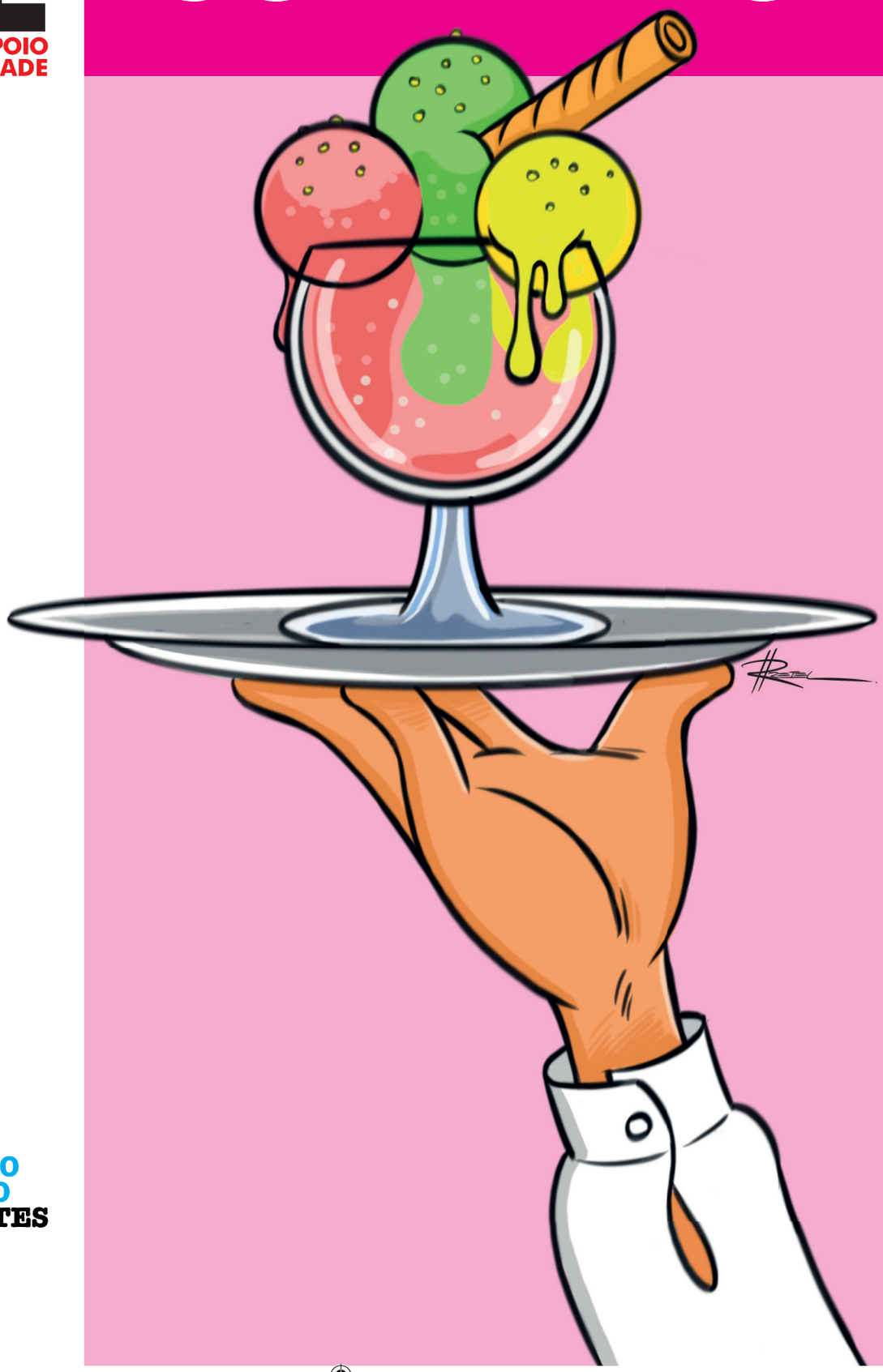
PAE
PROGRAMA DE APOIO A EMPREGABILIDADE

Habilidades Específicas

COPEIRO(A)



instituto ARLINDO GUSMÃO DE FONTES

“Um homem se humilha
Se castram seu sonho
Seu sonho é sua vida
E a vida é trabalho
E sem o seu trabalho
Um homem não tem honra
E sem a sua honra
Não dá pra ser feliz”

PAE
PROGRAMA DE APOIO A EMPREGABILIDADE

Parte da letra da música de Fagner, que descreve bem a importância do trabalho na vida das pessoas. O que a falta de um trabalho ou a qualidade de como ele é exercido afeta a saúde das pessoas. Nosso intuito é de colaborar para que mais e mais pessoas possam se empregar neste mercado que cada vez exige de cada um novas habilidades e conhecimento.

Esta é a colaboração do Instituto para a saúde do trabalhador, que tem no seu trabalho dignidade e motivação, o que lhe traz maior qualidade de vida e para sua família.

Bom proveito!

instituto ARLINDO GUSMÃO DE FONTES

Roberto Santiago
Presidente do Conselho Deliberativo

Diretoria:
Roberto Nolasco - Diretor Executivo
Clotilde Monteiro Sene - Diretora administrativa e de finanças
Paulo Pirassol - Diretor Operacional
Francisco Larocca Filho - Diretor Jurídico

Projeto gráfico e ilustrações:
Ricardo C. Pretel

Desenvolvimento de conteúdo e edição de texto:
Pedro Perez
Fabio Buzian

A reprodução desta cartilha está autorizada, desde que citada a fonte.

Apresentação

Com as transformações que vivenciamos nas últimas décadas, coincidindo com a mudança de milênio, foi-se o tempo em que a economia dependia apenas de capital, abundância de recursos naturais, terra produtiva e mão-de-obra.

A força bruta e o empirismo estão sendo, dia a dia, substituídos pelas habilidades e competências, produzidas pelo conhecimento.

Dentre o rol de qualidades, hoje se busca produtividade com sustentabilidade, ou seja, produzir mais e melhor, produtos eficazes, com dimensões e consumo adequados, a custos razoáveis, sem riscos pessoais e ambientais, que satisfaçam a demanda.

O avanço tecnológico e a modernização dos mecanismos de produção fizeram com que profissões tradicionais desaparecessem. Modelos produtivos foram reorientados; relações de trabalho, cargos e funções foram remodelados; e, estruturas gerenciais ruíram, dando lugar para novas e diferentes formas de produção, trabalho e gestão.

Como decorrência lógica desse processo, um novo perfil profissional passou a ser exigido e todos passamos a sentir necessidade de maior preparo profissional, de nos educarmos continuadamente e de como é fundamental o investimento em nós mesmos.

Nosso destino está em nossas mãos e a grande revolução está em construirmos nossa empregabilidade, ou seja, em buscarmos nos tornar "empregável" para podermos concorrer à uma ocupação digna, de forma saudável, oferecendo, de forma segura, os requisitos de produtividade que nos cabem.

Também, com a crise sanitária representada pela pandemia do corona vírus, que ainda vivemos, pudemos constatar a importância da adoção de requisitos preventivos de higiene, segurança e postura, para continuarmos trabalhando e auferindo renda, com a manutenção de nossa saúde física, mental, emocional e profissional.

Nesse contexto, através do Programa de Apoio à Empregabilidade, disponibilizamos esta apostila, elaborada em linguagem didática e objetiva, onde são apresentadas as técnicas requeridas, visando possibilitar a qualificação adequada (ou seu aprimoramento) para o exercício da função de Copeiro.

