável que os estabelecimentos de restauração, adotem a filosofia e a prática da melhoria contínua da sua qualidade. Com as ferramentas e procedimentos adequados lhe possibilitará alcançar e manter a Qualidade Total de suas atividades no setor de turismo, independente da categoria, do tamanho ou da localização do estabelecimento.

5. MATERIAL E MÉTODOS

O projeto baseou-se na metodologia de pesquisa exploratória, através do uso de fontes primárias e secundárias. Dencker (2000), salienta que “a pesquisa exploratória procura aprimorar ideias ou descobrir intuições”. Ainda segundo

Oliveira (2007, p.65), esse tipo de pesquisa desenvolve estudos que dão uma visão geral do fenômeno estudado.

Dentre os procedimentos metodológicos previstos estavam a pesquisa bibliográfica, com uma revisão de literatura no campo da hotelaria com foco para o setor de Alimentos e Bebidas, para elaboração conceitual.

A pesquisadora realizou a busca em material bibliográfico, normas e legislações vigentes, encontrando informações em publicações da área de interesse, as quais vão de encontro ao embasamento necessário para o decorrer do trabalho.

A investigação bibliográfica dentre os meses de out./2021 à fev./2022, foi fundamental para construção do marco teórico, livros, periódicos científicos, portarias, e normas da ABNT, assim como teses e dissertações que traziam em seu conteúdo a hotelaria, segurança alimentar, sistemas de gestão alimentar, e programas de qualidade foram fundamentais para o entendimento da importância do setor de alimentos e bebidas para hotelaria.

Ainda em out./2021, foi realizado um levantamento de forma on-line, dos meios de hospedagem situados na cidade, com a finalidade de identificar potenciais estabelecimentos da hotelaria de Ponta Grossa, a serem envolvidos na pesquisa.

As informações foram compiladas do site oficial da Secretaria Municipal de Turismo de Ponta Grossa, o qual apresenta hospedagens do tipo hotéis, pousadas e hostel, contudo para o decorrer da pesquisa somente os que possuem classificação como hotel foram considerados, totalizando 22 estabelecimentos. Em seguida consultou-se a página da internet do Ministério do Turismo, onde buscou-se os meios de hospedagem tipo hotel que possuíam cadastro regular no Cadastur[8] e são situados em Ponta Grossa, sendo então identificados 13 prestadores desse serviço.

Posteriormente, buscou-se informações nos sites dos estabelecimentos identificados, para confirmação se possuíam setor de Alimentos e Bebidas em sua estrutura. Após todas as informações coletadas, cruzaram-se os dados para

[8] CADASTUR: Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos, do Ministério do Turismo. Sendo o cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor turístico.

definição dos atores que seriam de interesse da pesquisa. Foram selecionados os meios de hospedagens tipo hotel, mencionados no site da Setur[9], bem como com o Cadastro regular no Cadastur, que possuem serviço de alimentos e bebidas, totalizando então, um potencial de 13 hotéis, a serem abrangidos pela pesquisa.

Em etapa subsequente, realizada entre os meses de abr./2022 há jul./2022, definiu-se o uso do questionário on-line pelo *google forms*, sua elaboração, e aplicação para a obtenção de informações acerca dos programas de qualidades do setor de alimentos e bebidas, junto aos hotéis pré-selecionados em etapa anterior. Sendo o questionário uma técnica usada para obtenção de informações sobre todo e qualquer dado que o pesquisador(a) deseja registar (Oliveira, 2007). Da amostragem de 13 hotéis, obteve-se uma devolutiva de 10 questionários.

Para validação dos dados coletados, buscou-se implementar a estratégia de emparelhamento – emparelhar, que consiste em associar os dados obtidos a um modelo teórico. Conforme Laville e Dione (1999):

> Essa estratégia supõe a presença de uma teoria sobre o qual o pesquisador apoia-se para imaginar um modelo do fenômeno ou da situação em estudo. Cumpre-lhe em seguida verificar se há verdadeiramente correspondência entre essa construção teórica e a situação observável, comparar seu modelo lógico ao que aparece nos conteúdos, objetos de sua análise.

Visando elucidar de forma estruturada e fundamentada, um levantamento do panorama atual dos programas de qualidade no setor de A&B da hotelaria, na cidade de Ponta Grossa/PR.

