

LOGÍSTICA NA HOTELARIA: ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA NO DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS E BEBIDAS PARA A SAÚDE DE SEUS HÓSPEDES.

Dayanna Ledezma Vieira¹

Resumo

A logística tem um papel muito importante para a sociedade de modo geral e principalmente para empresários que buscam eficiência em suas organizações, dentro de uma empresa, a logística envolve áreas como: gerenciamento de estoques, armazenagem e movimentação de materiais. Uma empresa com sua logística bem estruturada pode agregar valor tanto ao produto como ao serviço, contribuindo assim para o desenvolvimento e crescimento da mesma. O objetivo principal desse trabalho é discutir a relevância da logística para empreendimentos hoteleiros, visando compreender sua necessidade e importância para saúde dos hóspedes, através de análise das medidas utilizadas no processo logístico, desde a compra dos alimentos até seu consumo final. O estudo apresenta como o processo logístico do departamento de alimentos e bebidas foi realizado dentro de empreendimentos hoteleiros de grande porte, como um *resort*, que possui uma estrutura complexa e recebe seus hóspedes por longos períodos, oferecendo diversas refeições.

Palavras chaves: hotelaria; departamento de alimentos e bebidas; logística; saúde dos hóspedes

Abstract

Logistics plays a very important role for society in general and especially for entrepreneurs who seek efficiency in their organizations, within a company, logistics involves areas such as: inventory management, warehousing and material handling. A company with its well structured logistics can add value to both the product and the service, thus contributing to the development (growth) of the same. The main objective of this work is to discuss the relevance of logistics for hotel developments, aiming to understand their need and importance for guests' health, through analysis of the measures used in the logistic process, from the purchase of food to final consumption. The study shows how the logistics process of foods and beverages department is carried out within large hotel developments, such as a Resort, which has a complex structure and welcomes its guests for long periods, offering several meals.

Keywords: hospitality; foods and beverages department; logistics; guest health.

Introdução

A atividade turística existe há séculos, e ganhou força com o advento da tecnologia, transportes, comunicação e aumento do poder aquisitivo, conseqüentemente, aumentando as atividades de lazer e turismo, tais fatos promoveram a hotelaria no mercado turístico (Andrade *et ali.*, 2007).

A hotelaria se caracteriza por ser um produto intangível, que não se pode tocar, de prestação de serviço.

Para CASTELLI (1992) “o hotel é um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação iminente ou temporária,

¹ Graduanda do Curso de Tecnologia em Logística da Fatec Americana. E-mail: dayannavieira@hotmail.com

oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira” (apud POPP *et al.*, 2007, p.9).

De acordo com Popp *et al.* (2007) o hotel pode ser dividido nas seguintes áreas: hospedagem; áreas sociais ou públicas; administração; áreas de serviço; equipamentos e estrutura; recreação, esportes e lazer e área de alimentos e bebidas, que envolve câmara frigorífica, cozinha principal e de banquetes, almoxarifado e outros.

Segundo Freund (2008) dentro de um hotel de grande porte o departamento de alimentos e bebidas representa cerca de 35% da receita total, sabendo administrá-lo é possível diminuir custos e reduzir desperdícios, ambos refletem no resultado final.

Para Ottoni (2011, p.26) “A logística é um dos fatores de maior importância para a manutenção de um negócio que dê bons resultados, mesmo que no longo prazo”.

A logística empresarial engloba diversos grupos de gestão organizacional, como por exemplo: finanças, operações e manufatura entre outros, envolve também, processos de abastecimento físico (gestão de materiais) e de distribuição física. Fazem parte de um sistema logístico operações de transporte, estoque, processamento de pedidos, compras, armazenamento, controle de materiais entre outros (BULLER, 2012).

Outro aspecto importante e destacado nesse artigo é a influência da logística eficiente junto às boas práticas de higienização para prevenir a intoxicação alimentar.

O objetivo geral desse trabalho é estudar o processo logístico no departamento de A & B em empreendimentos hoteleiros, objetivando compreender sua necessidade e importância para a integridade (saúde) de seus hóspedes.

Já o objetivo específico pretende discutir a relevância da logística para empreendimentos hoteleiros, visando compreender sua importância para saúde dos hóspedes, através de análise das medidas utilizadas no processo logístico, desde o recebimento dos alimentos até seu consumo, identificar possíveis falhas.

