

CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TECNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO

TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS

ALINE MINAKO DA SILVA NAKATSUGI
ÂNGELA FRANCISCA CIARAMICOLLI
EDSON BERNARDO DA SILVA
EDIVALDO PASSAFARO LOPES
JÉSSICA LIMA XAVIER
LUCIANO NISTARDA VIANA

A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL PARA O MERCADO DE
TRABALHO NO SETOR DE BARES E RESTAURANTES

Tupã - SP
2015

CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TECNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO

TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS

ALINE MINAKO DA SILVA NAKATSUGI
ÂNGELA FRANCISCA CIARAMICOLLI
EDSON BERNARDO DA SILVA
EDIVALDO PASSAFARO LOPES
JÉSSICA LIMA XAVIER
LUCIANO NISTARDA VIANA

A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL PARA O MERCADO DE
TRABALHO NO SETOR DE BARES E RESTAURANTES

Trabalho apresentado á ETEC Prof. Massuyuki Kawano, como requisito parcial para obtenção do titulo de Técnico em Recursos Humanos.

Orientadora: Prof. Aline Bezerra da Silva

Tupã - SP

2015

ETEC PROF. MASSUYUKI KAWANO

TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS

ALINE MINAKO DA SILVA NAKATSUGI

ÂNGELA FRANCISCA CIARAMICOLLI

EDSON BERNARDO DA SILVA

EDIVALDO PASSAFARO LOPES

JÉSSICA LIMA XAVIER

LUCIANO NISTARDA VIANA

**A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL PARA O MERCADO DE
TRABALHO NO SETOR DE BARES E RESTAURANTES.**

Dissertação para obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos.

BANCA EXAMINADORA:

Prof (a). Aline Bezerra da Silva
Orientador (a).

Prof (a). Edvaldo Navas Rodrigues
Avaliador (a).

Prof (a). Dercilio Volpi Junior
Avaliador (a).

Cleber Rogério Escarpante
Avaliador (a).

Tupã, 30 de Novembro de 2015.

É de inteira responsabilidade o conteúdo do trabalho apresentado pelo aluno. O (A) Professor (a) Orientador (a), a Banca Examinadora e a Instituição não são responsáveis e nem endossam as ideias e o conteúdo do mesmo.

Dedico esse trabalho de Conclusão de Curso primeiramente a Deus que me concedeu paciência e sabedoria para conseguir concluir esse trabalho. A minha Mãe Rita de Cássia por sempre me apoiar nos estudos, ao meu Pai José Xavier e minha irmã Letícia Lima pelo incentivo e por sempre acreditarem no meu potencial. Dedico também ao meu esposo Anderson Monari que sempre esteve ao meu lado nesse um ano e meio e por sempre me apoiar e me dar força nos momentos difíceis. (Jéssica Lima Xavier)

Este trabalho é dedicado às pessoas que, por algum motivo em especial, estiveram presentes no momento certo... e da forma certa. (Angela F. Ciaramicoli)

Dedico a minha esposa, minha filha e a toda minha família que com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida. (Edivaldo Passafaro Lopes)

Dedico este trabalho a minha esposa Andréia, minha filha Gabrielly, meus pais, meu irmão e meus amigos do grupo de trabalho que me ajudaram a atingir esse objetivo. (Luciano Nistarda Viana)

Dedico este trabalho a todos os que sempre me ampararam, em especial a minha mãe Elma Vieira da Silva e familiares, a minha Prof.^a Aline. Aos meus amigos e colegas que contribuíram de forma positiva para a conclusão deste trabalho e principalmente a Neusa e Rita funcionárias da cozinha da Escola Técnica Prof. Massuyuki Kawano, meu muito obrigada a todos. (Aline Minako da Silva Nakatsugi)

Dedico primeiramente a Deus por mais esse sonho concretizado, ao ensinamento de todos os professores, ao apoio da minha família, amigos e a mim que mantive o meu foco para não desistir dos meus ideais. (Edson Bernardo da Silva)

Agradecemos a Deus pela vida e pela oportunidade de concretizar esse objetivo. À ETEC Prof. Massuyuki Kawano por propiciar o ambiente necessário para nossa aprendizagem e conseqüentemente por nosso desenvolvimento pessoal e profissional. Aos Docentes do Curso Técnico de Recursos Humanos pela generosidade depositada em todos os momentos de compartilhamento de seus conhecimentos profissionais e humanos. À todos que voluntariamente contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização desse trabalho.

“Bom atendimento é aquele que leva como tempero uma boa pitada de bom humor, educação e sorriso no rosto. Simplesmente o que o cliente mais deseja”.

Luiz Paulo Giachini

NAKATSUGI, Aline Minako da Silva; CIARAMICOLI, Angela Francisca; LOPES, Edivaldo Passafaro; SILVA, Edson Bernardo da; XAVIER, Jéssica Lima; VIANA, Luciano Nistarda. **A Qualificação Profissional para o Mercado de Trabalho no Setor de Bares e Restaurantes**. 2015. p 60. Curso Técnico em Recursos Humanos – Centro Paula Souza – Etec Prof. Massuyuki Kawano – Tupã, 2015.

RESUMO

Este trabalho enfoca o atendimento a clientes de lanchonetes, bares e restaurantes da cidade de Tupã, a fim de analisar a falta de capacitação de profissionais na área de Garçons e Cozinheiro, e o trabalho dos mesmos nestes estabelecimentos. O objetivo do projeto é propor treinamentos profissionais para a área de atendimento de Bares e Restaurantes para suprir a carência desse profissional no mercado de trabalho e apresentar conceitos e técnicas para desenvolver habilidades profissionais mais apuradas e orientadas para o cliente. Identificar as habilidades necessárias para cada indivíduo, desenvolver a capacitação dos funcionários para um atendimento qualificado no setor de alimentos e bebidas, identificar os diferentes tipos de bares e restaurantes existentes, para adequar sua atuação para atender as necessidades e expectativas dos clientes. Foram feitas pesquisas com base na classificação brasileira de ocupações e sobre o tema em sites da internet, livros, documentos impressos, visita, observação in loco e entrevista. Foi realizado um estudo de caso único tendo como base, a Lanchonete “BIG LANCHES”, localizada na Rua Canadá, nº 318, Jardim América, no Município de Tupã. O Trabalho relata a criação da Lanchonete, suas características e a visão do proprietário quanto à qualidade do atendimento do seu estabelecimento. A partir da análise de pontos fortes e fracos do atendimento sugere uma forma mais adequada para contratação de profissionais na área de atendimento, com destaque para a Qualidade de Atendimento ao cliente. Verificou-se que não há realmente uma preocupação dos profissionais do estabelecimento com um bom atendimento aos clientes, fato este constatado até mesmo pelo proprietário da lanchonete visitada.

Palavras-chave: Qualidade. Capacitação. Restaurantes. Atendimento a Clientes.

NAKATSUGI, Aline Minako da Silva; CIARAMICOLI, Angela Francisca; LOPES, Edivaldo Passafaro; SILVA, Edson Bernardo da; XAVIER, Jéssica Lima; VIANA, Luciano Nistarda. **The Professional Qualification for the Job Market in the Sector of Bars and Restaurants**. 2015. p 60. . Work Course Conclusion (Human Resources) - Centro Paula Souza - Etec Prof. Massuyuki Kawano – Tupã, 2015.

ABSTRACT

This work focuses on the attendance to fast-food customers, bars and restaurants from the city of Tupã, in order to analyze the absence of professional training in the area of Waiters and Cook, and their work in those establishments. The project's goal is to offer professional training for the Bar service area and restaurants to supply the lack of these professionals in the job market and present concepts and techniques to develop more refined professional skills. Identify the necessary skills for each individual develop employee training to a qualified service in the food and beverage sector, identify different kinds of bars and restaurants to adjust its activities to fulfill the needs and expectations of customers. Researches were made based on the Brazilian classification of occupations and the theme on Web sites, books, printed documents, visit, in loco observation and interview. We conducted a single case study based on the Snack Bar "BIG SNACKS" located in Canada Street 318, Jardim America, in the city of Tupa. The work relates the creation of the Spot, their characteristics and the owner's vision about the quality of care are established. From the analysis of strengths and weaknesses of care suggests a more appropriate way to hiring professionals in the service area, with emphasis on Quality Customer Service. It was noticed that there hasn't been a concern of the establishment's professionals with good customer service, which was verified even by the owner of the visited snack bar.

Keywords: Quality. Training. Restaurants. Customer Service.

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1 - Informações de frequência e regularidade das aulas..... | 44 |
| Tabela 2 - Representação gráfica da Matriz Curricular do Curso de Formação Básica. | 46 |
| Tabela 3 - Classificação Brasileira de Ocupação de Garçom | 53 |
| Tabela 4 - Classificação Brasileira de Ocupação de Cozinheiro | 54 |

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 13 |
| 2. FATORES IMPORTANTES PARA O DESENVOLVIMENTO DO PROFISSIONAL NA ÁREA DE ATUAÇÃO | 15 |
| 2.1 A Importância da Qualificação Profissional | 16 |
| 2.2 Análise e perspectiva do cenário atual para profissionais de bares e restaurantes..... | 17 |
| 2.3 As Normas da Vigilância Sanitária no Setor de Bares e Restaurantes..... | 19 |
| 3. FATORES COMPORTAMENTAIS EXIGIDOS DO PROFISSIONAL | 20 |
| 3.1 Cuidados com higiene pessoal no ambiente de trabalho | 22 |
| 3.1.1 Higiene pessoal para cozinheiro..... | 23 |
| 3.1.2 Higiene pessoal para garçom | 23 |
| 3.2 Técnicas de etiqueta..... | 24 |
| 3.3 Abordagem de Atendimento ao Cliente..... | 26 |
| 3.4 Formas de comunicação e expressão | 27 |
| 4. ETAPAS DE CONTRATAÇÃO DO PROFISSIONAL | 30 |
| 4.1 Planejamento | 30 |
| 4.2 Recrutamento..... | 32 |
| 4.2.1 Recrutamento Externo X Interno | 32 |
| 4.2.2 A Função do Recrutador | 33 |
| 4.2.3 Recrutamento de garçom e cozinheiros | 34 |
| 4.3 Seleção | 34 |
| 4.4 Treinamento | 36 |
| 4.4.1 Treinamento específico para garçons..... | 42 |
| 4.4.2 Treinamento específico para cozinheiros..... | 48 |
| 4.4.3 Desenvolvimento Teórico do Profissional..... | 50 |
| 4.4.3.1 Atribuições de Garçom..... | 50 |
| 4.4.3.2 Atribuições de Cozinheiro | 51 |
| 4.4.3.3 Classificação das Funções..... | 52 |
| 5. ESTUDO DE CASO: BIG LANCHES | 54 |
| 5.1. História da Empresa..... | 54 |
| 5.2 Atendimento e Treinamento Utilizado..... | 55 |
| 5.3 Proposta de Plano de melhorias da Empresa | 56 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 57 |
| REFERÊNCIAS..... | 58 |
| APÊNDICE..... | 61 |

1. INTRODUÇÃO

Há vários aspectos que podem atrapalhar o desenvolvimento de um treinamento para pessoas do setor de Bares e Restaurantes, a falta de interesse de profissionais para trabalhar no período noturno, a falta de visão e comprometimento do gestor para com os colaboradores, a não valorização financeira do profissional qualificado, a falta de motivação dos colaboradores para com a organização, o não comprometimento do colaborador para com os objetivos da organização, a falta de treinamento específico para trabalhar na área. E a maioria das organizações entende que treinamento é gasto e não investimento, não possuindo uma visão de resultados.