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Diante dos objetivos traçados durante o planejamento do referido subprojeto, iniciou-se pelo levantamento dos meios de hospedagem da hotelaria de Ponta Grossa, a serem envolvidos na pesquisa, sendo identificados 13 hotéis, os quais atendiam os requisitos estabelecidos pela pesquisa.

Por conseguinte, uma sondagem bibliográfica nas normas, portarias e legislações pertinentes à segurança alimentar foram realizadas, a fim de,

[9] SETUR: Secretaria Municipal de Turismo, parte da estrutura administrativa da Prefeitura da cidade de Ponta Grossa.

reconhecer programas, métodos e ferramentas que auxiliaram no cumprimento de tais exigências legais, que resultaram em alimentos seguros da ótica higiênico sanitária.

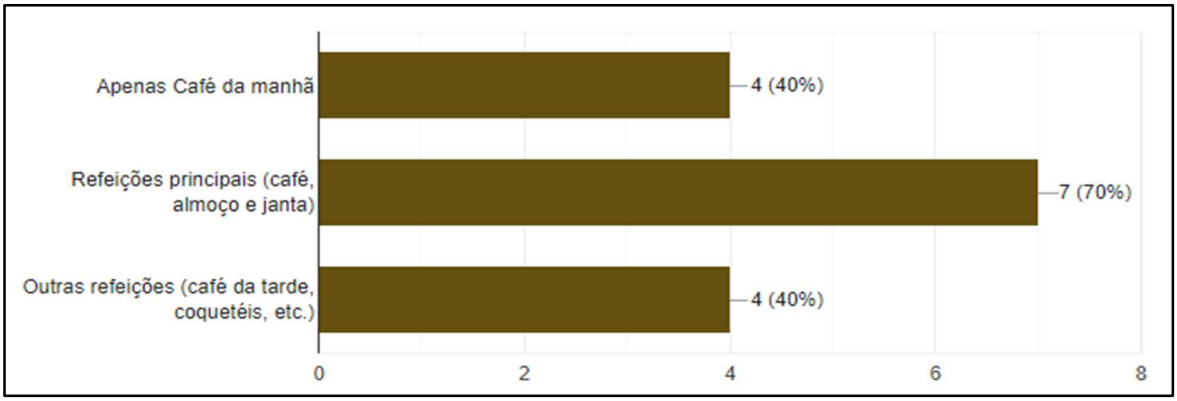
Dentre algumas das Portarias do Ministério da Saúde com relevância para assunto, identificou-se a Portaria nº 326/97, que aprovou o regulamento técnico sobre as condições higiênico-sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para estabelecimentos produtores/industrializadores de alimentos (Brasil, 1997), também do Ministério da Saúde a Portaria nº 1.428/93, cujo conteúdo direciona e define os procedimentos de controle higiênico-sanitário de alimentos (Brasil, 1993).

Continuando no âmbito de serviços de alimentação, a Anvisa publicou a Resolução – RDC nº 216, a qual aborda que todo Serviço de Alimentação deve conter um manual de Boas Práticas, documento que descreve as operações realizadas pelo estabelecimento, incluindo, no mínimo: os requisitos higiênico-sanitários dos edifícios, a manutenção e a higienização das instalações, dos equipamentos e utensílios, o controle da água de abastecimento, o controle integrado de vetores e pragas urbanas, a capacitação profissional, o controle e a garantia de qualidade do alimento preparado. Ainda essa mesma legislação, aborda que todas as pessoas que trabalham na produção e distribuição de alimentos devem conhecer o manual de Boas Práticas e saber como aplicá-lo (Brasil, 2004).

De posse das informações sobre os programas de qualidade, formulou-se um questionário on-line, com o objetivo de levantar algumas características e informações pertinentes para o estudo junto a hotelaria na cidade de Ponta Grossa.

As respostas obtidas retratam o cenário de 10 estabelecimentos que atendem a classificação de hotel da rede hoteleira da cidade de Ponta Grossa em 2022. Questionou-se sobre os tipos de serviços de alimentação, e quantidades de refeições.

Figura 1 - Tipos de serviço de alimentação.