PAE
PROGRAMA DE APOIO A EMPREGABILIDADE

instituto ARLINDO GUSMÃO DE FONTES

Índice

Habilidades específicas - Copeiro(a)	6
O cliente	7
Quem é o cliente atendido pelo copeiro(a)	7
Queixas mais comuns	7
Atitudes básicas perante o cliente	8
Principais habilidades	9
Normas gerais do serviço	10
Normas de conduta	10
Normas de higiene e segurança	10
Higiene pessoal	10
Higienização das mãos	10
Segurança	11
Aparelhos elétricos/ utensílios	12
Emergências	12
A área de trabalho	13
Uma copa padrão	13
Equipamentos e utensílios mais usados	13
Principais tarefas e técnicas de serviço	14
Apresentando-se ao trabalho	14
Arrumando a copa (mise-en-place)	14
Higiene do local	15
Estocagem e abastecimento	16
Recomendações sobre equipamentos, utensílios e louças	17

Fogão	17
Descascador de batatas, cortador de legumes, cortador de frios, liquidificador	17
Carrinhos de transporte de alimentos preparados	17
Triturador, latões e carrinhos de transporte de lixo	17
Utensílios e louças	17
Recomendações sobre alimentos e bebidas	19
Frutas	19
Verduras e legumes	19
Leite, derivados e frios	20
Petiscos	20
Sanduíches	20
Sucos, águas, refrigerantes e vinhos	21
O café da manhã	22
Serviços em eventos	23
O serviço de andares	23
Apresentação dos pratos	23
Finalizando os serviços	24
Servir bem é uma arte	25
Qualidade: ninguém dispensa	25
Aprender sempre	25
Um trabalhador cidadão	26
Novos caminhos em turismo, hospedagem e gastronomia	27

Habilidades específicas – Copeiro(a)

A função de Copeiro(a) é das mais tradicionais do mercado de trabalho, cabendo em praticamente todas as cadeias produtivas, inclusive no serviço público, haja visto que, órgãos públicos e as empresas de maior porte oferecem o serviço para seus trabalhadores, mas a ligação com o turismo (hotelaria, gastronomia e eventos) talvez seja a mais clara, principalmente, quando esses estabelecimentos estão localizados: no litoral (praias); em regiões de montanhas, florestas, rios e lagos; em cidades históricas, ou famosas por suas festas populares (Carnaval, Peão de Boiadeiro, Juninas) e religiosas (Semana Santa, romarias); nas proximidades de terminais de transportes (aeroportos, rodoviárias), portanto aqui falamos na sua execução mais abrangente.

Na gestão contemporânea, os profissionais para essa função estão inseridos como serviços de apoio, ou seja, aqueles serviços que não fazem parte das atividades finalísticas da empresa, e são fornecidos por empresas especializadas, entretanto, muitas empresas ainda fazem contratações diretas e vários são os campos de atuação e locais onde ele poderá buscar trabalho, além da rede pública de atendimento ao trabalhador e dos sindicatos que mantém serviço de recrutamento e encaminhamento.

Exemplos:

- Hotéis de grande, médio e pequeno porte (5 estrelas, 3 estrelas etc)
- Hotéis-fazenda
- Hotéis-residência
- Pousadas
- Resorts
- Apart-hotéis
- Flats
- Spas
- Motéis
- Pensões
- Hospedarias
- Restaurantes (comerciais; de empresas, órgãos públicos, hospitais etc.)
- Comida a quilo
- Bares
- Lanchonetes
- Fast-food
- Clubes
- Cantinas
- Praças de alimentação (shopping centers)
- Bufês
- Eventos (recepções, convenções, congressos etc.)
- Colônias de férias.

No conjunto de um estabelecimento, o Copeiro pertence à chamada brigada da cozinha, isto é, um grupo de colaboradores que preparam e servem alimentos, sob a supervisão de um chefe de cozinha, ou de outra pessoa destacada para esse papel. Em lanchonetes, bares e quiosques mais simples, o proprietário supervisiona os serviços.

As atividades que o Copeiro pode desempenhar são inúmeras e dependerão da estrutura e porte do estabelecimento ou onde o serviço é executado, podendo apresentar maior ou menor amplitude. Entre elas destacam-se:

- Zelar pela boa organização da copa;

- Preparar refeições rápidas, bebidas, café da manhã, lanches diversos etc.;

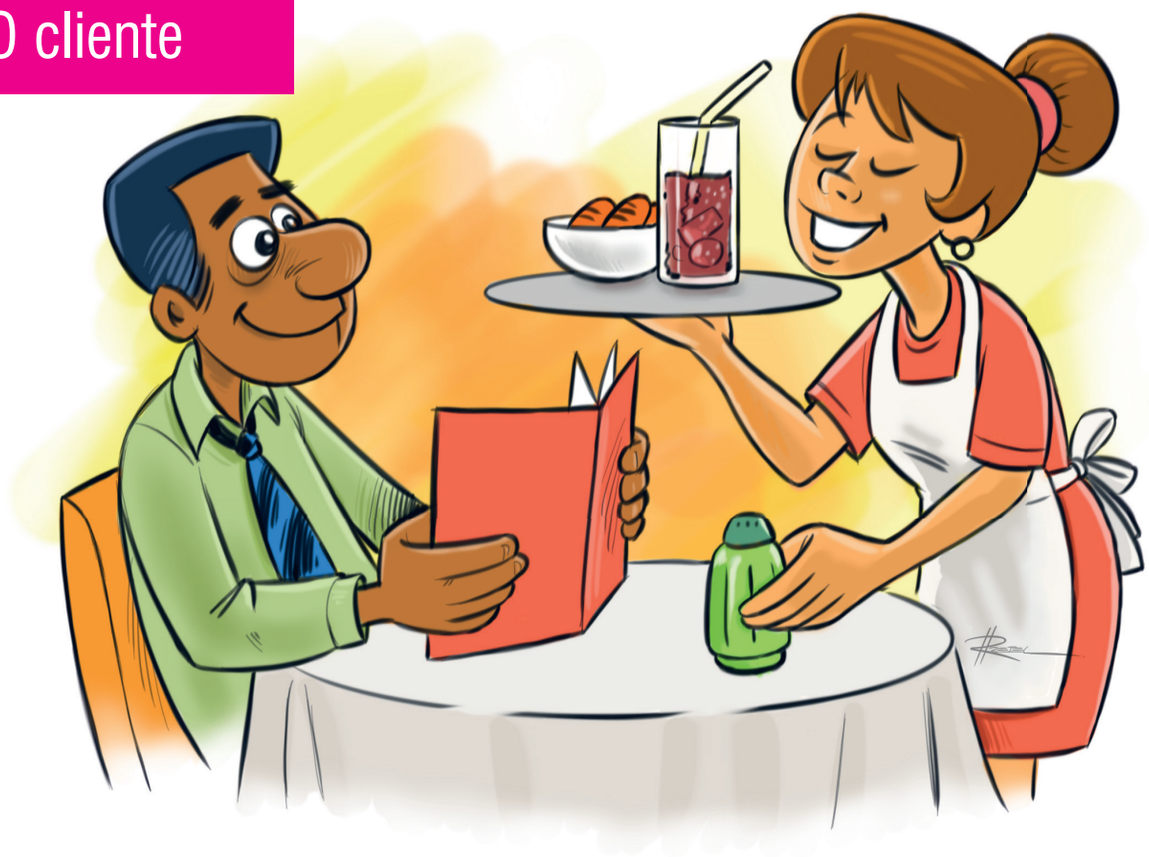
- Prestar apoio aos serviços de salão de refeições (preparar couvert, repor alimentos etc.);

- Preparar e controlar os pedidos de clientes em estabelecimentos que oferecem o serviço de andares, chamado também de room service;

- Executar a limpeza e higienização de sua área de trabalho, dos equipamentos, utensílios e louças usados nos serviços.