O estudo pretende identificar de que forma a logística poderia evitar que estes “incidentes” com intoxicação alimentar ocorram, o que aconteceria se houvesse uma armazenagem correta em relação ao local; controle a respeito do prazo de validade; manipulação dos alimentos entre outros.

O estudo de caso apresentado foi realizado no *resort* Royal Palm Plaza, localizado no município de Campinas, interior de São Paulo.

O método a ser utilizado para a pesquisa adotado foi o descritivo, que nas palavras de Gil (2008, p. 28) é aquele que “... têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis”. Além disso, foi feito um estudo de caso com o objetivo de apresentar os procedimentos adotados para gerir o departamento de alimentos e bebidas em *resorts*, mostrando os cuidados tomados quanto à logística e segurança alimentar.

1. A logística no âmbito empresarial

Segundo Ballou (2007), a logística empresarial é essencial para a economia de um país e para a empresa individualmente. É o fator primordial para desenvolver o comércio regional e internacional. A logística pode significar um melhor padrão de vida para todos, desde que sejam eficientes e eficazes. O objetivo da logística empresarial é fornecer ao cliente bens ou serviços corretos, no lugar apropriado, no tempo exato e na condição que o cliente deseja com o menor custo possível, e isso só é possível a medida que a administração da empresa desenvolve seu papel de forma adequada, considerando as atividades de transporte, manutenção de estoques,

entre outras atividades de suporte ao processo logístico. A logística empresarial envolve a distribuição física e a administração dos materiais.

Para Ballou (2007) quando falamos de distribuição física nos referimos a movimentação, estocagem e processamento de pedidos, em muitas empresas a mesma costuma ser a mais importante no quesito custos, pois concentra em torno de dois terços dos custos logísticos.

Já a administração de materiais, de acordo com Ballou (2007), se refere ao fluxo de produtos para firma ao contrário de a partir dela como ocorre na distribuição física. O foco da boa administração de suprimentos está voltado para a forma como os fluxos são iniciados e sincronizados e a escolha dos fornecedores.

Bowersox (2010) afirma que a eficácia logística nas empresas é atingida quando o projeto de rede; informação; transporte; estoque; e armazenagem, movimentação de materiais e embalagem estão bem coordenados.

O projeto de rede se trata da definição da quantidade necessária de cada tipo de instalação, sua localização geográfica e a atividade a ser desempenhada. No que se refere à informação o autor descreve que os sistemas de informações são interligados aos processos logísticos, e possuem como base quatro níveis de funcionalidade, tais como: sistemas transacionais, este envolve entrada de pedidos, alocação de estoques e etc.; controle gerencial, que engloba a mensuração financeira, custo entre outras atividades; análise de decisão, responsável pelo gerenciamento de estoques dentre outros e planejamento estratégico, encarregado do desenvolvimento e aperfeiçoamento de capacitação e oportunidades (BOWERSOX, 2010).

O transporte vem recebendo uma maior atenção com o decorrer dos tempos, pois é a área operacional da logística que posiciona geograficamente o estoque, e possui facilidade de apuração de seu custo, ainda conforme Bowersox (2010).

Este autor afirma que estoque é uma área que inclui riscos de investimentos e a probabilidade de obsolescência, estes riscos variam de acordo com a posição da empresa no canal de distribuição.

“A formulação de políticas de estoques requer o conhecimento do papel de estoque nas áreas de produção e de marketing das empresas” (BOWERSOX, 2010, p. 224).

De acordo com Ballou (2007, p. 205) os estoques servem para diversos fins, como: “melhorar o nível de serviço; incentivam economias na produção; permitem economias de escala nas compras e no transporte; agem como proteção contra aumentos de preços; protegem a empresa de incertezas na demanda e no tempo de ressuprimento; e servem como segurança contra contingências”.

O nível de serviço pode ser compreendido como a qualidade com que o fluxo de serviços ou bens é administrado, resultado líquido obtido dos esforços logísticos da empresa (BALLOU, 2007).

A armazenagem, movimentação de materiais e embalagem fazem parte de outra área da logística. Na maioria das vezes, os produtos são armazenados em determinado momento do processo logístico, movimentados por algum tipo de equipamento ou veículo e manuseadas mais eficientemente quando embalados em quantidade, caixas ou qualquer outro tipo de embalagem. Portanto, ambas atuam juntas simplificando e aumentando o fluxo de materiais ao longo de todo o sistema logístico (BOWERSOX, 2007).