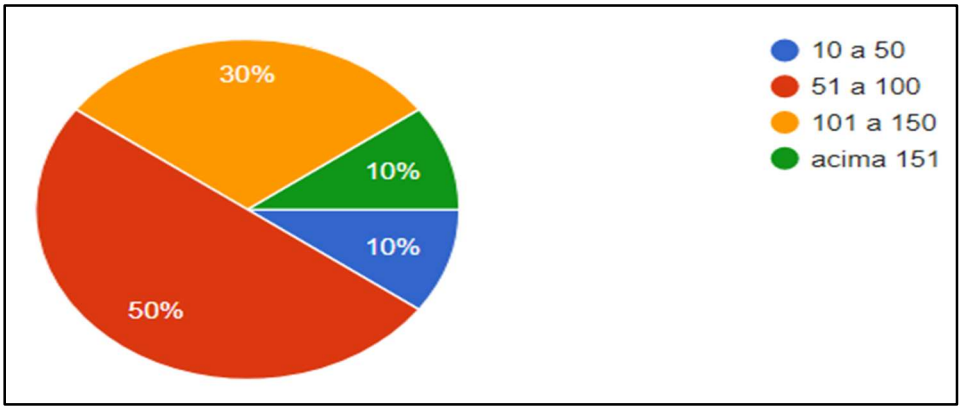


Fonte: Autora (2022).

Os dados da figura 1 apontam, que 70% dos hotéis trabalham com as refeições principais (café, almoço e janta), e 40% possuem outros tipos de serviços como, café da tarde, coquetéis, *coffe brake*, indo de encontro com Sidônio (2003), o qual menciona sobre a variação de operação do setor de A&B em hotéis. Considerando que todos os pesquisados servem algum tipo de refeição, já podemos inferir que programas de qualidade serão necessários para que tais serviços de restauração não ofereçam riscos à saúde dos turistas.

Dentre os serviços alimentação oferecidos, os estabelecimentos foram perguntados sobre a quantidade de pessoas atendidas com os serviços de restauração citados acima.

Figura 2 - Quantidade de Pessoas servidas.



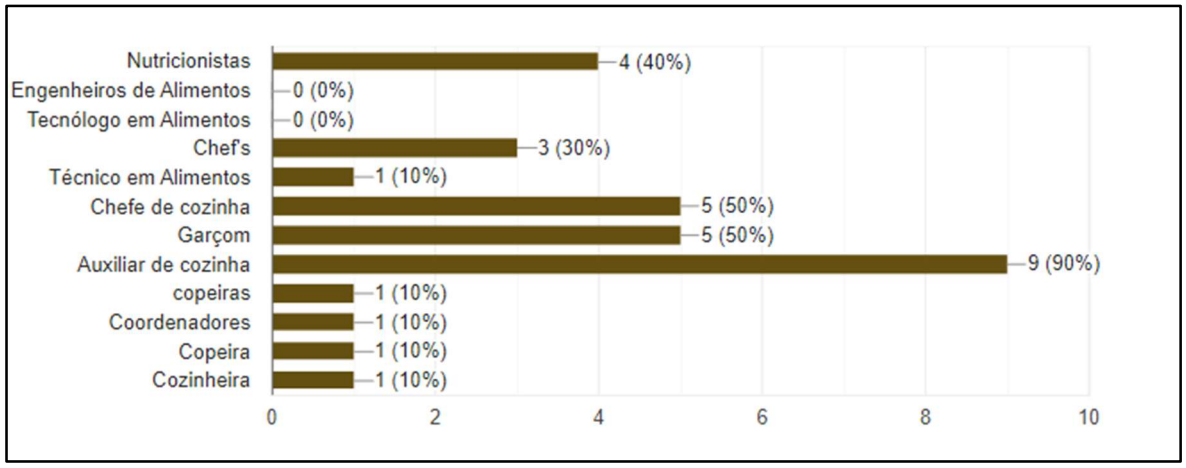
Fonte: Autora (2022).