Este Manual não esgota todos os assuntos relacionados à função de Copeiro, mas é um material de apoio que vai lhe ajudar a conhecer desde tarefas específicas até como agir para agradar o cliente e para desenvolver-se no trabalho.

O cliente



O fato de iniciarmos falando sobre o cliente, antes de tratar das habilidades e tarefas do Copeiro, tem um motivo: é em torno do cliente e de sua satisfação que se organizam e se desenvolvem as atividades de qualquer estabelecimento que trabalhe com a venda de serviços ou de produtos.

QUEM É O CLIENTE ATENDIDO PELO COPEIRO

• É toda pessoa que procura os serviços de gastronomia (alimentação), com ou sem hospedagem, fora de casa, pelos mais variados motivos: viagens de turismo ou de negócio; refeições durante a jornada de trabalho; lazer de final de semana; uma pausa no meio das compras; solitários que preferem não cozinhar em casa; grupos comemorando alguma coisa; casais em busca de privacidade.

• O cliente é alguém que paga pela prestação dos serviços e, em troca, espera ser bem atendido. Ele busca satisfazer uma necessidade básica do ser humano: a de alimentar-se. Por isso, um cliente insatisfeito com a comida ou com o atendimento raramente retorna. E ainda faz propaganda contra!

• Embora esteja adquirindo um produto, no caso de alimentos e bebidas o cliente vive uma situação diferente. Se ele vai comprar um sapato ou uma camisa, poderá experimentar, escolher entre vários modelos e até trocá-los ou devolvê-los posteriormente. Nos estabelecimentos gastronômicos, não será possível experimentar antes a mercadoria e as possibilidades de troca ou devolução são poucas.

Queixas mais comuns:

• Má aparência e falta de higiene dos colaboradores, do local e dos utensílios;

• Longos períodos de espera;

• Receber bebidas ou comida em desacordo com o pedido;

• Qualidade da comida abaixo do que o cliente espera do estabelecimento (pouca quantidade, mal apresentada, sem sabor, fria etc.).

ATITUDES BÁSICAS PERANTE O CLIENTE

Você é um cidadão que está trabalhando. O cliente é um cidadão que está recebendo seu serviço. Portanto, seja gentil, agradável, mas mantendo a distância recomendada pela boa educação.

• Não exagere na intimidade. Por exemplo, diga sempre: “o senhor”, “a senhora”, e não “você” ou outros tratamentos menos formais.

• Do mesmo modo, espere do cliente um tratamento digno. Em casos de ofensas, seja discreto, não discuta, mas comunique imediatamente à sua chefia.

• Ouça o cliente com toda a atenção, mas seja discreto. Evite, por exemplo, ficar ouvindo a conversa das pessoas.

• Se precisar falar com o cliente, aguarde o melhor momento. Não o interrompa, principalmente quando em conversação.

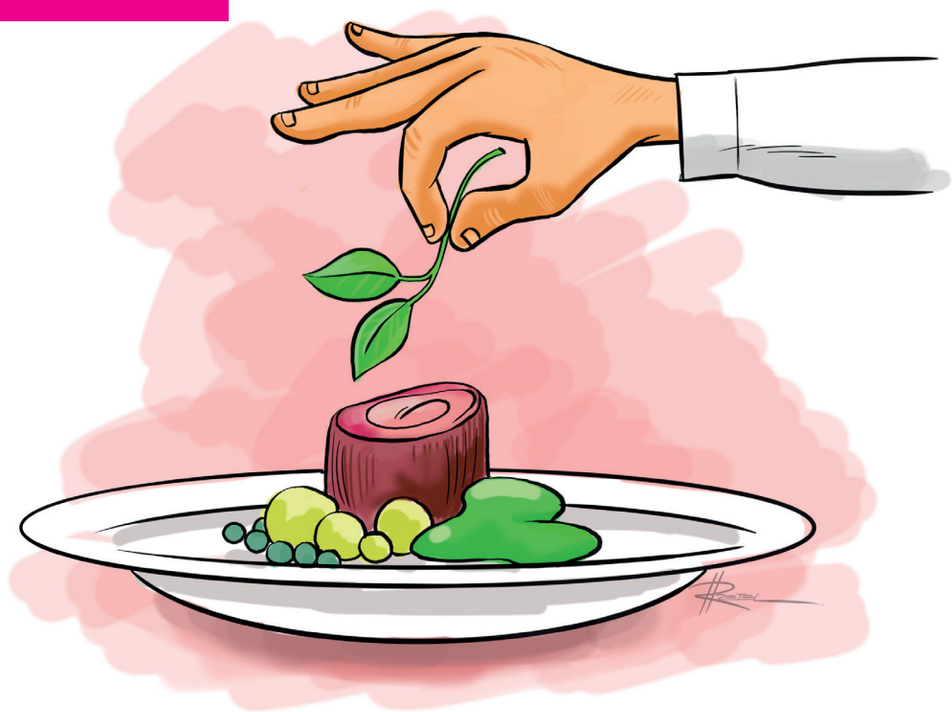
• Dizer ao cliente que o pedido já vem, sabendo que haverá uma demora, é tapeação. Fuja dessa atitude.

• Os serviços estão abertos a todos, sem distinção de sexo, religião, nacionalidade, cor, idade. Por isso, trate igualmente a todos, mesmo porque, segundo as leis brasileiras, discriminar as pessoas é crime.

ATENDER SATISFATORIAMENTE O QUE O CLIENTE QUER É IMPORTANTE.
MELHOR AINDA É CONSEGUIR ANTECIPAR SUAS EXPECTATIVAS.
PARA ISTO É PRECISO USAR A INTUIÇÃO E A ATENÇÃO.
TENTE, E OBTERÁ BONS RESULTADOS.

Principais habilidades

NO CASO DE COPEIROS(AS) QUE MANIPULAM ALIMENTOS, É PRECISO LEMBRAR QUE NA RETA FINAL, OU SEJA, NO MOMENTO EM QUE O PRODUTO É OFERECIDO AO CONSUMO, A SAÚDE DE MUITAS PESSOAS DEPENDERÁ DE COMO E POR QUEM ELE FOI EXECUTADO.



Uma revista brasileira (Época) perguntou ao Professor Michel Rochat, suíço, especialista em treinamento de pessoal para hotelaria, que conselho ele daria para os profissionais da área. Ele respondeu: "A meu ver, o sucesso depende de três características: educação, gentileza e simpatia".

Além dessas características básicas, o Copeiro deve possuir ou desenvolver determinadas habilidades, para ter um perfil profissional adequado às exigências do mercado de trabalho:

• Ter prazer em atender.

• Ter bons conhecimentos sobre os assuntos e tarefas ligados à profissão. Exemplos: cardápios próprios para refeições rápidas; higienização de alimentos e utensílios; como prevenir a contaminação dos alimentos; normas de serviço adotadas nos estabelecimentos etc.

• Saber operar aparelhos, equipamentos e utensílios usados na copa, como: fogões industriais, réchauds, centrífugas, cafeteiras, máquinas de cortar frios, frutas, legumes e verduras, máquinas de refrigerantes e outras bebidas, facas e panelas de diferentes tipos, máquinas de moer etc.

• Saber comunicar-se de forma clara, sem rodeios, mas sempre educadamente.

• Manter o humor sob controle, evitando explosões de raiva ou de riso excessivo.

• Desenvolver o senso de responsabilidade e praticar o compromisso com a pontualidade.

• Integrar-se à equipe de trabalho, executando com qualidade sua parte nos serviços, sendo leal com os colegas e zelando pela boa imagem do estabelecimento.

• Ter resistência e força física, para: ficar em pé por longos períodos; transportar, sem dificuldade, o material de serviço (bandejas, louças etc.).