2. Hotelaria

A hotelaria se define em um sistema comercial de bens materiais e intangíveis, serviços, que objetivam satisfazer as necessidades básicas de descanso e alimentação de viajantes, pessoas que estão fora de suas residências (SANCHO, 2001).

2.1 Conceituação

Segundo Andrade *et al.* (2007) o responsável histórico pela formação da hotelaria é o comércio. Os trajetos comerciais da Antiguidade, localizados na Ásia, Europa e África, criaram núcleos urbanos e centros de hospedagem para atender os viajantes. Já na idade média as hospedagens eram feitas em mosteiros e abadias, mas realizados como obrigação moral e religiosa.

Posteriormente, com as monarquias nacionais, a mesma era realizada pelo Estado, nos palácios ou nas instituições militares, já os visitantes que não tinham a aprovação do Estado eram acolhidos, precariamente, em estalagens e albergues. Mais tarde com a revolução industrial e o capitalismo a hotelaria passou a ser tratada como uma atividade especificamente econômica. Os hotéis com equipe padronizada, setorizada, com gerentes entre outros surgem no início do século XX.

O turismo passou por uma grande mudança após a segunda guerra mundial, expansão rápida da economia mundial, melhoria da renda (em países desenvolvidos da Europa Central, EUA e Canadá), ampliação do sistema de transportes, com aviões para passageiros e comunicação.

Com o desenvolvimento e globalização mundial, gerou um aumento do fluxo de viagens nacionais e internacionais o que consequentemente ampliou o setor de turismo e lazer, quartos com banheiros privados foram introduzidos pelo suíço César Ritz em 1870 (ANDRADE *et al.*, 2007).

No Brasil, no período colonial, os viajantes ficavam hospedados em casas de engenho e fazendas, casarões, conventos, ranchos na beira da estrada, famílias também recebiam hóspedes em suas casas.

De acordo com Andrade *et al.* (2007), no século XVIII algumas estalagens e casas de pasto (instalações que inicialmente ofereciam apenas refeições) foram construídas na cidade do Rio de Janeiro.

Marcos da Hotelaria no Brasil:

1808 – Mudança da corte portuguesa para o Brasil, o que incentiva a implantação de hospedarias no Rio de Janeiro.

1904 – Primeira lei de incentivos para a implantação de hotéis no Rio de Janeiro.

1946 – Proibição de jogos de azar e fechamento dos cassinos, o que inviabilizava hotéis construídos para esse fim.

1966 – Criação da Embratur e do Fungetur, que viabilizava a implantação de grandes hotéis, inclusive em áreas da Sudam e da Sudene.

1990 – Entrada definitiva das cadeias hoteleiras internacionais no país.

Atualmente, existem diversos tipos de hotéis especializados para atender um ou mais tipos de público de acordo com o turismo praticado.

Turismo, segundo a OMT - Organização Mundial de Turismo (2008), é a atividade do viajante que visita uma localidade fora de seu entorno habitual, sejam a lazer, negócios, saúde, entre outros, por período inferior a um ano (NEVES, 2012).

De acordo com Barretto (2008) existem vários tipos de turismo, classificados conforme sua motivação, os mais habituais são: desportivo, lazer, cura, descanso, gastronômico, profissional (ou de eventos), religioso.

2.2 Departamento de Alimentos e Bebidas

Dentro de um empreendimento hoteleiro o setor de Alimentos e bebidas é o mais complexo e tem extrema importância, compreende os setores: restaurante, cozinha, copa e bar.

Para Andrade *et al.* (2007), as cozinhas podem ser setorizadas de acordo com o tipo de alimento, como: carnes, peixes, verduras, doces entre outros, essa divisão é a mais indicada, pois permite condições de temperatura apropriada para cada alimento.

Na maior parte dos casos, as cozinhas possuem setores como: cocção básica; despensa e câmaras frias de uso diário; *garde manger* (preparo de saladas e pratos finos); higienização (lavagem de panelas e utensílios); *room service* (serviço de quarto); padaria e confeitaria; preparo final; bar central; e sala do chefe de cozinha.

Independente do setor da cozinha, todas devem seguir um padrão que facilite a higienização, paredes lisas, pisos que suportem o uso de produtos químicos para limpeza e que sejam antiderrapantes. A mesma também deve quantidade de grelhas suficientes para drenagem da água no piso.

3. A importância da logística na hotelaria

O bom desempenho financeiro de um meio de hospedagem está diretamente ligado à gestão eficiente no setor de estoques e compras, e falhas nesse processo podem causar a insatisfação dos clientes, seja pela falta de produtos ou pela intoxicação alimentar, em alguns casos (HOTELS NEWS, 2014).