Pode-se observar na figura 2, que 80% dos hotéis pesquisados atendem em média entre 101 a 151 pessoas por dia. Já os que apontaram média diária acima

de 151 clientes representaram 10%, índice de igual valor foi encontrado nos estabelecimentos que servem entre 10 a 50 clientes. Apesar de, ambos os percentuais serem idênticos, trata-se dos extremos em questão de quantidades de serviços prestados. Com isso, são apropriadas as contribuições da OMT (2003), a qual menciona que independente da categoria, do tamanho ou da localização do estabelecimento, o objetivo deverá ser de alcançar o melhor nível de qualidade nos serviços oferecidos.

Segundo Castelli (2003), o setor de A&B possui particularidades, onde 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. O estudo retratou o cenário de composição das equipes do setor de A&B, dos envolvidos na pesquisa conforme figura 3.

Figura 3 - Composição das equipes do setor de A&B.

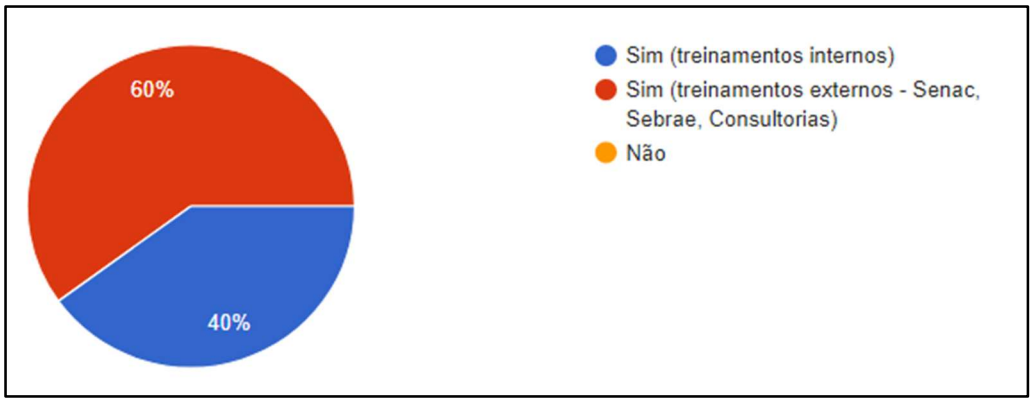


Fonte: Autora (2022).

De fato, as respostas da figura 3 mostram a composição da equipe por mão de obra qualificada em diferentes níveis. Nota-se formações acadêmicas de curso nível superior a cursos técnicos (nível de ensino médio), assim como qualificação profissional de cursos profissionalizantes (garçom, cozinheira). Podendo com isso, gerar um custo de valor agregado maior que em outros setores. Contudo, todo o processo de acolhida do cliente (hospitalidade), assim como a busca por satisfazer as expectativas do turista e, por consequência, a rentabilidade da empresa, dependem muito do elemento humano: “A demanda é humana e a oferta depende fundamentalmente do elemento humano” (Castelli, 2003, p. 36).

Nas figuras 4 e 5, buscou-se informações sobre os treinamentos/qualificações, e suas periodicidade.

Figura 4 - Tipos treinamento.

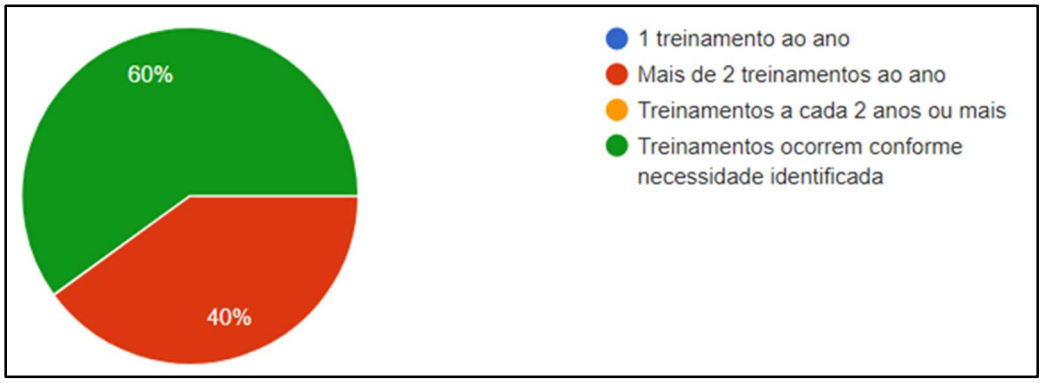


Fonte: Autora (2022).