• Saber como proceder em situações de emergências: falta de energia elétrica, falta de água, assaltos, incêndios, enchentes, etc.

• Manter-se atualizado sobre as técnicas de serviço do Copeiro, por meio de leituras, cursos etc.

Normas gerais dos serviços

Existem normas que podem e devem ser adotadas por qualquer estabelecimento independente do seu porte, categoria ou preços e seguidas por seus colaboradores.

NORMAS DE CONDUTA

• Seguir as orientações e executar as tarefas determinadas pela supervisão.

• Se houver outros colaboradores sob sua responsabilidade, transmitir as orientações de forma clara e firme, mas sem hostilidade.

• Não alterar a voz e nem repreender em público.

• Evitar "fofocas", "papos" e "rodinhas" com os colegas durante as tarefas.

• Ser pontual, por responsabilidade junto ao estabelecimento e por respeito aos colegas.

• Não fumar durante o trabalho. Faça-o nos intervalos para almoço, jantar ou lanche.

• Jamais se apresentar ao trabalho alcoolizado.

• Discussões, gritos e palavrões são proibidos, especialmente na presença de fornecedores e de clientes.

• Não bocejar, espreguiçar-se ou debruçar-se sobre mesas, bancadas e balcões. Manter-se sempre ereto, dentro da copa e em qualquer ambiente de trabalho.

• Nunca mascar chicletes.

• Andar rápido, porém sem correr ou pular.

• Demonstrar sua capacidade de bem atender e sua educação em qualquer circunstância, quer recebendo ou não gorjetas e elogios.

• Executar os serviços sem elevar nem abaixar excessivamente o tom de voz. Não provocar ruídos durante o transporte dos materiais.

NORMAS DE HIGIENE E SEGURANÇA

A higiene e os cuidados com a segurança têm importante papel quando se trata do preparo, processamento, distribuição e consumo de alimentos. Por isso, os estabelecimentos devem seguir as leis e recomendações dos órgãos sanitários e orientar seus colaboradores sobre as boas práticas a serem adotadas na execução dos serviços.

Neste Manual são apresentadas as principais normas de higiene e segurança relacionadas com as atividades do Copeiro.

HIGIENE PESSOAL

Limpeza, asseio, higiene, são palavras que estamos acostumados a ouvir desde criança. Uma casa limpa reflete a imagem do dono. Ter higiene é requisito básico para a manutenção de uma boa saúde. Isto vale para as pessoas, ambientes, móveis e utensílios.

• As mãos do Copeiro, se não estiverem bem higienizadas, transformam-se em veículos transmissores de microorganismos (micróbios, bactérias, vírus etc.), que provocarão a contaminação dos alimentos. Por isso, essa parte do corpo merece cuidados especiais.

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

Nunca esquecer de lavar bem as mãos sempre que:

• Começar a trabalhar;

• Trocar de atividade;

• Sair do banheiro;

• Lidar com dinheiro, lixeiras, panos sujos etc;

• Assoar o nariz;

• Tocar o cabelo;

• Manusear alimentos crus;

• Tocar em produtos químicos;

• Fumar;

• Se ficar na mesma atividade por muito tempo, higienizar as mãos em intervalos de até, no máximo, 1 hora;

• Para lavar e enxaguar as mãos, usar sempre água corrente, sabonete neutro ou bactericida;

• Secá-las de preferência com papel-toalha descartável, e nunca enxugá-las no uniforme ou no avental;

• Quando tiver algum ferimento nas mãos e antebraços, não manipular alimentos;

• Usar luvas descartáveis sempre que indicado e substitui-las a cada troca de tarefa.

• O uniforme é uma ferramenta de trabalho e exige cuidados com sua limpeza e conservação. Não se deve, por exemplo, usar a roupa de serviço fora do local de trabalho, nem usar no trabalho a roupa com a qual veio de casa.

• O uniforme poderá variar de tipo e de modelo, conforme as funções e a categoria do estabelecimento. Mas a norma é uma só: ele deve ser trocado diariamente, estar sempre limpo, bem passado e sem remendos.

• Se o estabelecimento não exigir uniforme, todos os cuidados já citados valem para qualquer roupa usada em serviço.

• Para os colaboradores que manipulam alimentos, é proibido o uso de bijuterias, jóias ou qualquer tipo de adorno (correntes, anéis, pulseiras, relógios etc.).

• Recomenda-se dois banhos diários, um antes e outro após o serviço.

• Usar sabonetes e desodorantes neutros, sem cheiro forte. Deve-se evitar os perfumes.

• O rosto deve ser lavado antes de começar a trabalhar.

• Os homens devem apresentar barba bem feita, para evitar a impressão de relaxo. Geralmente, não se permite o uso de barba, cavanhaque e bigode. No caso das mulheres, a maquiagem deve ser discreta.

• Para evitar o contato dos fios com os alimentos e utensílios, os cabelos devem estar sempre limpos, penteados e protegidos por redes, toucas, gorros ou bibico. Os homens devem apresentá-los bem cortados; as mulheres devem mantê-los sempre presos.

• Lavar e enxugar os pés cuidadosamente, com bastante atenção para a parte entre os dedos, para evitar o aparecimento de frieiras ou pé-de-atleta.

• Cuidar bem dos dentes, para evitar má aparência e os inconvenientes do mau hálito.

• Durante os serviços, não assoar o nariz nem cuspir.

• Se houver algum ferimento, mantê-lo tratado e coberto.

• Comunicar à supervisão a ocorrência de ferimentos, acidentes de trabalho, doenças transmissíveis e sintomas suspeitos (gripes, resfriados, diarréias, vômitos, tonturas, eczemas, dermatites etc.).

SEGURANÇA

Nos serviços de copa e cozinha, os riscos de acidentes para as pessoas (queimaduras, cortes, contusões, choques etc.) e para toda a área de trabalho (incêndios, vazamentos, curtos-circuitos etc.) são consideráveis. Por isso, é fundamental toda a atenção dos colaboradores no uso e manutenção de equipamentos e utensílios.

Aparelhos elétricos/utensílios

Verificar a voltagem do aparelho e quais as tomadas adequadas a ele.

Para higienizar:

• Sempre com o equipamento desligado;

• Se algum equipamento apresentar defeito, avisar à supervisão. Jamais tentar consertar ou “dar um jeitinho”.

• Não jogar água em fios, interruptores e luminárias, para não provocar acidentes ou danos (curto nas instalações, choques, queimadores).

• Respeitar o modo de operação indicado para cada aparelho.

• Ao transportar panelas com conteúdo quente: nunca passar por pisos molhados ou ensaboados; verificar primeiro se o caminho está livre e, se necessário, avisar os demais colegas.

• Com facas e outros utensílios pontiagudos: nunca fazer brincadeiras quando estiver transitando pela copa; manter a lâmina voltada para baixo.

• Não usar luvas descartáveis (indicadas, por exemplo, para montagem e decoração de pratos) nas proximidades de fornos, fogões e grelhas, pois seu material é rápido condutor de fogo.

• Evitar deixar aparelhos elétricos sempre ligados na tomada. Se possível, ligar apenas quando for utilizá-los.

• Nunca deixar a chama do fogão acesa sem estar em uso.

• Se houver sistema de gás encanado, lembrar sempre de fechar a chave do gás ao terminar o serviço.

EMERGÊNCIAS

Fogo: seguir as orientações do estabelecimento (alguns possuem Brigada de Incêndio).

Ferimentos: seguir as orientações do estabelecimento para primeiros-socorros (por exemplo, colocar sob água corrente fria a parte do corpo atingida por queimadura; lavar cortes com sabão usado para higienização das mãos); e solicitar imediatamente, à supervisão ou ao proprietário, as providências para o tratamento adequado. Não usar, em nenhum caso, soluções “caseiras”.