De acordo com Freund (2008) o gerente de alimentos e bebidas, junto com o gerente de compras e chefe executivo são responsáveis pela organização logística e cíclica das compras e armazenamento dos produtos. Realizando atividades como:

- Definição das compras de alimentos em grande volume, cabe ressaltar que isso ocorre com produtos não perecíveis.
- Definição das compras realizadas diariamente de produtos perecíveis.
- Determinação de estoque mínimo e máximo (de acordo com a taxa de ocupação) para alimentos perecíveis.
- Recebimento dessas mercadorias e controle de quantidade e qualidade.
- “Controlar as condições de limpeza e de armazenamento da mercadoria estocadas nas dependências do seu departamento, com garantia de sanitização dos hortifrutigranjeiros e higienização dos demais produtos”. (FREUND, 2008, p. 21) além de conscientizar os funcionários sobre os cuidados logísticos do setor e aspectos higiênicos pessoais.

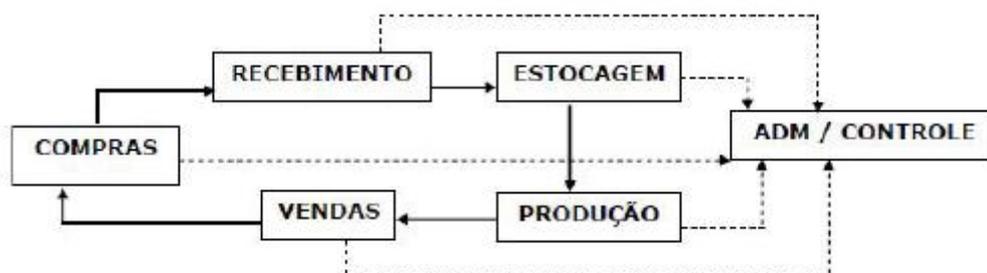
Freund (2008) destaca que algumas atividades de responsabilidade do Almojarife de cozinha estão em:

- Retirar toda a mercadoria das câmaras frias e realizar a higienização da parte interna.
- Organizar a lavagem das caixas plásticas usadas no armazenamento.
- Receber a mercadoria não perecível em suas embalagens originais organizando as no estoque.
- Limpar a área de recebimento de mercadoria, entre outras atividades.
- Distribuir a mercadoria mais antiga para uso no dia, PEPS (primeiro que entra, primeiro que sai).

Conforme Bezerra (2013), o controle de estoque que segue o processo PEPS ou FIFO (*First In, First Out*) respeita a ordem de entradas de materiais, portanto, produtos que integram primeiro o estoque são usados primeiro, na armazenagem os produtos mais novos ficam dispostos atrás dos produtos mais antigos.

A figura 1 apresenta o processo logístico do departamento de alimentos e bebidas, a linha contínua aponta a seqüência dos processos operacionais; a linha pontilhada aponta o destino da documentação de controle para uma área de administração ou controle.

Figura 01
O processo logístico do departamento de alimentos e bebidas



Fonte: Vidrik, 2011.

Com relação a armazenagem de alimentos e bebidas, alguns cuidados devem ser tomados garantindo dessa forma a qualidade dos produtos armazenados, assim como (SESC, 2010):

- Não permitir o contato direto do alimento com o piso, deixando-os sempre armazenados em cima de prateleiras, e mantê-los afastados de paredes e teto;
- Carregar caixas plásticas, ou qualquer outro tipo de produto com auxílio de um equipamento de movimentação, ao invés de arrasta-las pelo chão;
- Acomodar os produtos conforme suas características, como por exemplo: grãos, garrafas, enlatados, entre outros;
- Sempre manter as embalagens limpas;
- No caso de refrigerados e congelados armazená-los em volumes com altura de no máximo 10 centímetros, com até dois quilos;
- Não utilizar embalagens de papelão em ambientes refrigerados para não haver contaminação externa, salvo caso de caixas de leite e similares que possuem acabamento impermeável;

Estes processos mencionados dizem respeito a armazenagem de matéria prima, em relação a armazenagem de pós manipulação, a mesma deve respeitar alguns critérios, como: reembalar o produto aberto, descartando a embalagem original; etiquetar a embalagem com identificação e data de manipulação do produto; não recongelar produtos que tenham sido descongelados, no caso de crus; e etc. (SESC, 2010).