A figura 4, aponta que 100% dos hotéis realizam algum tipo de treinamento com os funcionários do setor de A&B. Onde 60% dos treinamentos são realizados por instituições externas (Sebrae, Senac, Consultorias). Indo de encontro com recomendações da OMT (2003, p. 150) em seu Manual de Qualidade, o qual menciona ser uma “excelente prática que o estabelecimento restaurador, contrate serviços profissionais, ou de empresas especializadas, ou ainda, envie seus funcionários a cursos e oficinas promovidas por tais instituições”.

Ainda sobre esse tópico, o entrevistado N01 apontou o Programa de Alimento Seguro, desenvolvido pelo SENAC.

Figura 5 - Periodicidade dos treinamentos.



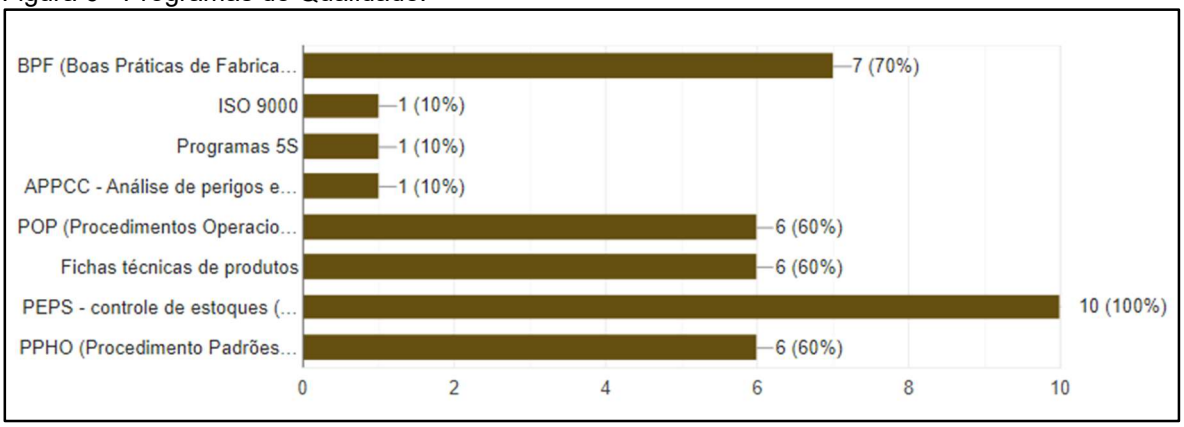
Fonte: Autora (2022).

Já na figura 5, encontrou-se o percentual de 60%, para os hotéis que realizam capacitações conforme necessidade identificada, e 40% informaram realizar dois treinamentos por ano. Sendo essa uma boa prática apontada pela OMT (2003), a qual menciona que um dos melhores investimentos que uma empresa de restauração possa realizar, está no uso de recursos econômicos, e de tempo, na capacitação para melhorar a qualidade, a higiene e a inocuidade dos alimentos.

A OMT (2003), aponta ser prudente que um estabelecimento de restauração "eduque" e capacite seus colaboradores, assim como, adote, a filosofia, e a prática da melhoria contínua. Com isso, estabelecer um cronograma com quantidades de capacitações possa vir a ser um ponto de melhoria na busca pela Qualidade Total. Contudo os assuntos abordados possam manter a flexibilidade de "conforme necessidade", até mesmo para atender mudanças nas legislações, ou demandas momentâneas.

Por conseguinte, a figura 6 mostra os programas de qualidade no setor de alimentos e bebidas dos hotéis que participaram do estudo.

Figura 6 - Programas de Qualidade.



Fonte: Autora (2022).

De acordo com a figura 6, os dados mostram que dos hotéis que participaram da pesquisa, possuem um ou mais programas de qualidade que estavam dentre as opções. A ferramenta PEPS (Primeiro Entra Primeiro Sai), ou também conhecido como PVPS (Primeiro Vence Primeiro Sai), obteve o índice de 100%, sendo utilizados por todos os estabelecimentos, possivelmente por estar associado aos controles de estoques do setor de A&B. Estoques que, se bem geridos, inibem

perdas de produtos devido a data de validade estar fora do padrão, além de, bloquear que tais produtos sem inocuidade possam ser servidos ao turista ou cliente. Com isso, evitam possíveis perdas econômicas, sejam elas pelo estoque ou pelo risco de servir alimento que cause mal à saúde do comensal.