A área de trabalho

UMA COPA PADRÃO

O local de trabalho do Copeiro, geralmente, é a copa, um espaço de serviço que conta também com auxiliar(es) de cozinha e fica normalmente localizado próximo ao salão do restaurante ou do bar.

Alguns estabelecimentos hoteleiros possuem copas descentralizadas, localizadas nos andares, para atendimento dos hóspedes nos mais diferentes horários.

Na copa são preparados o café da manhã, lanches para atender o serviço de andares (room service), os couverts do restaurante, determinados tipos de bebidas e sucos, lanches em geral, sorvetes diversos e pequenas refeições.

EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS MAIS USADOS

- Mesas, balcões e bancadas.
- Pias com torneiras.
- Armários e aparadores.
- Fogão industrial.
- Torradeira e chapa
- Réchauds (fogareiros)
- Fritadeira
- Balcões-frigoríficos, refrigeradores e freezers.
- Máquinas: de lavar louça, de cortar frios e queijos, de cortar legumes e frutas, de fazer gelo, de moer, de refrigerantes e outras bebidas.
- Centrífuga, liqüidificador, processador, batedeira.
- Cafeteira.
- Balança.
- Descascador, cortador e espremedor de batatas.
- Abridor de latas, desencaroçador de azeitonas, espremedor de alho, cortador de ovos.
- Copos, pratos, jogos de chá e café, bandejas, travessas, bules, leiteiras, jarras, açucareiros.
- Talheres de diversos tipos.
- Facas para corte e decoração; espátulas.
- Baldes para gelo, dosador de bebidas, saca-rolhas, abridores de garrafas, coador para líquidos.
- Tábuas, colheres, conchas, escumadeira (em material apropriado para os serviços).
- Panelas, caçarolas, frigideiras, chaleiras.

Principais tarefas e técnicas de serviço

As tarefas e técnicas exigidas do Copeiro vão desde a arrumação inicial da copa até o fechamento de todo o serviço e variam conforme o estabelecimento. A maioria das atividades descritas neste Manual são válidas para estabelecimentos que servem café da manhã, refeições à mesa, em apartamentos (a pedido de hóspedes) e em balcões.

A nossa base é um estabelecimento de porte médio. Se o profissional for se candidatar a uma vaga em locais sofisticados, convém saber que as tarefas poderão ser mais especializadas e as técnicas mais complexas, exigindo, portanto, treinamento, conhecimentos complementares e prática.

APRESENTANDO-SE AO TRABALHO

Para iniciar seu serviço sem atrasos, recomenda-se que o Copeiro:

• Compareça ao local de trabalho com 5 minutos de antecedência;

• Bata o ponto ou assine a Lista de Presença, marcando a hora;

• Vista seu uniforme completo, que pode variar de acordo com o estabelecimento, mas geralmente é formado de: gorro, lenço de serviço, jaleco, avental de cintura, calça e sapatos;

• Apresente-se na copa e tome conhecimento das ocorrências do turno anterior e das tarefas programadas para seu turno.

ARRUMANDO A COPA (MISE-EN-PLACE)

Para que os serviços do Copeiro corram sem atropelos, é necessária uma arrumação inicial, que inclui a organização do local e a preparação antecipada de ingredientes e utensílios de trabalho. Incluem-se entre as tarefas dessa etapa:

• Fazer um levantamento de tudo que será necessário durante os serviços, em termos de produtos e utensílios.

• Verificar se os estoques estão em ordem e providenciar as reposições.

• Preparar a manteiga, em tabletes ou moldadas no formato de noisettes (palavra francesa, significa avelã), colocá-la em recipientes apropriados e conservá-la na geladeira até o momento de servir.

• Preparar as torradas, de preferência em tostador elétrico, por ser mais higiênico e prático.

• Retirar os cubos da máquina de fazer gelo, colocá-los em recipientes apropriados e conserva-los tampados, em local fresco

• Organizar no aparador o estoque de material já limpo e higienizado - travessas, louças, pratos, talheres, copos, utensílios de trabalho, molhos, condimentos.

• Preparar o ménage, isto é, o conjunto de utensílios e condimentos colocados à mesa: galheteiros de vinagre, óleo, azeite; saleiros; frascos de mostarda, ketchup, molho inglês, maionese; paliteiros; plaquetas com número das mesas etc.
lguns cuidados:

• Retirar a crosta que se forma em frascos de mostarda e ketchup, lavar os recipientes e reabastecê-los.

• Verificar se não há formação de partículas ou a presença de insetos no interior dos vinagres, óleos e azeites. Se isso ocorrer, descartar o produto danificado, lavar o recipiente e reabastecê-lo.

• Se o açúcar apresentar formação de pedras, desfazê-las seguindo as orientações do estabelecimento.

• Verificar se os pacotinhos de adoçantes em pó estão lacrados e se os frascos de adoçantes líquidos estão desobstruídos.

HIGIENE DO LOCAL

Toda a área de trabalho deve passar por total limpeza e higienização, antes e após os serviços e, se necessário, durante algumas atividades. Quando esta tarefa for de responsabilidade do Copeiro, ele deve seguir os procedimentos locais e usar os equipamentos e produtos fornecidos para limpar pisos, azulejos, balcões, pias etc.

Lembre-se:

Escalonar os serviços de limpeza e conservação dos espaços de trabalho e utensílios de modo a não coincidirem com o horário de preparo de alimentos.

• Trabalhar sempre em superfícies limpas e higienizadas.

• Evitar falar em cima dos alimentos descobertos.

• Não espirrar nem tossir próximo aos alimentos.

• Não limpar o rosto, as mãos ou os móveis com guardanapos de serviço ou com panos de copa.

• Manter os locais de armazenamento dos alimentos rigorosamente higienizados e nas temperaturas recomendadas.

• Manter o piso seco e o teto livre de teias de aranha, buracos etc.

• Não deixar roupas, sapatos e materiais em desuso espalhados pela área de trabalho.

• Evitar que restos de alimentos permaneçam por muito tempo em cima da pia provocando mau cheiro.

• Não deixar resíduos de alimentos pelo chão, frestas e cantos, para não atrair insetos e roedores.

• Atentar para embalagens que se rompem, pois os

alimentos podem ter sido contaminados por insetos e roedores, pelas pessoas em trânsito ou por microorganismos presentes no ar.

• Cuidar para que as conservas usadas, cebolinhas, azeitonas, frutas etc, estejam bem cobertas e armazenadas de acordo com as normas de higiene e manipulação de alimentos.

• Manter o recipiente de lixo sempre tampado e distante do local de preparação dos alimentos.

• Não utilizar sobre bancadas ou pias, rodos e vassouras usados para limpeza do piso.

• Manter os panos de limpeza sempre limpos e não utilizar o mesmo pano para diversas áreas de limpeza.

• Usar panos de copa para sua finalidade específica, ou seja, para limpeza ou lustração de utensílios que foram previamente lavados.

ESTOCAGEM E ABASTECIMENTO

Em vários estabelecimentos compete ao Copeiro verificar as condições do estoque de alimentos e utensílios, bem com providenciar as reposições necessárias:

• Revisar diariamente o material estocado, tanto em termos de quantidade, como de qualidade (prazos de validade, condições das embalagens etc.).

• Requisitar à supervisão, ou ao setor responsável (almoxarifado, setor de compras) os materiais em quantidades necessárias ao serviço, nem mais, nem menos.

• Manter um estoque padrão, para evitar falta de produtos e, conseqüentemente, um mau atendimento ao cliente.

• Armazenar os produtos e utensílios em locais adequados e posicionados de maneira que facilite o seu manuseio e evite as quebras.