3.1 Segurança Alimentar

Casos de doenças relacionadas com a ingestão de alimentos contaminados ocorrem devido à falta de higiene no manuseio, más condições da matéria prima ou armazenamento impróprio dos itens (LARENTIS, 2010)

Existe uma legislação cujo objetivo é prevenir riscos a saúde das pessoas, a boa prática de fabricação, que trata da segurança dos alimentos destina-se a empresas que realizam atividades como: preparação, embalagem, armazenamento, transporte, distribuição e exposição à venda (ANVISA, 2004).

Conforme no. 4/2008 da resolução nº 216 da ANVISA:

“Segurança alimentar é um conjunto de normas de produção, transporte e armazenamento de alimentos visando determinadas características físico-químicas, microbiológicas e sensoriais padronizadas, segundo as quais alimentos são adequados ao consumo. Estas regras são, até certo ponto, internacionalizadas, de modo que as relações entre os povos possam atender as necessidades comerciais e sanitárias” (FOOD INGREDIENTS BRASIL, 2008).

De acordo com o artigo 8º da Lei n. 9782/99 é conferida à Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) a responsabilidade de regulamentar, controlar e fiscalizar os produtos e serviços que oferecem risco à saúde pública, que incluem, alimentos, seus insumos, embalagens, instalações físicas, tecnologias contidas no processo de produção, entre outros (BRASIL, 1999).

Para Teo e Gallina (2013 *apud* SÁ, FERRETI e BUSATO, 2013) o conceito de segurança alimentar surgiu na Europa a partir da I Guerra Mundial (1914-1918), com visão nacional, foco na quantidade produzida de alimentos e preocupação em mostrar a soberania do países, que se mostravam assim, auto suficientes.

No Brasil, na década de 1930, Josué de Castro (professor, nutrólogo e ativista ao combate a fome) teve uma contribuição sobre o fenômeno da fome, até a década de 1970 permaneceu a ideia de que segurança alimentar estaria relacionada com a auto suficiência na produção de alimentos (TEO E GALLINA, 2013, *apud* SÁ, FERRETI e BUSATO, 2013).

Em 1990, o tema foi colocado em evidencia no cenário político brasileiro, e a visão de apenas produção de alimentos suficientes para população passou a ser vista com outros olhos, partiram para ideia do componente nutricional. A partir daí, o conceito no Brasil passou a ser segurança alimentar e nutricional. E desde a II conferência de Segurança alimentar e nutricional, realizada em 2004, o conceito adotado no país obtém os preceitos que conhecemos atualmente, com foco também na qualidade dos alimentos (TEO E GALLINA, 2013, *apud* SÁ, FERRETI e BUSATO, 2013).

4. Sobre o caso estudado

O hotel estudado foi o Royal Palm Plaza, localizado na cidade de Campinas, interior de São Paulo. Possui atualmente com 500 acomodações, divididas nas categorias: luxo, master, super luxo e suítes especiais.

Seu complexo de lazer oferece uma área com 7 piscinas, ginásio poliesportivo, 4 quadras de tênis, saunas, *fitness center*, cinema, biblioteca, sala de TV, playground aquático e 2 áreas tematizadas.

Figura 02 Piscina climatizada.



Fonte: Página do Royal Palm Plaza Resort

Para eventos, o hotel possui 5.400 m² de salões moduláveis, com capacidade para 3.700 pessoas em 38 salas adaptáveis.

Um desses espaços é um anfiteatro, apresentado na figura 3 a seguir, que possui capacidade para 70 lugares, conta com equipamentos de audiovisual e videoconferência.

Figura 03
Anfiteatro do hotel



Fonte: Página do Royal Palm Plaza Resort

A figura 04 a seguir, apresenta o salão de eventos Infante Dom Henrique, na ocasião, organizado para servir um buffet para crianças.

Figura 04
Salão de eventos Infante Dom Henrique



Fonte: a autora

Em relação ao departamento de Alimentos e Bebidas, o hotel possui os seguintes ambientes: um restaurante, chamado Villa Royal, que oferece serviço de *buffet*; uma adega chamada Cave do Douro, que além de vinhos em determinadas épocas do ano oferece pratos típicos da estação; o La Palette Bistrô, mais exclusivo e possui serviço a *la carte*; o Bar Pessoa, que conta com música ao vivo e literatura, bebidas e aperitivos; o Quiosque Bar, localizado próximo a casa de campo, com vista para o pôr do sol; o Bar da Beira, próximo a piscina, que oferece drinks, sucos, aperitivos, saladas e grelhados; e o Bar do Café, que oferece uma carta de cafés quentes e frios, além de deliciosos doces.