Alguns fatores servem como diferenciais para se melhorar e atingir o sucesso da organização, sendo estes: falta de treinamento para com os colaboradores da organização pode acarretar clientes insatisfeitos? A queda de vendas de um produto pode ser a má qualidade do treinamento? Um gestor comprometido influencia na qualidade do atendimento da empresa? O comprometimento do colaborador pode influenciar nos objetivos da empresa? Atualmente o não investimento em treinamento se dá devido ao alto custo para as organizações? A metodologia de treinamento influencia e aumenta a produtividade e conseqüentemente o lucro da organização?

O objetivo desse trabalho é propor treinamentos profissionais para a área de atendimento de Bares e Restaurantes para suprir a carência desse profissional no mercado de trabalho e apresentar conceitos e técnicas para desenvolver habilidades profissionais mais apuradas e orientadas para o cliente. Serão especificadas as etapas do treinamento, tais como: Identificar metodologia disponível para ensino, identificar as habilidades necessárias para cada indivíduo, desenvolver a capacitação dos funcionários para um atendimento qualificado no setor de alimentos e bebidas, identificar os diferentes tipos de bares e restaurantes existentes, para adequar sua atuação para atender as necessidades e expectativas dos clientes que frequentam esses estabelecimentos, aplicar técnicas de correções nos procedimentos de higiene e segurança alimentar e avaliar os resultados após a aplicação do treinamento.

O motivo que pelo qual foi pesquisado esse tema é que se pode observar atualmente que o bom atendimento ao público em determinados estabelecimentos não está sendo considerado fator primordial para o sucesso da organização. Devido à ausência de profissionais e de cursos voltados a essa área para qualificação de pessoas para o mercado de trabalho, torna-se viável e oportuno a implantação desse projeto.

O objetivo desse treinamento é elevar o nível do atendimento dos profissionais do segmento de bares e restaurante. Direcionado aos profissionais como garçons e cozinheiros, o treinamento oferece os conceitos e os princípios para a criação da cultura da excelência na prestação dos serviços.

Esse trabalho terá como metodologia, referências bibliográficas através de livros, revistas, artigos digitais para montagem do referido projeto, e além disto, será utilizado um estudo de caso da empresa Big Lanches, empresa que está situada na cidade de Tupã, e que não faz nenhum tipo de treinamento para seus colaboradores na área de garçom e cozinheiros, também levando em consideração essa carência de profissionais qualificados será analisado as falhas e acertos, propondo planos de melhorias para a empresa pesquisada afim de trazer bons resultados para a organização.

O projeto envolve toda população em geral, afinal abrange um público alvo ao qual não faz distinção de idade, classe social ou etnia. Focando nas pessoas que querem se aperfeiçoar e profissionalizar na área de atendimento ao público, e que desejam adquirir conhecimentos na área de bares e restaurantes, em especial garçons e cozinheiros.

Os dados serão coletados através de um estudo de caso, por meio de uma entrevista com o proprietário da empresa Big Lanches, para identificação do atual método de treinamento e atendimento ao cliente, ao qual serão anotados todos os dados coletados para elaboração do projeto e demonstrados através de relatórios descritivos.

Os dados serão apresentados em forma de relatórios qualitativos para um fácil entendimento.

2. FATORES IMPORTANTES PARA O DESENVOLVIMENTO DO PROFISSIONAL NA ÁREA DE ATUAÇÃO

A profissão de garçom e cozinheiro que geralmente trabalham em bares ou restaurantes tem a missão de servir comidas e bebidas aos clientes de maneira atenciosa e de qualidade.

Este profissional tem um diferencial muito importante dentro da empresa, pois ele tem o primeiro contato com o cliente, de modo que se o garçom não for atencioso e prestativo com seus clientes e não prestar um serviço de qualidade no atendimento dificilmente este cliente irá retornar a este restaurante ou lanchonete.

É ideal esclarecer que a ideia do que é o negócio e como funciona um empreendimento onde oferecem serviços de garçom e de cozinheiros, demonstrando ao candidato a empreendedor o que se trata este negócio, bem como a necessidade de conhecer seu mercado, localização, estrutura, custos, entre outros aspectos.

Atualmente este mercado de trabalho está muito amplo além do serviço básico prestado em bares e restaurantes, é possível encontrar diversas formas de oportunidades neste mesmo mercado.

Os seguintes eventos tem a necessidade do profissional da área de atuação de garçom e cozinheiros:

- Coquetéis em Feiras de negócios;
- Coquetéis de Congressos e seminários;
- Festas e confraternizações de empresas;
- Coquetéis de inauguração;
- Coletivas de Imprensa;
- Aniversários;
- Casamentos;
- Festas de debutante;
- Festas de formatura;
- Festas temáticas;
- Bodas;
- Recepções e jantares em residências;

- Shows e espetáculos (atendimento em camarins e áreas VIP);
- Fornecimento de *brunch*, almoço, *coffee break* e lanche.

Por ter um foco amplo existe uma necessidade de aperfeiçoamento deste profissional tornando o mais rico em conhecimento técnico e teórico apresentando um serviço de qualidade para todos os eventos efetuados formando um profissional capacitado.

Conforme Freitas (2004, p.16):

No Brasil a qualidade é vista como postura de liderança empresarial. Um estímulo a mais a quem queira utilizar suas técnicas e ferramentas para desenvolver seu negócio com a certeza que vai passar a frente de muitos, sendo um diferencial no mundo dos negócios.

2.1 A Importância da Qualificação Profissional

Qual a dificuldade em por a pessoa adequada na vaga certa? O fato de ter o 2º (segundo) grau completo será que é satisfatório? Ao oposto da realidade de antes, quando havia muitos profissionais para poucas vagas, hoje o mercado de trabalho está tendo muitas vagas, porém raros profissionais preparados perante as reivindicações das empresas. O profissional que não tem uma qualificação demora mais para realizar as suas tarefas. Esse é uns dos motivos que leva a tanta cobrança. Foi o tempo que até para ser auxiliar de serviços gerais, precisava somente ter Ensino Fundamental. Hoje é imprescindível ter o Ensino Médio.

Nota-se que as pessoas estão sim se qualificando cada vez menos, levando muitas empresas a cometerem o *headhunter*, ou seja, caçarem talentos prontos em outras organizações para que possam ocupar essas vagas em aberto. Prática essa que vem sendo cada vez mais comum entre as empresas que precisam de mão de obra qualificada, sendo esta, cada vez mais escassa no mercado.

A pressa da Geração Y em querer conseguir entrar no mercado e conquistar cargos cada vez mais elevados e, nas maiorias das vezes, muitos apenas concluem o segundo grau, sem possuírem cursos de qualificação, conhecimento profissional adequado, querem tudo para hoje e não fazem por onde, também são fatores que influenciam esta falta de profissionais qualificados.

Uma desculpa muito comum quando o assunto é qualificação, é a falta de tempo para estudar. Cursos técnicos e de qualificação hoje são

imprescindíveis para aqueles que cobijam sucesso profissional. Isto porque, as empresas estão cada vez mais exigentes e procuram profissionais que possam efetivamente fazer a diferença naquilo que fazem. Mostrando além da qualificação, comprometimento, espírito de equipe e de liderança, ou seja, ser e fazer a diferença, sendo este o perfil mais procurado pelas empresas. Cabe assim, aos profissionais de forma geral buscar se qualificar e ter seu diferencial competitivo, ficando ainda de olho nas novas tendências do mercado e se antecipando para que possa desta forma, terem chances legítimas de conquistarem o tão almejado emprego e ainda continuar no emprego, isto porque o processo de qualificação e o desenvolvimento devem ser sucessivos.

“Seus caminhos podem se iluminar se lhes forem oferecidas as técnicas e ferramentas corretas. Compreendendo então o que os motivam verdadeiramente, seguirão com atitudes coerentes rumo ao seu objetivo.” (NOGUEIRA, 2013, p. 35)

2.2 Análise e perspectiva do cenário atual para profissionais de bares e restaurantes

Os profissionais de bares e restaurantes (garçom e cozinheiro) atualmente possuem um cenário de grande consolidação no mercado de trabalho. No caso específico do garçom essa consolidação é mais acentuada visto que, a mesma passa por uma grande percepção dos proprietários do estabelecimento em entenderem que esse profissional tem papel fundamental para o desenvolvimento do seu negócio, pois o mesmo é o cartão de visita de seu empreendimento para com os clientes. Pode-se constatar que atualmente o garçom deve ter como papel fundamental e meta, a sua especialização.

Essa especialização deve ser através de cursos, palestras e intercâmbio que faz com que o mesmo se sobressaia quando de sua necessidade, ou na requalificação no mercado de trabalho ou no seu objetivo de crescimento profissional.