• Acondicionar os alimentos em recipientes com tampas e colocar etiquetas de identificação com data de validade.

• Jamais guardar latas de conserva abertas no refrigerador, pois o perigo de contaminação é grande. Procedimento correto: abrir a lata, usar a quantidade necessária, passar o restante para um recipiente plástico ou de vidro com tampa.

• Abastecer os refrigeradores com bebidas, gêneros e materiais para uso no trabalho. Falhas no abastecimento comprometem a rapidez e presteza no atendimento ao cliente.

• Jamais misturar, no armazenamento dos refrigeradores, produtos diferentes (comidas com bebidas, alimentos crus com alimentos cozidos, alimentos de odores fortes com outros produtos (cebola e alho com cremes ou doces).

• Remanejar os produtos armazenados em refrigeradores, deixando os mais antigos à frente, para uso imediato, e os mais novos ao fundo.

• Jamais colocar qualquer alimento diretamente no chão.

• Considerar sem condições para consumo produtos derramados, latas amassadas, produtos vencidos etc.

• Manter sob refrigeração alimentos perecíveis, tais como leite e derivados, frios etc.

RECOMENDAÇÕES SOBRE EQUIPAMENTOS, UTENSÍLIOS E LOUÇAS

• Ter o máximo cuidado no manuseio e na conservação de equipamentos e utensílios, para evitar desgastes, perdas materiais e acidentes de trabalho.

• Seguir atentamente os procedimentos adotados pelo estabelecimento para raspar, lavar, higienizar, desinfetar e secar equipamentos e utensílios, bem como as instruções dos fabricantes sobre o uso correto.

• Para remover sujeiras mais pesadas, como crostas e gordura acumulada, deve-se raspar com espátula e, se necessário, aplicar produto específico e deixá-lo atuando por no mínimo 30 minutos; em seguida, completar a higienização.

• Usar esponjas e buchas resistentes e que não soltam farpas ou pedaços de seu material.

• Depois de limpos e desinfetados, guardar e proteger os equipamentos e utensílios de poeiras, insetos, roedores etc.

Fogão

•Limpar imediatamente qualquer alimento derramado sobre a chapa; raspar a chapa com espátula e retirar os resíduos, após cada preparação; deixar esfriar a chapa antes de lavá-la; limpar igualmente a parte externa, a posterior e o forno.

Geladeiras, balcões e camaras frigoríficas

• Degelar semanalmente, retirando todos os alimentos; evitar a formação de crostas de gelo, pois a refrigeração será prejudicada; fazer a higienização conforme as instruções do estabelecimento; evitar sobrecarregar a geladeira com alimentos; cobrir os alimentos com filme plástico, para melhor conservação e para evitar cheiro; retirar sobras ou restos que não mais serão aproveitados, pois são fonte de contaminação e de cheiros; abrir a geladeira o mínimo possível; verificar se a porta está realmente fechada.

Descascador de batatas, cortador de legumes, cortador de frios, liqüidificador

• Para higienização, desmontar os aparelhos; lavar peça por peça com água quente e detergente, retirando-se todos os resíduos de alimentos; enxaguar com água limpa; remontar as peças; verificar o funcionamento do aparelho.

Carrinhos de transporte de alimentos preparados

• Higienizar esses equipamentos após cada uso, para evitar acúmulo de resíduos que favorecem a proliferação de insetos.

Triturador, latões e carrinhos de transporte de lixo

• Manter esses materiais na mais absoluta limpeza e desinfecção; manter os suportes de lixo com sacos plásticos e tampados; fechar bem os sacos plásticos de lixo, ao retirá-los.

Utensílios e louças

• Nos locais de alta categoria é comum usar, no serviço de refeições, peças de valor, feitas de material caro como prata, cristal etc. Isto exige cuidado redobrado por parte do Copeiro.

• Retirar os resíduos de alimentos dos pratos, antes de lavá-los

• Após lavar os talheres, colocá-los de tal modo que se possa pegá-los pelo cabo e nunca pela parte que vai ser levada à boca.

• Não colocar os dedos no interior de xícaras, copos e pratos. Segura-los pelo lado de fora e transporta-los em bandejas.

• Nunca deixar panelas, pratos, copos, talheres e bandejas sujas para serem lavados no dia seguinte.

• Lavar com todo o cuidado utensílios que tenham caído no chão.

• Mergulhar panelas e caçarolas em solução de detergente com água morna durante algum tempo, para remover a sujeira; lavá-las por dentro e por fora em água corrente quente; guardar as panelas limpas de boca para baixo, em prateleiras bem limpas.

• Não deixar que respingos ou salpicos de lavagem do chão caiam sobre as panelas.

• Durante o atendimento, os pratos são transportados nas mãos; os copos, saleiros e utensílios pequenos, em bandejas e os talheres, em pratos forrados com guardanapos.

• Limpar a parte inferior da bandeja, para evitar manchas na toalha.

• Talheres e pratos devem ser trocados sempre que um novo alimento for servido.

• No manuseio de copos, observar: para transportá-los na bandeja, forrá-la primeiro com um guardanapo ou tecido emborrachado, para que os copos não deslizem; nunca colocar um copo dentro do outro; tanto para os copos limpos como para os copos servidos, jamais tocar a borda com os dedos.

• Evitar quedas e choques de material, para não causar ruídos desagradáveis e má impressão.

• Separar louças quebradas ou lascadas e depositá-las em recipientes de lixo que não recebam alimentos. O objetivo é facilitar a reciclagem desse material.

• Na lavagem de louças, utilizar luvas de borracha para evitar cortes e o contato de produtos químicos direto com as mãos.

• Jamais misturar cristais ou vidros com louças na hora de lavar.

Não deixar copos e taças submersos na água durante a lavagem manual, pois podem ocorrer quebras e ferimentos graves nas mãos do colaborador.

• Seguir as instruções dos manuais de máquinas de lavar louça, para proceder corretamente sobre: quantidade de água e de detergente; tempo de operação; temperatura da água; forma de colocar e retirar as louças.

Recomendações sobre alimentos e bebidas

CUIDAR DA HIGIENE PESSOAL E AMBIENTAL É REQUISITO BÁSICO PARA EVITAR RISCOS À SAÚDE DE QUEM TRABALHA E DE QUEM CONSOME.

• Nunca tocar os alimentos com os dedos.

• Atentar para que, no momento de servir, os alimentos estejam na temperatura adequada, evitando reclamações.

• Frituras e massas não devem ser cobertas, para não amolecerem com o vapor e perderem a qualidade.

• Travessas e pratos com sobras de alimentos não devem ficar por mais tempo que o necessário à vista do cliente.

Frutas

• Utilizar sempre frutas frescas, bem lavadas em água corrente e guardadas em local adequado (estrados de madeira, fruteiras etc.) ou em refrigerador.

• Manter limpo o local do corte das frutas para não atrair insetos.

• Utilizar facas adequadas para cortar/fatiar cada tipo de fruta: uma para limão e laranja, outra para melancia, outra para abacaxi, e assim por diante.

• Seguir um padrão de corte, para evitar desperdícios e realçar o visual dos pratos.

• Aproveitar as diversas maneiras de preparar frutas: com cascas, inteiras, em pedaços, cruas, cozidas assadas, em saladas de frutas, doces, compotas, geléias, saladas salgadas, sucos, coquetéis etc.

• Colocar as sobras de frutas: cascas, folhas sementes etc., em recipiente de lixo apropriado.

Verduras e legumes

• Utilizar sempre verduras e legumes frescos.

• Lavar em água corrente todas as verduras e legumes (folha, fruto etc.), necessários na preparação dos lanches ou na decoração de pratos e travessas.