A figura 05 a seguir mostra um desses ambientes, o Bar da Beira, localizado na beira da piscina, que oferece drinks, sucos, aperitivos, saladas e grelhados.

Figura 05
Bar da Beira



Fonte: Página do Royal Palm Plaza Resort

Na figura a seguir o Restaurante Vila Royal, que oferece *buffets* inspirados no melhor da cozinha brasileira e internacional.

Figura 06
Restaurante Vila Royal



Fonte: Página do Royal Palm Plaza Resort

As áreas relacionadas aos alimentos e bebidas abrangem o almoxarifado, cozinha, salão, bar, *room-service*, banquetes e eventos.

O hotel considera que deve-se ter uma extrema atenção quanto aos cuidados com este departamento, pois qualquer falha de processo pode causar sérios problemas, como intoxicação alimentar. O setor de compras é dividido, e existe um responsável por área, como governança e manutenção, alimentos e bebidas, entre outros.

O responsável por compras do departamento de A & B realiza no mínimo 3 cotações e junto com a nutricionista eles avaliam os fornecedores realizando visitas nos locais. Assim que a mercadoria chega à doca, existe uma verificação dos alimentos, principalmente os congelados, que passam por uma verificação de temperatura.

A figura a seguir apresenta a doca, local de recebimento das mercadorias, o mesmo possui a altura ideal para facilitar no momento de descarregar mercadorias.

Figura 07
Doca de carga e descarga do hotel



Fonte: a autora

Em seguida os alimentos são levados para os almoxarifados secos, resfriados ou congelados, localizados próximos à doca.

De acordo com Machado (2000), a temperatura ideal para o armazenamento de congelados deve ser igual ou inferior a 0°C, já o de refrigerados deve respeitar a temperatura entre 0° e 10° C, em ambos deve se atentar quanto às recomendações dos fabricantes.

A armazenagem destinada a refrigeração tem a função de conservar o alimento por um determinado período, até que o mesmo seja realocado em seu destino final, já a armazenagem feita sob congelamento tem o objetivo de reduzir a ação enzimática, química e o crescimento de micróbios, inibindo o crescimento de qualquer espécie de microrganismos.

Com relação a armazenagem de alimentos secos, que não possuem a necessidade de temperatura especial, deve se respeitar a temperatura ambiente ideal de até 26°C e umidade entre 50% a 60 % (SESC, 2010).

Além disso, deve se atentar também com relação as especificações e recomendações contidas na embalagem. Neste tipo de almoxarifado, localizado em ambiente interno, como no caso do hotel, o local de estocagem deve ser fresco, iluminado e ventilado (MACHADO, 2000).

O almoxarifado central conta com a infraestrutura ideal para armazenagem de alimentos, como prateleiras de aço inox com 30 cm de altura do chão e afastadas das paredes. Já o controle das movimentações de entrada e saída dos alimentos no estoque respeita o PVPS (primeiro que vence, primeiro que sai). Neste modelo não se prioriza o lote de compra, os produtos com prazo de validade mais próximo ao vencimento devem ser usados primeiro, independente da data de entrada (BEZERRA, 2013).

A área de alimentos e bebidas é dividida em: açougue; *garde manger*; cozinha quente; cozinha grelhados; espaço bar central; cozinha *room service*; espaço de banquetes e café; sala dos chefes; sala da nutricionista; copa suja (parte de higienização de louças) dividida em duas, uma para lavagem de pratos e talheres, outra para lavagem de panelas; câmara fria; confeitaria; padaria; almoxarifado de hortifrutigranjeiros, separado em horto e frutas. Conta com um espaço para *pizza* e churrasco, 3 copas do bebê, abastecidas com frutas, bolachas, aveia, leite etc.

A nutricionista é responsável por averiguar os produtos, e analisar se os processos estão sendo respeitados nas cozinhas.

A confeitaria possui duas câmaras frias, uma em que todos os doces prontos são colocados nos carrinhos, vedados e aguardam até serem levados aos pontos de distribuição e outra onde os doces semi-prontos ficam armazenados esperando para a decoração.

A figura 08 expõe o setor de confeitaria, com paredes e pisos que facilitam a higienização, padrão seguido pelas outras cozinhas.