Atualmente pode-se detectar que o setor segue em grande expansão, porém uma das grandes barreiras que essa profissão possui é a não regulamentação por parte do governo federal, visto que isso aflige os profissionais com relação a sua aposentadoria, já que os profissionais não tem o

registro correto da mesma. Atualmente são registrados com um valor bem inferior ao que recebem, pois sua grande luta é a regulamentação da gorjeta, ou seja, a incorporação do ganho real (salário + gorjeta). O valor da estimativa de gorjetas não será computado para fins de pagamento do aviso prévio indenizado, do descanso semanal remunerado, das horas extras e do adicional noturno. (Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria - Gorjetas - Sinthoresp, 2015, p. 07).

Diante disso o mercado de trabalho apresenta uma grande defasagem de mão de obra em relação às vagas apresentadas, essa defasagem se deve a grande procura de profissionais no período que compreende ao período dos eventos esportivos mundiais (copa do mundo + olimpíadas), esses eventos movimentam o setor de forma substancial.

Porém o atual cenário econômico faz com que até mesmo os grandes empresários mudem seus hábitos, com o famoso almoço ou jantar de negócios fazendo com que o segmento de bares e restaurantes sofra uma queda no número de refeições, conseqüentemente, isso se reflete na quantidade de garçons e cozinheiros no mercado de trabalho.

No caso de cozinheiros o cenário também não tem grande diferença em relação ao do garçom, neste uma das maiores diferença está realmente na qualificação profissional, visto que o profissional que lida com os alimentos que se consome, sofre uma grande exigência pela qualificação do mesmo, esta qualificação se deve tanto na elaboração do prato quanto na apresentação do mesmo. Essa qualificação faz com que o mesmo se sobressaia quando de sua necessidade, ou na requalificação no mercado de trabalho ou no seu objetivo de crescimento profissional.

O renomado chef de cozinha Claude Troigros (Online, 2015) cita uma frase muito importante para determinar a diferença entre chef e cozinheiro o que enaltece ainda mais as profissões abordadas aqui neste tema (garçom e cozinheiro).

A maior dificuldade dos restaurantes hoje é manter a regularidade, seja no serviço, seja na cozinha. Isso acontece porque é muito complicado encontrar mão de obra preparada para tocar uma casa. As pessoas saem da escola achando que são chefs já e que podem abrir um restaurante com o dinheiro do papai. Cozinheiro é uma profissão, chef é um cargo.

Diante dos fatos apresentados, apesar do atual cenário econômico ser de recessão, pode constatar que as profissões tanto de garçom quanto a de cozinheiros tem perspectivas de grande crescimento profissional, pois ambas apresentam uma grande defasagem de profissionais qualificados para o mercado de trabalho.

Um grande fato marcante e grande diferencial em ambas as profissões se deve ao fato que nestas atualizações que se refere acima deve ser o fato do profissional falar outras línguas, pois sendo assim também terá um grande diferencial no mercado, já que o mesmo também exige desses profissionais esse conceito.

Outro fator importante para essas profissões deve ser a frequente atualização do cenário e do mercado de suas profissões, ou seja, sempre deve estar atualizado, verificar as novidades ou as melhorias que podem fazer para se tornar um excelente profissional.

Vale lembrar e ressaltar que o sucesso profissional de cada indivíduo deve-se exclusivamente a força de vontade e as oportunidades que o mercado lhe proporcionar.

2.3 As Normas da Vigilância Sanitária no Setor de Bares e Restaurantes

Quando se fala em estabelecimentos comerciais de alimentos e para serviços de alimentação, têm que seguir algumas normas, leis, para que sejam cumpridas todas as exigências pedidas pela VISA (Vigilância Sanitária). Segundo a Portaria CVS 5, de 09 de Abril de 2013, no cap. II, fala-se sobre a Higiene e Saúde dos Funcionários, Responsabilidade técnica e Capacitação de Pessoal.

O Art.8 diz que:

Para evitar a vinculação de doenças ao consumidor pelos produtos alimentícios, o trabalhador que manipula os alimentos, tem que ter sua saúde comprovada por meio de exames laboratórios e atestados médicos originais ou suas cópias. [...]

Funcionários que apresentam alguma patologia ou lesões de pele, não devem manipular alimentos. Devendo o mesmo ser encaminhado para exames médicos e tratamentos, e assim sendo afastado de suas atividades de manipulação

de alimentos, enquanto persistirem essas condições de saúde. Todos os funcionários manipuladores de alimentos, tem que ter higienização pessoal diária; sendo vedada a utilização de adonos, como por exemplo: pulseiras, anéis, entre outros. Sendo seus uniformes bem conservados e limpos, com troca diária, e utilização somente nas dependências internas da empresa, e uso obrigatório de EPI (Equipamentos de Proteção Individual). Durante a manipulação dos alimentos é vetado: falar, cantar, mascar goma entre outros que possam contaminar os alimentos. O procedimento de anti-sepsia frequente das mãos, sempre que necessário e especialmente ao chegar ao trabalho, utilização de sanitários, entre outros.

Os produtos de higiene com ação anticéptica devem ser aprovados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

Segundo o Art. 17:

Nos estabelecimentos comerciais de alimentos e serviços de alimentação, a responsabilidade pela laboração, implantação e manutenção de Boas Práticas pode estar a cargo do proprietário do estabelecimento, ou de um funcionário capacitado, aos quais não se exige um Responsável Técnico Profissional. [...]

3. FATORES COMPORTAMENTAIS EXIGIDOS DO PROFISSIONAL

Os fatores comportamentais que são exigidos hoje do profissional nada mais é que um conjunto de habilidade e competências que possibilita maior obtenção de sucesso na realização de determinadas atividades, pode estar ligada à característica de um individuo ou obtida no convívio social, ou também aprimoradas ou até mesmo adquiridas através de treinamentos e autodesenvolvimento. Abaixo serão citados cinco grupos das quais as competências comportamentais podem se dividir

- **Intelectuais:** Competências intelectuais são aquelas necessárias para reconhecer problemas propondo solução, aplicar conhecimentos para a resolução das situações expostas no seu contexto de atuação, atuar preventivamente para evitar possíveis problemas que possam vir acontecer dentro da organização, ser estratégico na organização, transferir conhecimento, ou seja, saber aplicar conhecimentos.

- **De Comunicação:** Competências de comunicação o nome já diz, é simplesmente o diálogo, são competências relacionadas à forma de expressão com o grupo que o mesmo está inserido, com os gestores, subordinados, os clientes, comunicação na cooperação de trabalho em grupo, e também para fins de negociação.

- **Sociais:** Esse tipo de competência comportamental está relacionado com as atitudes e comportamentos necessários para passar conhecimentos da vida cotidiana para o ambiente de trabalho e vice-versa, está relacionado também ao gerenciamento de conflitos, trabalho em equipe, visando incluir o processo de motivação e aplicação eficaz da liderança auxiliando no comportamento positivo do grupo. E por fim, auxilia no relacionamento interpessoal, ou seja, ajuda tanto em questões voltadas para o trabalho no dia a dia com relação a atividades de determinadas funções e naquelas horas onde a parte emocional fala mais alto.

- **Comportamentais:** As competências comportamentais são importantes, pois faz com que o colaborador demonstre um espírito empreendedor. Ajuda na capacidade de inovação, auxilia na vontade de aprender algo novo, tem iniciativa para buscar resultados e iniciativa para aprender, se torna uma pessoa criativa, ou seja, a mesma produz mais e costuma ter melhores ideias para desenvolver produtos e até mesmo novos processos de trabalho, e com isso se torna aberta a qualquer tipo de mudança. Esse fator comportamental sobre comportamentos também influencia na parte da adaptação, o colaborador se adapta as condições favoráveis e desfavoráveis de qualquer ordem (ambiental econômica ou tecnológica). A Ética também inclui nesse fator, pois auxilia na tomada de decisão/atitude seguindo os valores éticos e morais, auxiliando na credibilidade e confiança na sua gestão por parte daqueles que fazem parte do seu dia a dia, sendo eles: colaboradores, clientes, seja eles interno ou externo, credibilidade com os seus fornecedores e também os parceiros, busca sempre a qualidade e a excelência do produto ou serviço. Lembrando que a iniciativa que foi citada acima, é muito importante até mesmo na hora de cumprir as funções impostas pelo gestor, pois o colaborador começa a agir sem que lhe peçam ou exijam algo.

- **Organizacionais:** Essa competência organizacional é aquela importante para que se entendam os objetivos da organização, ajuda na compreensão do negócio em si, propicia compromisso com resultados, ou seja,

quando aplicado pelo líder resulta na credibilidade de seus liderados, afinal o líder influencia diretamente no comportamento desse pessoal estimulando-os positivamente tornando-os cada vez mais comprometidos com as metas a serem atingidas. Essa competência ajuda no gerenciamento de tempo, pois estabelece metas, reduz o desperdício de tempo na realização das atividades. Gerencia recursos, ou seja, zela pelo controle do departamento através da mão de obra disponível e dos recursos disponíveis. Planeja, organiza, lidera e atua também estrategicamente, essa competência organizacional atuam em varias áreas iguais mencionadas acima no texto, cada uma direcionada para um determinado setor ou área de atuação.

O conhecimento são as competências técnicas, a habilidade e a atitude são as competências comportamentais. (LEME, 2005).

3.1 Cuidados com higiene pessoal no ambiente de trabalho

Todo estabelecimento que fornece alimentos ou bebidas devem manter um padrão de higiene para não colocar em risco a saúde de seus clientes.

Mas ainda tem que se dispender uma atenção maior aos funcionários que direta ou indiretamente lidam com os alimentos.

Ao se falar em higiene pessoal é necessário levar em consideração uma série de normas de higenes que devem ser observadas, desde vestuários, próprio corpo, local de trabalho e materiais com as quais o colaborador lida diretamente.

Quanto à aparência pessoal de um funcionário de restaurante é importante ressaltar que os aspectos de higiene e cuidados básicos de asseio são extremamente importantes para assegurar ao cliente a qualidade dos produtos e dos serviços oferecidos pelo restaurante.