• Cozinhar as verduras e legumes com casca, inteiros ou em pedaços grandes, porque quanto maior a superfície exposta, maior é a perda de vitaminas e minerais.

• Aproveitar o líquido de cocção das verduras e legumes no preparo de caldos, sopas, molhos etc.

• Servir as verduras imediatamente após o preparo.

• Acondicionar os legumes e verduras em recipientes adequados e cobertos por papel filme, para evitar contaminação e mistura de odores.

• Preferencialmente, não guardar queijos e frios fatiados em refrigerador. Se for inevitável, deve-se envolvê-los em papel filme. Jamais cobri-los com pano úmido, por ser anti-higiêncio, alterar o aspecto do produto e facilitar a contaminação.

• Limpar e higienizar rigorosamente a máquina de cortar frios, logo após a utilização, para evitar que os resíduos se deteriorem e provoquem contaminação e mau cheiro.

Leite, derivados e frios

• Armazenar sob refrigeração todo leite que não esteja em embalagem do tipo longa vida.

• Conservar sempre em refrigerador a margarina, manteiga e maionese.

• Regular a máquina de cortar/fatiar queijos e frios (presuntos, salames etc.), para que todas as fatias tenham a mesma espessura, facilitando a decoração das travessas.

• Fatiar os queijos e frios o mais perto possível do momento em que serão oferecidos ao consumo. Se fatiados no dia anterior ou muitas horas antes de serem servidos, podem apresentar mau aspecto ou se tornarem impróprios para o consumo.

Petiscos

• No uso de petiscos duráveis (produtos industrializados ou secos, tais como amendoim torrado, castanhas, baconzitos, batatas fritas etc.), abrir cada pacote à medida que forem sendo consumidos.

• Evitar abrir pacotes no final do expediente. Amendoim e castanhas podem ser guardados para o turno seguinte, mantidos em recipiente tampado.

• Manter sob refrigeração petiscos perecíveis, como patês e picles.

• A pipoca, também perecível, deve ser feita aos poucos e no momento do consumo.

Sanduíches

No preparo de sanduíches frios ou quentes:

• Preparar os sanduíches de acordo com as instruções do estabelecimento, procurando manter o padrão de qualidade no sabor e no visual.

• Não abusar das guarnições e enfeites colocados junto ao sanduíche, para não alterar demais o visual e aumentar o preço.

• Como toda preparação, os sanduíches devem ser feitos rapidamente, principalmente os quentes e gratinados.

Sucos, água, refrigerantes e vinhos

• Preparar sucos naturais minutos antes de serem servidos ou colocados em jarras para o bufê. Jamais deixar sucos prontos de um dia para o outro.

• Acondicionar os sucos em recipientes bem limpos e secos; se não forem imediatamente para consumo, mantê-los sob refrigeração.

• Quando expostos em bufê, identificar os sucos com placas.

• Ao usar sucos industrializados para preparar coquetéis e refrescos, prestar atenção no aspecto e no prazo de validade.

• Limpar cuidadosamente as garrafas de água mineral, refrigerantes e outras bebidas, antes de colocá-las no refrigerador.

• Deixar algumas unidades de refrigerantes e de água mineral a temperatura ambiente, para atender clientes que dispensam bebidas geladas.

• Manter vinhos brancos e champanhe no refrigerador, em posição horizontal, e nunca no freezer.

• Garantir que os vinhos estejam na temperatura adequada ao seu tipo e características: tinto, branco, rosê etc.

• Não encher os copos até a borda.

MANTER E UTILIZAR ALIMENTOS COM PRAZO DE VALIDADE VENCIDO OCASIONA MULTAS, APREENSÃO E PROBLEMAS DE SAÚDE PARA QUEM OS CONSUMIR.

O café da manhã

O Copeiro encarregado de preparar o café da manhã, serviço oferecido geralmente em hotéis, inicia o trabalho às 5 horas e deve:

• Verificar na lista de hóspedes o número de cafés a serem servidos;

• Certificar-se de que os estoques de alimentos e utensílios estão em ordem e em quantidade suficiente;

• Repassar todo o cardápio a ser oferecido, que varia conforme o estabelecimento, mas pode ser composto de: torradas, pães, biscoitos e bolachas, café, leite, chá, chocolate; frios e queijos, sucos de frutas, geléias, frutas diversas; ovos quentes, salsichas com molho, patês e manteiga;

• Providenciar para que todas as iguarias estejam à disposição dos hóspedes no horário previsto para abertura do salão de café, desempenhando com rapidez e eficácia as atividades de rotina;

• cortar/fatiar frutas, frios, queijos e organizar as fatias nas travessas;

• Ferver a água para o café e os chás;

• Ferver o leite;

• Montar os cestos ou travessas de pães, bolos, bolachas e biscoitos;

• Preparar torradas, ovos cozidos ou mexidos, salsichas etc.;

• Deixar os alimentos para reposição do bufê do café da manhã em local acessível, para facilitar o serviço de reposição.

• Estar atento para que não faltem iguarias à disposição dos clientes;

• Em alguns estabelecimentos, o Copeiro encarregado do café da manhã preparara também o couvert para ser servido como aperitivo antes do almoço. Sua tarefa será preparar cestas e pratinhos com pães, patês e petiscos (azeitonas, picles etc.). O Copeiro do turno da tarde assume esta tarefa para o serviço do jantar.

Serviços em eventos

Alguns estabelecimentos que hospedam participantes de congressos, convenções, seminários etc., costumam oferecer o serviço de coffee break. São lanches rápidos, servidos nos intervalos desses eventos.

Tarefas do Copeiro:

• Conhecer antecipadamente o cardápio e o horário do serviço e prepará-lo a tempo.

• Trabalhar com agilidade e organização, lembrando que os lanches são servidos em intervalos de, em média, 15 minutos.

• Preparar os alimentos: sucos, café, chá, mini-sanduiches, bolachas, manteiga etc.

• Etiquetar ou indicar com placas o conteúdo de garrafas térmicas.

• Dispor: bolachas e pães em cestos; salgadinhos e sanduíches em travessas ou pratos.

• Se for de sua responsabilidade, observar a montagem da mesa: toalha, colocação dos pratos, copos, garrafas, talheres, açucareiros, guardanapos, xícaras para o café e/ou chá etc.

O SERVIÇO DE ANDARES

• Os estabelecimentos de categoria mais elevada oferecem aos hóspedes o serviço de andares -room service. Ou seja, os hóspedes podem solicitar diretamente à copa que as refeições sejam servidas em seus apartamentos, ou a preparação de lanches rápidos, a qualquer hora.

Tarefas do Copeiro:

• Receber o pedido do hóspede, que deve estar obrigatoriamente registrado numa comanda. Seguir os procedimentos adotados pelo estabelecimento em relação à comanda: número de vias, encaminhamento etc.

• Preparar os lanches, pequenas refeições, sucos, batidas de frutas, sorvetes, chás, cafés extras e outros alimentos solicitados.

• Cuidar para que os alimentos preparados correspondam exatamente ao que consta no cardápio do room service, que fica no apartamento à disposição do hóspede: ingredientes, decoração etc.

• No caso do café da manhã, montar as bandejas segundo as instruções do estabelecimento, observando as quantidades conforme o número de hóspedes do apartamento.

• Antes de liberar o pedido, verificar atentamente se está tudo correto.

• Ao transportar a bandeja até o apartamento, fazê-lo de forma a não derramar sucos, cafés, chás etc., para não molhar os lanches e outros alimentos solicitados. Além de prejudicar a apresentação da bandeja, denotaria um péssimo atendimento.

APRESENTAÇÃO DOS PRATOS

• Preparar as travessas com queijos e frios fatiados minutos antes de serem servidas.