Figura 08
Confeitaria



Fonte: a autora

O hotel dispõe de um estoque rápido, com capacidade para aproximadamente 5 dias, e assim é possível agilizar o processo e garantir alimentos aos finais de semana, pois o almoxarifado central funciona de segunda a sexta-feira.

Como o hotel atende em diversos pontos de restaurante e bares, cada um conta com uma cozinha de apoio, todas respeitando os critérios de higienização, piso no chão e paredes, que são limpos diariamente.

No caso de eventos, se necessário, é montado uma cozinha de apoio para finalização do prato.

O controle do frigobar é realizado pela governança, que verifica a validade dos produtos, e periodicamente a nutricionista recolhe amostra de todos os alimentos expostos nos *buffets*, servidos aos hóspedes.

E por fim, todo alimento que sobra e que esteve em condição de contaminação é descartado. Em casos de doces, que tem uma durabilidade maior, é possível ser ofertado no dia seguinte, desde que o mesmo tenha sido mantido o tempo todo refrigerado, em alguns casos, é oferecido para o restaurante dos bastidores (funcionários), observando sempre a condição do alimento.

Além dos cuidados logísticos, convém mencionar as boas práticas de manipulação de alimentos e higienização pessoal, na entrada da cozinha eles disponibilizam *dispenser* de toucas, onde qualquer um que adentre essa área tem que fazer a utilização da mesma.

Já o *layout* bem estruturado facilita a movimentação dos equipamentos e alimentos envolvidos ao departamento de alimentos e bebidas. O mesmo ocorre com a separação das cozinhas, esta organização controla e permite a funcionalidade do setor, além de ser mais higiênica, evitando contaminações cruzadas.

A infraestrutura das cozinhas e copas, em relação à organização de prateleiras e piso, permite que a limpeza seja feita com mais facilidade, dificultando a proliferação de bactérias.

Com a distribuição das tarefas e responsáveis por determinadas funções como: compras, recebimento, almoxarifado entre outros, é possível agilizar e assegurar a qualidade dos processos logísticos que refletem também na qualidade do alimento. Ter uma responsável, no caso a nutricionista, garante a integridade do alimento em todo seu ciclo, do recebimento ao consumo.

Dispor de um sistema integrado é essencial para um complexo como este que atende centenas de pessoas, o hotel possui um sistema que faz o controle do estoque e que gera um aviso quando algum alimento está em falta, essa medida evita falhas no processo, dando maior segurança aos chefes e cozinheiros que dependem dos alimentos para darem continuidade aos seus serviços e assim oferecem os mesmos aos hóspedes ou passantes (pessoas que utilizam o restaurante ou áreas de lazer do hotel por algumas horas).

De modo geral, o hotel estudado desempenha muito bem suas funções relacionadas tanto a logística do departamento de alimentos e bebidas, quanto em relação aos cuidados com as boas praticas de manipulação e higienização.

5. Considerações finais

É possível perceber a complexidade e responsabilidade que o hotel estudado possui para garantir e assegurar a qualidade dos serviços prestados, principalmente se tratando de alimentos e bebidas, área que não permite falhas nos processos, os cuidados devem ser tomados a todo o momento, o que inclui seus processos logísticos e de higienização de manipulação dos alimentos.

Uma logística eficiente garante a qualidade dos alimentos e serviços prestados aos hóspedes, e que é percebida pelos mesmos no consumo final.

Um dos objetivos da logística é diminuir custos, aumentando as margens de lucro do estabelecimento, porém, é preciso agir em conjunto com os outros departamentos da empresa, ou seja, agir de forma integrada.

E, além disso, é de extrema importância que a empresa tenha um excelente relacionamento com seus fornecedores, pois os mesmos podem criar uma parceria que seja boa para ambos.

Conhecer bem seus fornecedores, instalações e processos de produção podem evitar problemas futuros, por isso se torna uma ação de suma importância.

Em resumo, a logística é um sistema que organiza materiais, pessoas e o fluxo de informações, com objetivo de atingir a meta com agilidade e eficiência, planejando, elaborando e controlando as informações.

É possível perceber que o Royal Palm Plaza respeita todos os processos logísticos no departamento de A & B, desde o fornecedor, até o serviço oferecido ao hóspede, tal setor tem extrema importância para o resort, e representa cerca de 50% da receita total do empreendimento, chegando em alguns casos a ultrapassar essa porcentagem.