Higiene do trabalho refere-se a um conjunto de normas e procedimento que visa à proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas. Relaciona-se com o diagnóstico e prevenção das doenças ocupacionais a partir do estudo e controle de duas variáveis: homem e seu ambiente de trabalho. (CHIAVENATO, 1999, p. 376)

3.1.1 Higiene pessoal para cozinheiro

É necessário que se atente para a higiene pessoal deste profissional, pois é o mesmo que irá manipular os alimentos que serão servidos no estabelecimento e algumas regras básicas de higiene pessoal podem reduzir ou até mesmo eliminar possibilidades de contaminação dos alimentos durante a sua manipulação.

- Higiene do corpo
- Higiene da boca e dos dentes
- Limpeza e corte das unhas
- Barba feita
- Cabelos curtos e arranjados
- Antes de entrar para a cozinha proceder à lavagem das mãos
- Não fumar
- Não por as mãos nos bolsos
- Não tocar em dinheiro, jornais, etc.
- Evitar tossir ou espirrar
- Lavar muito bem as mãos depois de utilizar os sanitários

3.1.2 Higiene pessoal para garçom

A apresentação pessoal de um garçom é extremamente importante, pois ele é o primeiro elo de ligação entre o cliente e o estabelecimento. Estar bem apresentável já mostra o padrão de qualidade do local.

Alguns critérios básicos de apresentação pessoal de um garçom:

- Banho diário: é fundamental que o mesmo tenha asseio corporal;
- Cabelo: O cabelo deve estar sempre limpo, curto e penteado;
- Mãos: As mãos devem estar sempre limpas. Deve-se lavá-las todas as vezes que se for ao banheiro, transportar objetos, ou tiver contato com materiais contaminados como: utensílios sujos, cestos de lixo, dinheiro, lenços, caixas de bebidas, etc. As mesmas devem sempre ser lavadas com sabão líquido ou produtos específicos e enxugá-las com toalha limpa ou toalha de papel;

- Unhas: As unhas devem estar sempre curtas e limpas, usando sempre que possível escovinha própria para limpá-las adequadamente.
- Rosto: Sempre com a barba bem feita.
- Uniformes: Devem estar limpos e bem passados, pois é ele que demonstra com bastante clareza o nível profissional, e é de suma importância que seu uso seja estritamente no local de trabalho.

3.2 Técnicas de etiqueta

O profissional que mais aparece no ramo de gastronomia é o garçom ou o atendente, que deve ser o cartão de visita de um estabelecimento, por exemplo: quando chega-se pela primeira vez em um restaurante e não conhece como funciona, é este profissional que vai fazer a recepção, primeiro auxiliando no pedido, ou até mesmo sugerindo as opções do cardápio.

Para cada tipo de estabelecimento existe um profissional, em lanchonetes chamam-se de atendentes, em restaurantes de garçons.

E há casos que ainda encontram-se os *Maître* (pessoa responsável por agendar clientes nos restaurantes e coordenar quem vai servir qual mesa); Chefes de Cozinha; *Sommelier* (profissional especializado em conhecer cartas de vinhos).

O garçom é a peça chave para o bom atendimento, é ele que tem que recepcionar os frequentadores, ficar atento a região ou praça que ele atende, ouvir muito e falar pouco, só se pronunciar quando for solicitado.

As qualidades que se espera de um garçom:

- Sensibilidade, ser pontual, ter cortesia/educação, agradar os clientes através de um trabalho profissional, sem servilismo;
- Autodomínio; evitar discussões;
- Firmeza em caráter (exemplo: bebidas com vários “chorinhos”);

O garçom deve obedecer às certas regras indispensáveis de comportamento: não correr na sala; não comunicar-se em voz alta com os colegas; não fumar ou mastigar; não encostar-se a paredes ou aparadores; não participar da conversa entre os comensais; não ignorar o atendimento a um cliente sentado a uma mesa alheia a sua praça.

Apresentação pessoal:

- Asseio/Hábitos: Mãos e unhas limpas e sem esmalte, barba feita, higiene bucal, sem bigode, cabelos cortados, banhos regulares, perfumes e jóias discretas, evitar passar as mãos pelos cabelos, nariz, olhos e bola.
- Uniforme impecável e levando no bolso somente o material necessário para o trabalho: Abridor de garrafas, saca-rolhas, comanda, isqueiro, lenço (branco);
- Vestimenta: Calça preta, sem brilho, com vinco impecável; camisa branca (não transparente), meias e sapatos pretos; borboletas pretas, casaco branco (Não é obrigatório).

Um cozinheiro bem preparado tem sempre á mão utensílios e ingredientes que vão lhe render pratos saborosos, até quando for pego de surpresa. Principalmente nessas ocasiões, também pode ajudar se o mesmo tiver algumas receitas deliciosas e rápidas já testadas. Afinal, cozinhar é uma questão de prática.

Houve um tempo que uma cozinheira era praticamente da família, pois além de cozinhar fazia varias outras funções, mais o tempo foi passando e o mercado ficou mais exigente, e estes profissionais tiveram que buscar novas possibilidades. O fator principal é a higiene e organização do local onde se trabalha. Assim como noções de cardápio, hoje é muito comuns as pessoas estarem de dietas e ter alguma intolerância a algum produto alimentício. Os estudos, cursos e até estes programas de culinária vem agregar valores e reconhecimento a estes profissionais, por exemplo, o dia se divide em seis refeições diárias:

- Café da Manhã
- Ceia Matinal
- Almoço
- Lanche da Tarde
- Jantar e Ceia

Imagina uma casa com seis pessoas são 36 refeições diárias. Hoje também encontram-se cozinheiros que fazem diárias, ou seja, passa o dia cozinhando e a pessoa congela para a semana inteira.

3.3 Abordagem de Atendimento ao Cliente

Mas o que é abordagem?

Atender bem o cliente é uma das atividades mais interessantes dentro do ramo de Bares, Restaurantes e Lanchonetes. Ser garçom exige que a pessoa tenha uma série de atributos que a credencie para desempenhar a função.

As principais técnicas de abordagem ao cliente:

O atendimento deve ocorrer de forma natural, não mecânica como se costuma ver em bares e lanchonetes.

Atender bem não é empurrar o produto para o cliente, mas sim entender o que ele deseja e precisa naquele momento.

As pessoas têm um receio histórico contra os garçons. Por isso, uma boa abordagem decidida, feliz e que demonstre o interesse na pessoa é essencial para que o paradigma seja quebrado assim que o cliente entrar no estabelecimento.

- Sorria para o cliente

Estar sempre visível e com um sorriso no rosto. Encantar um cliente passa primeiro pela fase de aproximação. Se o garçom está sorrindo, demonstra que está feliz e, conseqüentemente, que o cliente pode contar ele.

- Use um bom vocabulário

Usar um vocabulário alegre e não comum. Evitar as palavras negativas, como o famoso “pois não?”. Sempre pronunciar as palavras alegres e que vão deixar o cliente confortável em conversar com o atendente. Exemplo:- Cumprimentar os clientes com o “BOM DIA” mais forte, mais eficaz e com sorriso no rosto.

- Demonstre interesse no cliente

O garçom não deve demonstrar interesse na venda, mas sim, na satisfação do cliente e sempre cortês às suas dúvidas e falar o nome para o que ele possa chamá-lo. Estar atento ao que o cliente quer comprar é uma das melhores ferramentas de abordagem.

- Não sufoque o cliente

Não ficar em cima do cliente todo o tempo. Seja educado e sempre permanecer à disposição, mas sem interferir no caminho do cliente ou mesmo tocá-lo. Respeitar o cliente é o primeiro passo para criar um bom relacionamento.

- Mostre interesse

Mostrar interesse é conversar com o cliente como se fosse um amigo ou alguém também interessado em comprar o produto. O garçom no momento da venda pode comentar sobre as características do produto.

- Utilize perguntas abertas

As perguntas abertas são utilizadas para fluir a conversa, dar sequência a uma ideia e entender melhor o que o cliente quer adquirir. Quando utiliza perguntas abertas, o cliente esquece que o papel do garçom é vender e abre um diálogo como um amigo. Perguntas iniciadas com “o que”, “quando”, “como”, “por que”, “quem”, “quantos” e “qual” abrem espaço para o cliente dialogar. Um garçom de bem com a vida, com o sorriso no rosto, certamente fechará uma boa venda. Quando se dirigir ao cliente, demonstre toda a sintonia e identificação que tem com a empresa e com o produto.

- A fidelização por meio da abordagem:

Se a abordagem for positiva e simpática, o cliente certamente voltará não somente uma, mas duas, três vezes. Será um cliente para sempre. Iniciar um processo de venda de forma positiva é metade do caminho para um atendimento de sucesso.

“Dê a impressão de que é o comprador quem está dominando a situação. Assim, você potencializa sua capacidade de negociação. O cliente gosta disso e vai se sentir valorizado”. (DIOGO; ZANETTI, 2003, p. 29)

3.4 Formas de comunicação e expressão

Comunicar significa manter os clientes informados em linguagem que sejam capazes de compreender. Pode significar também que a companhia deve ajustar sua linguagem para diferentes consumidores, aumentando o nível e

sofisticação para os mais bem educados e conversando de maneira simples e direta com os mais simples. Também compreende: proporcionar explicação do serviço, preços, descontos e garantir ao consumidor que um eventual problema será resolvido.

Muitos autores costumam definir comunicação como “transmissão voluntária de informação” (RIEGEL, 1981, p. 21), e essa transmissão é feita por meio da linguagem.

“... a linguagem é também um fato humano; é no homem, o ponto de interação da vida mental e da vida cultural e ao mesmo tempo o instrumento dessa interação. Uma outra linguística poderia estabelecer-se sobre os termos deste trinômio: língua, cultura e personalidade”. (BENVENISTE, 1976, p.17)

O comportamento de um profissional pode fazer toda a diferença na decisão dos clientes de voltar ou não ao restaurante. Na maioria das vezes, nesses estabelecimentos, o cliente só tem contato com o garçom.

A opinião que o cliente vai fazer do estabelecimento está diretamente relacionada com o tratamento que o mesmo recebeu desse profissional. Por isso, é fundamental que o funcionário tenha atitudes e comportamentos compatíveis com sua profissão, tornando-o capaz de atender bem a todos os tipos de pessoas que frequentam o estabelecimento.

“Um cliente interage com um ambiente físico, processos, pessoas e procedimentos. O resultado da percepção de todos estes aspectos nos leva a um ‘juízo final’, momento em que dividimos se a experiência é satisfatória ou não. Quando um serviço tem a capacidade de satisfazer, [...] é considerado de boa qualidade.” (LAS CASAS, 1999, p. 27).