Já o programa BPF apresentou um índice de 70%. Fontana (2012) aponta 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, garantindo a segurança alimentar e consequentemente, uma qualidade assegurada para os consumidores.

Obtiveram o índice de 60%, os programas de procedimento operacional padrão (POP), fichas técnicas, e procedimento padrão de higiene operacional (PPHO), os quais abrangem os documentos que trazem as descrições das atividades, os responsáveis por fazê-la, os materiais necessários e a frequência (Fontana, 2012). Tendo por objetivo a padronização dos serviços, e dos produtos servidos. Observou-se também que o POP contempla alguns itens do manual de boas práticas, sendo um pouco mais abrangente que os PPHO.

Dos hotéis que aceitaram a pesquisa, 10% apontaram os programas de 5S, ISO 9000, e APPCC. Os dois primeiros, apresentam características de “ganhos” indiretos aos processos do setor de A&B, mas ainda assim importantes.

Embora tenha obtido o menor percentual, o programa APPCC tem sido recomendado por órgãos de fiscalização, por ter como filosofia a prevenção, racionalidade e especificidade para controle dos riscos que um alimento possa oferecer, principalmente, no que diz respeito à qualidade sanitária, segundo Ribeiro-Furtini e Abreu (2006). A complexidade para implantação da ferramenta, assim como, o investimento requerido, podem ainda não gerar significado custo-benefício positivo, para os olhos das administrações hoteleiras.

Por fim, observou-se que, com a implementação de programas de qualidade no setor de alimentos e bebidas dos meios de hospedagem, o empreendimento terá um diferencial a ser oferecido aos seus clientes, uma vez que, cada vez mais os turistas tem buscado por alimentos seguros, em um ambiente adequado ao seu grau de exigência, necessidades e desejos.

6. CONCLUSÃO/CONCLUSÕES

Ao final desse estudo, cujo objetivo foi identificar os programas de qualidade do setor de alimentos e bebidas na hotelaria em Ponta Grossa, vindo de encontro com o hábito cada vez mais frequente das pessoas, alimentarem-se em locais diferentes de suas residências pelos motivos mais diversos, deste trabalho a viagens de lazer. Aliado a questão de doenças causadas por alimentos contaminados, constituírem um dos problemas sanitários difundidos mundialmente.

A preocupação constante com os problemas causados à saúde em razão do consumo de alimentos sem inocuidade tem contribuído de forma considerável para que os serviços de hospedagem que atuam com alimentação, estejam cada vez mais preocupadas com a qualidade do serviço oferecido ao setor turístico. Uma vez que, caso o hotel tenha casos de enfermidades transmitidas por alimentos há seus hóspedes, perdas econômicas, e o desgastes de sua imagem no trade turístico será inevitável. Podendo levar em casos mais graves o estabelecimento a falência.

Os programas de qualidade devem ser elaborados e implantados como um requisito inicial para meios de hospedagens com setores de A&B.

Em vista disso, as discussões no texto sobre os custos do setor de alimentos e bebidas serem de ordem mais elevadas que os demais, podem ser justificados e de real importância. Haja visto, a necessidade de contratação de mão de obra qualificada, e seu treinamento continuado. Apesar de, a pesquisa apontar colaboradores com grau de instruções em diferentes níveis, e qualificações o que denota ser uma boa prática. Na questão dos treinamentos, a falta de uma periodicidade pré-determinada de treinamentos, poderia ser a vir um elo fraco nessa cadeia. Já que as capacitações oferecem o conhecimento, para que os colaboradores possam colocar na prática, com foco de tornar-se um hábito.

Mediante o exposto, sobre as ferramentas que os hotéis possuem implantados observou-se que, os programas básicos exigidos pelos órgãos de fiscalização estão em uso. Contudo, sob os olhos da melhoria contínua métodos como o APPCC, poderiam estar presentes em mais meios de hospedagem. Porém, cabe ressaltar que, poderia se realizar um estudo para avaliação se os hotéis já

não realizam as ações para o referido programa, mas de forma não estruturada dentro dos requisitos necessários para se formalizar o programa.