A logística no departamento apresentado auxilia no cumprimento das exigências básicas de um fornecedor de serviço alimentício, garante a qualidade dos produtos, e a satisfação de seus hóspedes, seja pelo sabor, ou por atender as expectativas, quanto ao produto na hora exata, nas condições que o cliente deseja.

Este resultado é alcançado pelo fato do Royal Palm Plaza possuir seu sistema logístico de armazenagem e processos corretos e por possuir profissionais qualificados envolvidos neste departamento. Cabe mencionar também que a atenção com a logística e qualificação profissional é respeitada por outros setores de acordo com suas necessidades.

Portanto, para um empreendimento hoteleiro atingir reconhecimento em eficiência e qualidade, o mesmo deve possuir uma atenção especial aos processos logísticos tanto do departamento de alimentos e bebidas quanto nos outros departamentos que compõem todo o complexo hoteleiro.

Referências bibliográficas

- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). **Boas Práticas de Fabricação para Serviços de Alimentação**. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/boas-praticas-regulamentos-gerais-e-especificos>. > Acesso em 02 de novembro de 2017.
- ANDRADE, N. *et ali*. **Hotel: planejamento e projeto**. Editora: Senac, 2007. 9ª edição.
- BALLOU, R. H. **Logística empresarial: transportes; administração de materiais; distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2007.
- BARRETTO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Editora: Papyrus, 2008. 17ª Edição.
- BEZERRA, Guilherme. **Qualidade na prática: PEPS, PVPS e a qualidade integrada ao estoque**. Disponível em: < <https://certificacaoiso.com.br/qualidade-na-pratica-peps-e-pvps-e-a-qualidade-integrada-ao-estoque/>>. Acesso em 16/12/17 às 20h15min.
- BOWERSOX, D. J. e CLOSS, D. J. **Logística empresarial: O processo de integração da cadeia de suprimento**. São Paulo: Atlas, 2010.
- BRASIL. Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999. Capítulo II da criação e da competência da agência nacional de vigilância sanitária. Brasília, DF, jan. 1999.
- BULLER, L. S. **Logística empresarial**. Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2012
- FOOD INGREDIENTS BRASIL. **Segurança alimentar**. Disponível em:< <http://www.revista-fi.com/materias/54.pdf>. > Acesso em 29 de outubro de 2017.
- FREUND, F. T. **Alimentos e Bebidas: Uma visão gerencial**. Editora Senac, 2008. 2ª edição.
- HOTELS NEWS. **Saiba como realizar o controle de estoque de um hotel**. Disponível em: < http://www.revistahotelnews.com.br/portal/noticia.php?id_noticia=3005%3E. > Acesso em 14/10/17 às 18h11min.
- LARENTIS, B.Z. **Diagnóstico das condições higiênico-sanitárias e das boas práticas de fabricação nos estabelecimentos de preparo e comercialização de alimentos no município de Bento Gonçalves - RS**. Bento Gonçalves, Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, Campus de Bento Gonçalves. (Trabalho de conclusão de curso), 2010.
- MACHADO, R. L. P. **Boas práticas de armazenagem na indústria de alimentos**. Rio de Janeiro: Embrapa Agroindústria de Alimentos, 2000.
- NEVES, J.R.O. **O Papel dos Eventos no Reforço da Atratividade Turística de Cabo Verde**. Estoril, Escola Superior de Hotelaria e Turismo (Dissertação de mestrado em Turismo), 2012.

OTTONI, D. **A logística dos restaurantes**. Site GourmetVirtual, publicado em 08 de fevereiro de 2011. Disponível em: <<http://www.gourmetvirtual.com.br/noticias/a-logistica-dos-restaurantes>> Acesso em 21 de outubro de 2017.

POPP, E. V. *et al.* **Hoteleria e hospitalidade**. São Paulo: IPSIS, 2007.

REGO, M.L. **Modelo nutrição: Módulo programação**. Rio de Janeiro: SESC, Departamento Nacional, 2010.

ROYAL PALM HOTELS & RESORTS. Disponível em: < <http://royalpalm.com.br/royal-palm-plaza/>. > Acesso em 15 de outubro de 2017.

SANCHO, A. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

TEO, C. R. P. A, GALLINA, L. S. Segurança alimentar e ambiente: a sustentabilidade como área de convergência. In: SÁ, C., FERRETI, F. e BUSATO, M. A., **Ensaio contemporâneos em saúde: uma perspectiva interdisciplinar**. Chapecó (SC), Editora UnoChapecó, 2013.

VIDRIK, K. Material de aula. Senac - Campus Águas de São Pedro, 2011.