Hoje qualquer empresa busca colaboradores que tenham postura profissional, pois se trata de um fator extremamente importante para a imagem do estabelecimento, demonstrando a qualidade de seus serviços e a preocupação em atender bem aos seus clientes.

É necessário que haja toda uma preocupação com relação à postura profissional quer seja do garçom, como do cozinheiro e seguir algumas regras de comportamento é indispensável para ambos.

Evitar os maus hábitos:

- Não passar as mãos pelos cabelos, nariz, boca e outras partes do corpo;
- Não secar o suor com as mãos, com a manga da camisa, nem com o guardanapo;
- Não fumar durante o expediente. Se fumar no intervalo, lave as mãos;
- Não comer, nem mastigar chicletes, enquanto estiver trabalhando;
- Não fazer uso de bebida alcoólica antes e, em nenhuma hipótese, durante o trabalho;
- Não tossir, espirrar ou assoviar enquanto estiver servindo;
- Não se encostar-se às paredes nem nos móveis; manter sempre uma postura ereta;

Ter boas atitudes:

- Ficar sempre atento ao tom de voz, gestos e ao vocabulário utilizado;
- Procurar sempre ajudar os clientes, por exemplo: apanhar algo que caiu no chão;
- Evitar fazer comentários sobre os assuntos conversados pelos clientes;
- Evitar discussões. Por tratar com diversos tipos de clientes (personalidades), o garçom e/ou cozinheiro deve estar preparado para lidar com as mais diversas situações;
- Sempre que possível ajudar seus colegas nas atividades diárias.

Saber se comunicar:

O Garçom é o responsável pela apresentação aos clientes de todos os produtos de venda do restaurante e por transmitir os pedidos desses clientes aos outros membros da equipe. Portanto, é muito importante que o mesmo saiba se comunicar bem.

Comunicação escrita:

O Garçom precisa ter uma boa escrita, pois ele terá que anotar os pedidos e transmitir para a cozinha, portanto é necessário que essa comunicação seja clara.

Comunicação Verbal:

Um bom garçom deve saber sempre usar as palavras e ter um bom tom de voz, pois ele irá estabelecer um diálogo com o cliente e também com os demais membros da equipe de trabalho do estabelecimento.

Postura Profissional:

Não conversar se estiver servindo a comida para o cliente, para que não se corra o risco de cair saliva sobre o prato a ser servido. Se houver necessidade de se falar com o cliente, o profissional deve se afastar do prato. Nunca dar a mão para o cliente, a não ser que a atitude parta do mesmo. Transitar sempre de forma ereta e nunca correr pelo estabelecimento, para que não se passe uma impressão de um ambiente desorganizado.

4. ETAPAS DE CONTRATAÇÃO DO PROFISSIONAL

Para se contratar um profissional, existem algumas etapas ou alguns fatores, que são essenciais para que seja possível contratar um indivíduo com bons requisitos para o cargo, dentro da contratação existem vários fatores que ajudam na contratação desse profissional, fatores que devem ser seguidos para que se tenha o resultado esperado.

As várias etapas para se contratar um profissional são:

- Planejamento
- Recrutamento
- Seleção
- Treinamento

Abaixo será citada cada uma delas especificadamente detalhando uma a uma.

4.1 Planejamento

O planejamento dentro do processo de contratação é de suma importância para que as organizações possam determinar como e quando será aplicado o programa necessário realizar essa contratação. O que é sempre de bom lembrar é que através de vários estudos realizados pode-se detectar que a

organização que consegue realizar um planejamento eficaz e de maneira antecipada consegue ter um resultado melhor na contratação de um profissional.

Porém antes dessa contratação deve-se levar em conta a real necessidade de contratação desse colaborador, ou seja, é necessário contratar esse profissional ou é possível realocar outro funcionário para efetiva-lo no trabalho. E quando cita-se essa realocação, a organização deve identificar se dentro da empresa não possui um funcionário que possa estar ocupando essa vaga.

Quando se planeja as contratações nunca se pode esquecer que essa contratação deve estar fundamentada de acordos com os projetos e metas direcionadas pela empresa. Outro ponto importante é determinar qual tipo de modalidade de contratação será realizada, pois isso pode acarretar um aumento ou diminuição de custos, tudo de acordo com a forma que será desenvolvida.

Muitos profissionais defendem a tese de que a contratação deve ser feita antes da organização precisar do colaborador, pois caso a contratação seja efetuada no momento necessário isso demandaria muito tempo já que o colaborador ainda teria que passar pelo processo de seleção, contratação e treinamento. Mas caso o colaborador estivesse já trabalhando na empresa ele já estaria apto a desenvolver a função determinada.

Dentro dessa perspectiva um dos grandes erros é quando o gestor contrata um profissional e se arrepende da contratação, isso faz com que a empresa perca muito tempo, pois não terá o colaborador produzindo e ainda terá que arcar com os altos custos trabalhistas da demissão.

Segundo PAIVA (online, 2015), criador da Rede O Gerente e do Portal Recursos Humanos; “a hora certa de contratar alguém é antes de precisar da pessoa.”

“Em função do planejamento estratégico da empresa, do ritmo de crescimentos e dos novos projetos em desenvolvimento, é possível prever a necessidade de pessoas e as habilidades específicas que serão requeridas.” (PAIVA, online, 2015)

Enfim um planejamento bem efetuado é o melhor remédio contra a dor de cabeça que uma contratação mal elaborada, aplicada e desenvolvida no mercado de trabalho.

4.2 Recrutamento

Recrutamento de pessoal começa quando surge a necessidade de preenchimento de um ou mais postos de trabalho na empresa. O setor responsável recebe a solicitação de pessoal, geralmente com o perfil do candidato, experiência exigida, qualificações, etc. Independente do tipo de empresa é recomendado que o setor que irá realizar o recrutamento saiba exatamente qual é o tipo de profissional que a empresa está buscando atualmente no mercado.

Após a identificação das vagas disponível e da seleção dos candidatos é necessário fazer a análise dos candidatos para o cargo disponibilizado pela empresa.

O objetivo do recrutamento consiste em atrair candidatos e, para que seja eficaz, deverá fazê-lo em número suficiente para fornecer o processo de seleção e assim permitir que este funcione. Trata-se, pois de um sistema de informação que visa à divulgação de oferta de oportunidades de emprego [...] (CHIAVENATO, 2000, p. 198)

4.2.1 Recrutamento Externo X Interno

a) Recrutamento Externo

O recrutamento externo é a introdução de pessoas que estão disponíveis e aptas pelo mercado de trabalho e que se caracterizam pelas vagas disponíveis no mercado. A introdução de novas pessoas dentro da empresa pode trazer maior agilidade.

Com o recrutamento externo é analisado características disponíveis no *curriculum vitae* disponibilizado pelo candidato e pelo cadastro a vaga.

- Introduz sangue novona organização: talentos, habilidades e expectativas.
- Enriquece o património humano pelo aporte de novos talentos e habilidades.
- Aumenta o capital intelectual ao incluir novos conhecimentos e destrezas.
- Renova a cultura organizacional e a enrique com novas aspirações.
- Indicado para enriquecer mais intensa e rapidamente o capital intelectual.

b) Recrutamento Interno

O recrutamento interno busca dentro do seu quadro de funcionário um que queira uma nova qualificação e que se identifique com a vaga disponível. No recrutamento interno é desenvolvido potencial dos funcionários para crescimento dentro da empresa. O recrutamento interno busca o desenvolvimento dos funcionários de dentro da empresa, proporcionando mudanças de ambientes e crescimento. Este tipo de recrutamento pode trazer benefícios tais como:

- Aproveita melhor o potencial humano da organização.
- Motiva e encoraja o desenvolvimento profissional dos atuais funcionários.
- Incentiva a permanência dos funcionários e a sua fidelidade à organização.
- Ideal para situações de estabilidade e pouca mudança ambiental.
- Não requer socialização organizacional de novos membros.
- Probabilidade de uma melhor seleção, pois os candidatos são bem conhecidos.
- Custa financeiramente menos do que fazer recrutamento externo.

c) Avaliação do processo de recrutamento

É importante fazer uma análise do processo de recrutamento buscando sempre a melhoramento contínuo da empresa, se trouxesse o que foi buscado e principalmente se foco foi atingido.

4.2.2 A Função do Recrutador

O recrutador de uma empresa pode ser alguém não só do departamento de Recursos Humanos, mas também supervisores, colegas do local de trabalho e até subordinados.

Os requisitos do cargo a ser preenchido influenciam os métodos do recrutador para encontrar candidatos satisfatórios. Ele pode influenciar nas percepções dos candidatos, pois estudos realizados demonstraram que os recrutadores percebidos como bem apessoados e comunicativos parecem sinalizar característica de trabalho e ambiente organizacional atraente e principalmente saber desenvolver as melhores qualidades para o recrutado.

4.2.3 Recrutamento de garçom e cozinheiros

O processo de recrutamento com foco em garçom e cozinheiro tem como objetivos o preenchimento das vagas e principalmente desenvolvimento do profissional agregando conhecimento para ambas as partes.

- **Recrutamento para garçom**

A busca por um profissional qualificado que possa desempenhar seu trabalho com qualidade e êxito tanto pode ser de forma externa como interna. Na maioria dos casos a busca por este profissional é feita com um recrutamento externo buscando profissionais que tenha ou não experiência em servir as pessoas.

Recrutar e desenvolver as funções desejadas pela empresa é um dos fatores principais no processo de recrutamento, apresenta o código ético e as normas institucionais para que desde o início o candidato já tenha ciência do cargo e função que terá que desempenhar.

- **Recrutamento para cozinheiro**

O recrutamento para a cargo de cozinheiro é bem específica e requer um tanto de conhecimento técnico atrelado a experiências já existentes na área. Dentre as etapas do recrutamento é apresentar ao candidato da vaga o perfil da empresa e seu cardápio, suas funções e como desempenhar a função no dia a dia dentro da empresa.

O perfil do cozinheiro passará por uma análise de desempenho de produtividade, qualidade e manuseio dos produtos e ferramentas disponibilizadas pela empresa para a produção dos alimentos.