• Dispor as fatias harmoniosamente e ordenadas de modo a facilitar a retirada pelos clientes e para evidenciar o capricho do Copeiro.

• Dispor as travessas no bufê de modo a permitirem o fácil acesso das pessoas.

• Não é elegante servir os sanduíches espetados em palitos. Quando for necessário usá-los, devem ser decorativos, guarnecidos com azeitonas ou outro enfeite.

• Manter os pratos quentes (omeletes, salsichas etc.) em réchauds.

Lembre-se: um prato bem apresentado desperta o apetite. Vários são os alimentos, os cortes e os acabamentos que o Copeiro pode usar na decoração dos pratos:

• Aipo, salsa, pepino, rabanete, pimentão, cenoura, laranja, limão, ovos cozidos etc.;

• Cortes artísticos: tiras, rodelas, flores, ondas, estrelas, corações etc.

FINALIZANDO OS SERVIÇOS

• Recolher os equipamentos, utensílios e louças e encaminhá-los aos locais apropriados.

• Recolher e reunir as peças de roupas sujas, por tipo, e fazer a contagem e o rol para encaminhamento à lavanderia.

• Recolher roupas usadas, porém limpas, dobrá-las e guardá-las nos aparadores.

• Desligar aparelhos e equipamentos que são usados somente durante a jornada de trabalho.

• Se for de responsabilidade do Copeiro, executar a limpeza e higienização do local.

Já sabemos que a disputa no mercado de trabalho é acirrada e que as coisas andam melhor para quem for mais capaz. E este deve ser o objetivo de quem busca um curso, ou qualquer outro meio de capacitação profissional: adquirir novos conhecimentos e habilidades para competir, com vantagem, no mercado de trabalho.

Além de freqüentar cursos e estudar os manuais, há atitudes que serão de grande ajuda para quem quer desenvolver-se e crescer na profissão. Alguns lembretes importantes:

Servir bem é uma arte

Sem amor à profissão, será difícil prestar um bom serviço. Geralmente, os artistas amam o que fazem e é por isso que, em hospedagem e gastronomia, costuma-se dizer que servir bem é uma arte.

A arte de um Copeiro estará na forma de preparar e decorar os pratos, na capacidade de deixar o café no ponto certo, na montagem das travessas.

Uma comida com boa apresentação e bem servida fará o cliente concluir que, ao contrário do que diz o ditado popular, beleza põe mesa e vale a pena!

QUALIDADE: NINGUÉM DISPENSA

Os clientes de hospedagem e gastronomia sejam eles turistas, pessoas viajando a negócios, trabalhadores no horário de refeições, convidados de uma recepção estão se mostrando cada vez mais exigentes em termos de qualidade. Hoje, dificilmente um estabelecimento conseguirá sobreviver se falhar na oferta de bons serviços.

Lembre-se: você é parte de uma engrenagem e deve estar atento ao papel que lhe compete, de modo a contribuir para o sucesso do conjunto.

APRENDER SEMPRE

Tenha isto como meta: nunca parar de aprender, na teoria: cursos, leituras sobre assuntos da profissão etc e na prática: conhecendo as novidades da área, as outras funções que você poderá aprender e exercer em hospedagem e gastronomia.
Treine a sua memória, pois isto lhe ajudará no bom atendimento ao cliente (registrar nomes e preferências, composição de pratos etc.). Se você tem dificuldade em lidar com números somar/ diminuir/ dividir/ multiplicar, procure melhorar.

Em atividades ligadas ao turismo, hospedagem e gastronomia, escrever e falar bem a língua portuguesa é indispensável. Mas se você quiser dar um impulso em sua carreira, busque a oportunidade de aprender mais de um idioma.

Um trabalhador cidadão

Ser cidadão é estar, em qualquer situação, consciente dos seus direitos e deveres. No caso de quem trabalha em hospedagem e gastronomia, isto vale tanto para quem está num hotel 5 estrelas, como numa modesta pensão do interior; num rico bufê, como no balcão da lanchonete da esquina, ou na cantina da escola.

Portanto:

• Abomine o preconceito, evitando praticá-lo e não permitindo que o pratiquem em relação a você.

• Trate a todos igualmente, não se deixando seduzir por gorjetas elevadas, ou pela fama do cliente (políticos, artistas etc.).

• Seja correto com os clientes e com o estabelecimento.

• Defenda as melhorias para sua profissão, organizando-se com outros trabalhadores.

Novos caminhos em turismo, hospedagem e gastronomia

Como dissemos na introdução deste Manual, atualmente há um significativo potencial de geração de emprego e de oportunidades de trabalho no setor de Turismo. Esse potencial se revela não somente nas atividades tipicamente turísticas como o agenciamento e organização de viagens, excursões e eventos mas também em outras áreas, como gastronomia e hospedagem.

Segundo dados da Embratur, só o setor hoteleiro do Brasil abrange hoje cerca de um milhão de empregos ligados, direta ou indiretamente ao Turismo. As oportunidades vão desde as ofertas de trabalho em hotéis, restaurantes, agências de viagem, locais de diversão, órgãos públicos, comércio, até a abertura de pequenos negócios ligados, por exemplo, ao artesanato e ao fornecimento de hospedagem e alimentação.

Considerando a situação econômica do nosso País, em que a distribuição de renda não se caracteriza por fazer justiça social, deixando à margem milhões de brasileiros, não podemos falar em potencial de trabalho no turismo, hospedagem e gastronomia sem tratar de um novo caminho, o da apropriação de renda, o caminho do trabalho por conta própria, dos pequenos e micronegócios.

Então você perguntará: mesmo sem chance de conseguir um trabalho formal, sem ter um nível de escolaridade mais elevado e sem muito capital para investir num negócio, quais são e onde estão minhas oportunidades de conquistar uma renda mais digna?

Essas oportunidades estão, por exemplo, em locais ou ocasiões onde há fluxo de turistas:

- Cidades turísticas, principalmente durante as férias (julho, final e início do ano);
- Feriados prolongados e grandes festas populares ou religiosas (Carnaval, Semana-Santa etc.);
- Festas juninas, romarias, Peão de Boiadeiro etc.;
- Feiras agropecuárias e industriais;
- Festivais de inverno, Festas da Cerveja, da Uva etc.

E o que pode ser transformado em renda?

A oferta de produtos (comidas típicas, artesanato, roupas, doces em calda ou em massa, manteiga de garrafa, pães etc.) e serviços (passeios a atrativos turísticos, pequenos consertos, limpeza, serviços domésticos em casas alugadas por temporada etc.).

Mas as oportunidades estão também nas proximidades dos estádios e das escolas, nos terminais de metrô, ônibus e trens, na sua vizinhança. Ou seja: onde tem gente, existe a possibilidade de se vender algo: salgadinhos, doces, cachorros quentes, pipocas, bolachas, sanduíches, geléias, conservas, sorvetes, refrigerantes, sucos... Isto para ficar só na área da alimentação.

O importante, para quem quer apropriar-se de renda, alcançar bons resultados trabalhando por conta própria e aproveitando as novas oportunidades abertas pelo turismo, hospedagem e gastronomia, é:

- Identificar o que as pessoas desejam ou precisam consumir e que não é satisfatoriamente oferecido pelo mercado local;
- Oferecer produtos criativos e atraentes;
- Garantir a boa qualidade dos produtos e serviços;
- Divulgar seu produto, seu serviço, mostrar que ele existe e é bom;
- Atender bem, pois da satisfação do turista ou do consumidor depende o sucesso na apropriação de renda e o crescimento dos pequenos e micronegócios.

PAE

PROGRAMA DE APOIO
A EMPREGABILIDADE

instituto ARLINDO GUSMÃO DE FONTES