Concluiu-se com esta pesquisa que com os programas de qualidade já implementados no setor de alimentos e bebidas dos meios hospedagem na cidade de Ponta Grossa, proporcione 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 consequentemente, uma qualidade assegurada para os consumidores.

Por fim, ressalta-se a importância de melhoria continua na área da qualidade da hotelaria, sobretudo com relação ao serviço de alimentos e bebidas e a segurança na alimentação.

REFERÊNCIAS

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

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria n. 1428**, de 26 de novembro de 1993. Dispõe sobre o controle de qualidade na área de alimentos. Diário Oficial da União, Brasília, DF, p. 18415-9, 2 dez. 1993. Seção I.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa. **Resolução – RDC nº. 216**, de 15 de set. 2004. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviço de Alimentação. Brasília, DF. 2004.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003. p.732.

CASTELLI, G. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 4. ed. São Paulo: Futura, 1998. 286 p.

FAGLIARI, G. S. **Turismo e alimentação**: análise introdutórias. São Paulo: Roca, 2005. p.199.

FERNANDES, W. A. O movimento da qualidade no Brasil. ***Essential Idea Publishing.*** 2011. Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/barreirastecnicas/pdf/Livro_Qualidade.pdf>. Acesso em: 09 ago. 2019.

FONTANA, R. F. A restauração nos meios de hospedagem: uma abordagem teórica sobre a importância da garantia da qualidade nos alimentos. **Contextos da Alimentação Revista de Comportamento, Cultura e Sociedade**. São Paulo: Centro Universitário Senac, v. 1, n. 02, dez. 2012. Disponível em: http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistacontextos/wpcontent/uploads/2013/04/Revista_Vol1_N235a47.pdf. Acesso em: 15 ago. 2022.

KRAUSE, R. W. Aspectos determinantes na percepção da qualidade dos serviços na experiência gastronômica turística. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, n. 1, p. 19-33, abr. 2014. Disponível em< https://www.redalyc.org/pdf/1154/115431119002.pdf> Acesso em: 02 jun.2019.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cadastur**: consulte os prestadores de serviços turísticos cadastrados. Disponível em: https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/sou-turista/inicio. Acesso em: 25 out. 2021.

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

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007. p.182.

OMT - Organização Mundial do Turismo. ***Securité alimentaire et tourisme/food safety and tourism***. Madri: [s.n.], 1991.

OMT – Organização Mundial do Turismo. **Manual de qualidade, higiene e inocuidade dos alimentos no setor de turismo: guia de consulta para funcionários, planejadores, empresários e operadores de turismo.** Tradução de Cláudia Bruno Galvãn. São Paulo: Rocca, 2003. 234 p.

POPP, E. V.; SILVA, V. C. Meios de hospedagem e administração. In: **Hotelaria e Hospitalidade.** São Paulo: IPSIS, 2007. p.73.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA. **Setur**: hospedagens. Disponível em: https://turismo.pontagrossa.pr.gov.br/hospedagens/. Acesso em: 22 out. 2021.

RIBEIRO-FURTINI, L. L.; ABREU, L. R. Utilização de APPCC na indústria de alimentos. In: **Ciência e Agrotecnologia**, v. 30, n. 2, p. 358-363, mar./abr., 2006. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S1413-70542006000200025. Acesso em: 30 jun. 2022.

SANTOS, R. A; BARBOSA, T. P; KONISHI, L. O processo de qualificação profissional no setor hoteleiro. In: **Revista Científica Eletrônica de Turismo,** n.15, junho 2011. Disponível em: Acesso em: 21 de jun. 2021.

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**: Modulo 1: Unidade 1. Glossário. Curitiba: Senac, [S.l]. Disponível em: http://senac.eduead.com.br/ ead2010/course/view.php?id=955. Acesso em: 25 jul. 2022.
https://www.ead.senac.br/pos-graduacao/gestao-da-seguranca-de-alimentos/

SENA, L. L. **Como Administrar Hotéis**. Viçosa, MG: CPT, 2008.

SIDÔNIO, L. V. **Gestão hoteleira**. Montes Carlos: Instituto Federal do Norte de Minas Gerais. 2015. p.111.