4.3 Seleção

A seleção é um fator importantíssimo, pois ela seleciona os currículos mais aptos ao cargo e é a mesma que indica os selecionados para o próximo processo de acordo com as exigências do cargo. O objetivo da seleção é avaliar as competências dos candidatos, a partir do perfil, da trajetória de carreira e das exigências definidas para a vaga, quando a descrição e os critérios da vaga

são definidos pela empresa referente ao cargo a ser preenchido, os procedimentos relacionados à seleção de pessoal tornam-se simplificadas e mais fáceis na hora da seleção e eliminação do profissional.

Lembrando que é de suma importância os processos como recrutamento e seleção para a formação de um bom time, sendo essenciais para que um negócio se mantenha competitivo, operando em alto nível de qualidade. Abaixo estão algumas das etapas que podem ser utilizadas na hora de selecionar o candidato que auxiliam no processo seletivo.

Entrevista: A entrevista é feita com o pessoal que passou pelo processo de análise curricular e triagem que reduziu o número de candidatos. A entrevista é realizada para aprofundar as informações do currículo do profissional, podendo ser realizada com o RH da própria empresa ou terceirizar uma empresa de recrutamento e seleção.

Dinâmica em grupo: A dinâmica em grupo tem como finalidade analisar o desempenho do candidato em relação a equipe e averiguar comportamentos e competências compatíveis ao cargo concorrido pelo candidato. Na dinâmica é observado o desempenho de cada integrante.

Avaliação Psicológica: Esse tipo de avaliação é aplicado durante o processo seletivo para analisar alguns aspectos intelectuais, personalidade, costumes, gestos e as expectativas para o cargo concorrido. Esse tipo de avaliação nem sempre é utilizada, algumas empresas não aplicam teste deste tipo. Nesse tipo de avaliação o correto é sempre ser sincero, positivo e nunca se recusar a fazê-la. Essa avaliação é apenas uma forma de confirmar o resultado das entrevistas e auxiliar os selecionadores a escolher o melhor perfil. Não existe um padrão para responder essa avaliação psicológica, nem dicas para auxiliar, o que deve ser feito é ser sincero em todas as respostas.

Devolutiva ou Feedback: Esse tipo de devolução ou feedback das informações adquiridas do candidato é sempre muito importante passar para o candidato, para que o mesmo possa saber sobre seu desempenho e a sua situação no processo. O *feedback* serve para que o candidato saiba os motivos pelos quais ele foi ou não escolhido pela empresa, também é uma ferramenta pouco utilizada nas organizações no processo de seleção. Ressaltando que é importantíssimo para que o candidato à vaga entenda e possa melhorar onde foi que ele falhou ou algo que ele precise melhorar.

Carta de agradecimento: Essa ferramenta que algumas empresas utilizam como forma de agradecimento, é uma correspondência que o candidato à vaga que não foi selecionado recebe como forma de agradecimento por ter participado do processo seletivo da empresa. Infelizmente não é muito utilizado na maioria das empresas, mais é uma forma correta de motivar o candidato a participar outras vezes de outros processos seletivos que abrir na empresa.

Seleção de pessoal é uma atividade que traz benefícios aos futuros funcionários e a própria empresa. Seria o processo de administração de recursos humanos por meio do qual a empresa procura satisfazer suas necessidades de recursos humanos, escolhendo aqueles que melhor ocupariam determinado cargo na organização, com base em uma nova avaliação em suas características pessoais, conhecimentos e habilidades, além de sua motivação. (LOBOS, 1979, p. 157)

4.4 Treinamento

Treinamento nada mais é que o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos e contribuir melhor para o alcance dos objetivos organizacionais. O objetivo do treinamento é aumentar a produtividade dos indivíduos em seus cargos influenciando seus comportamentos.

O ambiente dinâmico das organizações requer o desenvolvimento de ações voltadas à constante capacitação das pessoas, com vista em torná-las mais eficazes naquilo que fazem. Tanto é que, com frequência cada vez maior, as empresas vêm desenvolvendo programas de formação, treinamento e desenvolvimento de pessoas. (GIL, 2009, pag. 119).

Esse processo de treinamento envolve quatro grandes itens relacionados ao colaborador e muito difícil de ser discutido ou imposto, o conhecimento, as habilidades e principalmente e mais importante; a atitude, e por fim o desenvolvimento de conceitos, ou seja, mudar os conhecimentos que o colaborador possui da empresa, a forma de como eles trabalham e as atitudes e posturas que adotam frente ao âmbito profissional sempre agregando um maior conhecimento possível.

Transmissão de informações: repartir informações entre os colaboradores que estão sendo treinados como um conjunto de conhecimentos. Normalmente, as informações são genéricas, de preferência sobre o trabalho como

informações sobre a empresa, seus produtos e serviços, sua organização e políticas, regras e regulamentos, etc., enfim não precisa ser uma coisa engessada, sempre deve usar informações de relevante importância.

Desenvolvimento de habilidades: Este item está relacionado diretamente ao cargo propriamente dito, fazendo com o colaborador tenha consciência das atividades a serem desenvolvidas principalmente as habilidades, competências e conhecimentos diretamente relacionados com o desempenho do cargo atual ou de possíveis ocupações futuras. Trata-se de um treinamento orientado diretamente para as tarefas e operações a serem executadas.

Desenvolvimento ou modificação de atitudes: Neste ponto o treinamento deve focar na transmissão de atitudes positivas, deixando de lado ou atitudes negativas, no aumento da motivação, desenvolvimento da sensibilidade do pessoal de gerência e supervisão quanto ao sentimento e reações das pessoas.

Desenvolvimento de conceitos: Neste item o treinamento pode ser conduzido no sentido de elevar o nível de ideias, seja para facilitar a aplicação de conceitos na prática administrativa ou para elevar o nível de desenvolvimento de seus colaboradores, enfim quanto maior conhecimento, melhor o desenvolvimento.

Quando da elaboração do treinamento esses quatro conteúdos podem ser aplicados aos colaboradores de maneira conjunta ou separadamente isto depende do tempo e objetivo do mesmo. Existem várias formas de se elaborar um conteúdo para um treinamento, mais um dos fatores que se considera de suma importância também é o diagnóstico das necessidades. Para realizar esse treinamento deve procurar dentro da organização as necessidades para um aprimoramento com esse treinamento.

Após esse diagnóstico deve-se fazer o levantamento do projeto de treinamento que de modo geral, abrange os seguintes conjuntos de dados.

- Identificação;
- Objetivos;
- Justificativa;
- População-alvo;
- Conteúdo;
- Carga horária;
- Período de realização;

- Local a ser desenvolvido;
- Número de participantes e como serão divididos;
- Apoio administrativo;
- Materiais e equipamentos;
- Custos.

O treinamento na empresa pode ser visto de diversas maneiras:

- **Quem vai treinar**

Cada treinamento pode ser direcionado a uma classe de colaboradores de acordo com o seu trabalho: para o pessoal de escritório deve-se elaborar um treinamento administrativo, para pessoal da produção um treinamento operacional e para os colaboradores encarregados que possuem uma formação universitária um treinamento técnico administrativo. Existe ainda um treinamento onde seja direcionado aos colaboradores que exercem uma função técnica de determinada máquina ou setor, neste caso, treinamento técnico.

- **Finalidade**

Neste caso será definido em que aspecto será realizado esse treinamento, se o mesmo será realizado sobre a visão voltada para o conteúdo onde se enfatizará o conhecimento ou sobre a visão voltada para o processo onde serão focadas as relações interpessoais e a mudança de atitudes.

- **Momento ideal**

Neste item deve-se definir em qual momento ideal que deverá ser realizado o treinamento, e qual a melhor maneira. Aplicar esse treinamento na admissão, quando já estiver integrado ou depois de um período, quando já tiver adaptado e tendo um maior conhecimento da organização.

- **Onde realizar o treinamento**

É de suma importância também definir onde será realizado, podendo ser realizado dentro das dependências da empresa ou fora da mesma.

- **Nível de linguagem tecnológica que deve-se empregar**

Nessa parte define-se como será a linguagem tecnologia que se deve aplicar no treinamento, pois ela pode ser desde uma instrução básica em um quadro negro com giz, até um treinamento com vídeo conferência, ou até mesmo em alguns casos o treinamento à distância.

Existem também várias estratégias de ensino que podem ser consideradas num processo de treinamento, assim como o processo de aprendizagem, da qual se destacam os seguintes itens:

- Diferenças individuais

Consiste em definir quais as diferenças individuais entre um e outro colaborador e procurar aproveitar suas habilidades e competências da melhor maneira possível.

- Motivação

É o grande diferencial na aprendizagem, o colaborador que mais estiver motivado será também o que mais vai aprender.

- Atenção

Depende muito do processo acima, pois quanto mais o colaborador estiver motivado, mais o mesmo prestará a atenção necessária para absorver o que está sendo passado.

- Feedback

É importante neste momento o aplicador produzir situações onde o colaborador possa lhe dar indícios de como estão sendo treinados.

- Transferência

É o onde o aplicador cria situações que façam os colaboradores aplicar os conhecimentos até então adquirido para uma situação específica, através de trabalhos práticos que favoreçam a discussão envolvendo a aplicação do conhecimento.

No caso das estratégias propriamente dita pode-se destacar os seguintes itens:

- Exposição

É a modalidade que mais vem sendo utilizada já que a mesma consiste em o aplicador transmitir seus conhecimentos para os colaboradores.

- Discussão em grupo

É recomendada quando o assunto possibilite um enfoque de diferentes ângulos para facilitar a aceitação da informação.

- Demonstração

Trata-se de uma maneira muito simples e que não demanda de tanto planejamento, e deve-se ao simples fato do aplicador demonstrar como deve ser feito o treinamento. É a mais utilizada onde o treinamento aplicado será o operacional.

- Estudo de caso

Consiste em passar para o papel uma situação que possa acontecer em seu ambiente de trabalho e verificar como será a apresentação dos resultados por seus colaboradores.

- Instrução Programada

Nesta modalidade deve-se fazer a apresentação de informações para os colaboradores que requeiram respostas dos mesmos; essa resposta pode ser dissertativa ou de múltipla escolha.

Para que tudo isso seja posto em prática vale ressaltar outro ponto importante para um bom treinamento que é a qualidade e quantidade dos recursos que serão utilizados, todos esses itens são necessários para considerar a comunicação e apresentação mais eficientes. Esses recursos podem ser de âmbito didático (como cadernos, canetas, giz, computador, etc.) ou operacional (como painéis, facas, chapas, etc...).

Outro item de suma importância neste treinamento deve-se ao fato de elaborar uma excelente escolha nos respectivos instrutores, pois o mesmo tem que possuir as habilidades e competências para o desempenho de suas atribuições e devem ser pessoas com fácil comunicação, facilidade de relacionamento, interesse pelo assunto. A escolha do respectivo profissional para a elaboração do treinamento pode ser com profissional que atua fora da organização quanto com profissional da própria organização.

O último item no treinamento e não menos importante é a avaliação do treinamento, pois através da mesma, deve-se avaliar os resultados do treinamento desenvolvido e aplicado pela organização com os resultados anteriores a mesma.

A avaliação do treinamento deve considerar três aspectos importantes:

1. Dimensionar o quanto o treinamento produziu as modificações desejadas e planejadas.
2. Verificar se os resultados do treinamento apresentam relação com a as metas estabelecidas pela empresa.
3. É necessário também, determinar se as técnicas aplicadas no treinamento são as mais efetivas.

Dentro deste processo também existem alguns fatores que servem de base para uma melhor avaliação do mesmo, das quais podem ser enumeradas da seguinte forma:

1. Qualidade: Como o programa atendeu às expectativas;
2. Serviço: se o programa atendeu as necessidades dos participantes;
3. Rapidez: como o programa se ajustou aos desafios oferecidos;
4. Resultados: quais os resultados que o programa ofereceu;
5. Custo: valor total investido no treinamento.

Mas existe também uma parte inversa que é detectar se o colaborador aprendeu o que foi passado para ele. Dentre desse aspecto deve-se verificar alguns pontos que serve como termômetro neste processo de avaliação:

- Qual a avaliação do colaborador após o final do treinamento;
- Acompanhamento do colaborador de como o mesmo está aplicando o que aprendeu em seu local de trabalho;
- Como seu gerente está avaliando a sua aplicação do treinamento em seu trabalho;
- Acompanhamento do gerente ou do departamento de recursos humanos no dia a dia do colaborador baseando-se em resultados anteriores ao treinamento.
- Sempre apresente para o colaborador um feedback sobre o desenvolvimento do treinamento, informe como ele estava como ele se saiu, pois ele também passará um feedback mais próximo do que ele achou sobre o mesmo.

Nunca deve-se punir o colaborador sem proporcionar ao mesmo um treinamento que lhe de oportunidade de desempenhar suas habilidades.

“O empregado faz mal sua tarefa porque quando faz bem costuma ser punido: pois o chefe diz: Como você faz bem este trabalho, passará a fazer todos os outros”. (GIL, 2009, pag. 129).

Atualmente a maior dificuldade em avaliar ou implantar um treinamento se deve ao fato dos gestores entenderem que o valor investido não é uma despesa e sim trazer retornos econômicos para a organização seja pelo ganho de tempo, seja pelo aumento na produtividade, muito porque os custos fazem parte do processo de avaliação. A partir do momento que os gestores entenderem essa sistemática eles terão um aumento significativo na sua produção e no seu lucro.

4.4.1 Treinamento específico para garçons

O curso de garçom será desenvolvido a partir de vários itens conforme será especificado abaixo:

a) Identificação geral do curso

- **Denominação do curso:** Curso de Formação Básica em Garçom
- **Modalidade:** presencial
- **Período:** noturno
- **Vagas disponíveis:** 30
- **Carga horária total:** 200h (160 horas/aula e 40 horas de atividade prática supervisionada)

b) Justificativa

Atualmente pode-se observar que pequenos negócios surgem e com eles à necessidade de profissionalizar os serviços e usar da sensibilidade do profissional como diferencial para desenvolver e praticar um bom atendimento aos clientes.

Após uma análise mais detalhadamente de dados nas categorias de restaurantes, hotéis, bares e similares na região, foi constatada uma baixa oferta de mão-de-obra especializada em alguns segmentos.

Diante dessas pequenas informações, e considerando o crescimento do número de hotéis, bares, restaurantes no Estado, bem como a necessidade

de buscar profissionais cada vez mais qualificados para atuar no atendimento da área de Alimentos e Bebidas, faz-se jus ao presente curso.

c) Objetivo Geral

O Curso de Formação Básica em Garçon, tem por objetivo qualificar os profissionais dos setores de restaurantes, hotéis, bares e similares da região, formando profissionais competentes, com conhecimentos técnicos, eticamente responsáveis e comprometidos com o bem estar da coletividade e que saibam articular a teoria à prática, fazendo uso das habilidades e atitudes compatíveis com a área de atuação de cada profissional.

d) Objetivo Específico

O Curso de Formação Básica, propicia os seguintes objetivos específicos, que serão desenvolvidos ao longo do curso:

- Preparar os discentes para o mundo profissional, bem como formar profissionais comprometidos com a realidade socioeconômica e tecnológica do país, com uma visão global do processo do trabalho.
- A qualificação, profissionalização e atualização dos trabalhadores, visando à sua inserção, melhor desempenho no exercício do trabalho e na vida em sociedade.
- Identificar oportunidades para fazer da teoria uma prática viável, criando soluções que possam melhorar e aumentar a produtividade e a competitividade das organizações.
- Buscar a melhoria contínua nas organizações, por meio de uma postura proativa, criativa e reflexiva.

e) Perfil Profissional

Para ingressar no curso o profissional não terá a obrigatoriedade e não será necessário que o mesmo detenha de alguma habilidade ou conhecimento específico para exercer essa atividade. Já quando o mesmo concluir o curso o garçom estará habilitado para trabalhar em estabelecimentos de restaurantes, hotéis, bares e similares e integrar uma equipe de profissionais de alimentos e bebidas. Estarão aptos a realizar no decorrer do processo de ensino-aprendizagem, as principais funções como: recepcionar os clientes, individualmente ou em grupos;

acomodá-los à mesa de forma cortês, considerando as técnicas de recepção; atendimento e regras de etiqueta, comunicando-se de forma clara e objetiva; apresentar os menus e cardápios; servir alimentos e bebidas, desenvolver técnicas e rotinas operacionais dos serviços de restaurante, bares e similares.

f) Período da Oferta

Infelizmente não é possível estabelecer a periodicidade da oferta do Curso de formação Básica, tendo em vista que as turmas serão ofertadas quando da existência de demanda do setor. A princípio, será iniciada uma turma com capacidade de 30 vagas e, caso haja demanda, será estudada a possibilidade da oferta de novas turmas.

O desenvolvimento desta turma acontecerá mensalmente, durante cinco meses consecutivos - de Janeiro de 2016 a Maio de 2016 - ofertando disciplinas em caráter obrigatório, totalizando 200 horas-aula (160 horas-aula de disciplinas e 40 horas de atividades práticas supervisionadas).

Tabela 1 - Informações de frequência e regularidade das aulas

| Mês | Dias da Semana | Horário Aula | Quantidade Semana | Carga Horária | Número de Aulas |
|------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|------------------------|
| Janeiro | Segunda a quarta | 9h00 às 22h00 | 4 semanas | 36 h | 12 |
| Fevereiro | Segunda a quarta | 9h00 às 22h00 | 3 semanas | 27 h | 9 |
| Março | Segunda a quinta | 9h00 às 22h00 | 5 semanas | 60 h | 20 |
| Abril | Segunda a quarta | 9h00 às 22h00 | 4 semanas | 36 h | 12 |
| Maio | Segunda a quinta | 9h00 às 22h00 | 4 semanas | 40 h | 13 |

Fonte: Elaborado pelos autores, 2015.

g) Frequência Mínima Obrigatória

Conforme determinação e informação prestada no ato da matrícula, será exigida frequência mínima de 75% da carga horária em cada disciplina do curso para aprovação.

O aluno que faltar alguma aula ou ultrapassar o percentual de 25% de faltas durante a disciplina, poderá justificá-las através de documento que comprove uma das seguintes situações:

- Problema de saúde, através de atestado médico;
- Atestado de trabalho;
- Obrigações com o Serviço Militar;
- Falecimento de parente, desde que a avaliação se realize dentro do período da ocorrência;
- Convocação pelo Poder Judiciário ou Justiça Eleitoral.

O aluno que não justificar suas faltas e ultrapassar o limite de frequência por disciplina aqui estabelecido, será considerado automaticamente reprovado.

A aluna em estado de gravidez, conforme determina a Lei por um prazo de três meses, a partir do 8º mês de gestação, com possibilidade de antecipação ou prorrogação, nos casos extraordinários, a critério médico, ficará assistida pelo regime de exercícios domiciliares.

O controle de frequência é de responsabilidade do docente de cada disciplina, devendo ser registrado semanalmente nos diários de classe. O registro da frequência se dará conforme carga horária do período de aula.

h) Matriz Curricular

O Curso de Formação Básica está estruturado em quatro módulos, os quais atendem aos conhecimentos e habilidades necessários para a formação teórica e prática desse profissional e que foram descritos abaixo na matriz curricular.

A matriz curricular do curso está organizada por disciplinas em regime presencial, com uma carga horária total de 200 horas, sendo 160 horas/aula destinadas às disciplinas e 40 horas às atividades práticas supervisionadas (estágio).

O estágio curricular supervisionado, denominado como Atividade Prática supervisionada, poderá ser realizada durante as disciplinas do terceiro módulo ou após a conclusão deste.

Tabela 2 - Representação gráfica da Matriz Curricular do Curso de Formação Básica.

| Módulo I | Carga Horária |
|--|----------------------|
| Orientação Profissional e Cidadania | 10 |
| Fundamentos do Turismo e Hospitalidade | 10 |
| Saúde, Segurança do Trabalho e Resp. Ambiental | 10 |
| Relacionamento Interpessoal | 20 |
| Carga Horária Total | 50 |

| Módulo II | Carga Horária |
|--------------------------------------|----------------------|
| Comunicação e Atendimento ao Cliente | 15 |
| Língua Inglesa Instrumental | 12 |
| Matemática Básica Aplicada | 12 |
| Carga Horária Total | 39 |

| Módulo III | Carga Horária |
|---|----------------------|
| Segurança Alimentar | 10 |
| Técnicas de Serviço de Garçom | 50 |
| Atividades Administrativas/Tecnológicas | 11 |
| Carga Horária Total | 71 |

| Módulo IV | Carga Horária |
|----------------------------------|----------------------|
| Atividade Prática Supervisionada | 40 |
| Carga Horária Total | 40 |

Fonte: Elaborado pelos autores, 2015.

i) Material Didático/Pedagógico

A produção do material didático, utilizado no processo de ensino e aprendizagem durante o curso, será desenvolvida pelos professores de cada disciplina. O material produzido poderá ser em formato de apostila ou documentos separados entregues aos alunos em cada aula.

Os documentos a serem utilizados em aula, deverão ser enviados pelos professores para o e-mail da coordenadora para devida avaliação.

Os materiais pedagógicos, tais como lista de presença/diário de classe, planilha de avaliações e notas, Ata do Resultado Final da Atividade Prática Supervisionada, Procedimentos de Atividades Pedagógicas e de Secretaria, Projeto Pedagógico do Curso serão desenvolvidos pela coordenadora do curso, mas apenas o Plano de Ensino de cada disciplina será elaborado pelos professores.

j) Avaliação da Aprendizagem

A avaliação deve ser um processo contínuo, dinâmico, diagnóstico e formativo, focada na aprendizagem e no desenvolvimento do estudante. A avaliação compreende a verificação do rendimento ou desempenho do aluno e a apuração da frequência.

Haverá no mínimo três instrumentos de avaliação diferenciados a serem definidos previamente pelo professor como, por exemplo: seminário, trabalho em grupo/individual, e testes.

Ao final de cada disciplina, o aluno deverá realizar também uma auto avaliação considerando seus aspectos intelectuais e sócios afetivos no processo de aprendizagem. Também deverá realizar avaliação do desempenho e atividades do professor/disciplina.

k) Certificados

Fará jus ao certificado do Curso Formação Básico de Garçon da escola CONHECE+ especializada no treinamento de garçon o aluno que finalizar o curso com aproveitamento e assiduidade mínimos estabelecidos para todas as disciplinas do curso.

4.4.2 Treinamento específico para cozinheiros

Para o profissional que irá ocupar o cargo de cozinheiro, será realizado um treinamento para valorizar o conhecimento do profissional e apresentar técnicas realizadas na empresa.

Este treinamento contará com as seguintes abordagens:

- Apresentação do código de ética e valores da empresa;
- Apresentação dos equipamentos de segurança;
- Higiene e cuidados no ambiente de trabalho;
- Localização dos alimentos e armazenamento;
- Apresentação e desenvolvimento do cardápio e dos alimentos produzidos na empresa;
- Avaliação do desempenho na produção dos alimentos;
- Introdução do profissional ao mercado de trabalho.

No treinamento serão apresentadas e desenvolvidas através da prática as rotinas diárias da empresa, sendo ela uma lanchonete ou um restaurante, para que desta forma o cozinheiro desenvolva agilidade e se familiarize com o desempenho da função.

- **Apresentação do código de ética e valores da empresa**

Cada empresa tem sua forma de trabalhar com seus funcionários e seu próprio código de ética e valores que desenvolve com o passar do tempo, desta forma cabe a cada profissional entender e se adaptar as necessidades do mercado e principalmente aos princípios básicos de ética e valores da empresa onde pretende desenvolver seu trabalho.

- **Apresentação dos equipamentos de segurança**

Apresentação dos equipamentos de segurança e a forma correta de utilizar para que não aconteçam acidentes no ambiente de trabalho. Será trabalhada também a conscientização do profissional para utilizar esses equipamentos.

- **Higiene e cuidados no ambiente de trabalho**

O curso abordará também noções como higiene e cuidados que o profissional tem que ter no seu ambiente de trabalho, desde cuidados com o modo de se vestir e a forma como trabalhar com os alimentos.

- **Localização dos alimentos e armazenamento**

Outro item muito importante é o armazenamento dos alimentos e a localização \ distribuição deste no seu ambiente de trabalho, fazendo com que este tenha fácil acesso e o armazenamento seja feito forma correta para que não tenha contaminação e nem que o alimento seja inutilizado. Aprende-se a importância de fazer o armazenamento de forma correta em ambiente limpo.

A localização dos produtos tem que ser em ambiente correto seguindo como ordem suas características, separando os por datas, tipo, etc. sempre que possível utilizar de marcações ou etiquetas que informe seu prazo de validade.

- **Apresentação e desenvolvimento do cardápio e dos alimentos produzidos na empresa**

Desenvolver noções básicas de cardápios e preparos de alimentos.

- **Avaliação do desempenho na produção dos alimentos**

Avaliação do profissional no desempenho das suas funções e no preparo dos alimentos. Avaliação do conhecimento adquirido com material apresentado no curso.

- **Introdução do profissional ao mercado de trabalho**

A instituição contará com um banco de dados, para introdução destes profissionais no mercado de trabalho. Desta forma os profissionais que forem aprovados em suas aptidões para trabalhar desenvolvendo a profissão de cozinheiro terão grandes chances de serem incluídos no mercado de trabalho.

4.4.3 Desenvolvimento Teórico do Profissional

Manter sempre um serviço eficiente e de qualidade pode garantir ao estabelecimento sempre uma boa lucratividade e conseqüentemente a satisfação dos clientes, para tanto é necessário que se tenha profissionais capacitados para atender essas necessidades.

Um cliente sempre fica satisfeito quando tem uma recepção efetuada com muito respeito pelos atendentes de bares e restaurantes e isso faz com que ele retorne outras vezes.

Profissionais da área de Bares e Restaurantes devem sempre estar abertos a novas técnicas de atendimento e qualidade na eficiência do serviço.

Entender sempre o que o cliente deseja é o primeiro passo para atingir a satisfação do mesmo, que com toda certeza irá retornar e divulgar o estabelecimento aos amigos e familiares. Do mesmo modo, se o mesmo se tiver uma impressão negativa do estabelecimento e do serviço prestado, também irá divulgar essa insatisfação e isso trará resultados negativos para o estabelecimento.

[...] buscar compreender o que o cliente deseja, traduzindo suas expectativas e desejos em ações. Estar sempre em contato com o cliente para sondar suas percepções sobre os serviços prestados. Procurar atender ao cliente com prioridade, cordialidade e atenção. (ALMEIDA, 2004, p. 84)

A Organização para Padronização Internacional – ISO (NBR-ISO, 9000:2000) descreve qualidade como, “A totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos clientes”.

4.4.3.1 Atribuições de Garçon

O profissional Garçon é a pessoa que mais contato terá com o cliente e por isso se faz necessária uma boa capacitação. Um bom garçon deve sempre estar preparado para atender bem aos seus clientes, bem como resolver imprevistos que possam surgir durante esse atendimento. Para tudo isso é necessário que o mesmo tenha sempre muito simpatia, atenção e paciência para atendimento ao público.

Funções básicas de um garçom:

- Preparar o local de trabalho (arrumar o salão);
- Organizar e esterilizar os utensílios que serão utilizados;
- Recepcionar e conduzir o cliente até a mesa;
- Anotar os pedidos dos clientes;
- Encaminhar o pedido para a cozinha e/ou bar de serviço;
- Servir com muita cortesia os alimentos pedidos;
- Saber ouvir as reclamações dos clientes;
- Encaminhar a conta ao cliente e recolher o pagamento;

Segundo Powers; Barrows (2004, p. 80), o garçom deve buscar:

[...] o perfeito atendimento ao cliente, que se traduz em fornecer informações claras e precisas sobre pratos e bebidas do cardápio ou Buffet e seus preços e na rapidez e eficácia do serviço durante o tempo de permanência do cliente no restaurante.

Esses autores resumem seis principais tarefas do garçom (2004, p. 85):

- a) "cumprimentar o cliente";
- b) "anotar o pedido";
- c) "servir a comida";
- d) "remover pratos e talheres usados";
- e) "receber o pagamento e registrar as vendas, em cartão e em dinheiro";
- f) "agradecer ao cliente, solicitar comentários e convidá-lo para retornar".

Nas operações de serviço de mesa, o garçom anota o pedido e faz sugestões. É ele que dedica mais tempo ao cliente do que qualquer outro funcionário. [...] Quanto mais elaborado o serviço, espera-se do garçom, nas operações mais caras, comportamento altamente especializado e interações mais longas nas consultas sobre opções de comida e vinho. Nos restaurantes familiares e [...] de *fast-food*, embora a extensão e a intensidade da interação sejam menores, o cliente possui certas expectativas mínimas e razoáveis: verdadeiro interesse por parte do atendente, comportamento amigável e cordial e competência em servir prontamente a comida correta.

4.4.3.2 Atribuições de Cozinheiro

O Profissional Cozinheiro é aquele responsável pela elaboração dos pratos que serão servidos pelo estabelecimento aos seus clientes, por isso há

necessidade de que o mesmo goste de cozinhar e que possua conhecimentos sobre o assunto.

Cabem a este profissional a escolha dos produtos alimentícios que serão utilizados, bem como a qualidade, o frescor e a condição do armazenamento dos mesmos.

Funções básicas de um cozinheiro:

- Preparar refeições e sobremesas, com qualidade dos alimentos, para atender a cardápios estipulados;
- Cuidar da apresentação dos pratos servidos;
- Controlar o tempo de preparo, conforme fluxo de clientes;
- Manipular os alimentos de forma correta para que não haja contaminações;
- Orientar seus auxiliares no pré-preparo de refeições, sempre supervisionando as tarefas executadas para manter a qualidade dos serviços;
- Fazer o controle dos produtos em estoque, verificando sempre as datas de validade, para providenciar as reposições necessárias;
- Zelar pela higiene da cozinha, utilizando métodos corretos de manipulação, higienização e conservação de alimentos;
- Fazer sempre a limpeza dos equipamentos utilizados na cozinha;
- Manter sempre a conservação e limpeza das instalações de trabalho;
- Descartar de forma correta os resíduos provenientes dos produtos utilizados na elaboração dos pratos;
- Manusear aparelhos ou equipamentos de preparo e manipulação de gêneros alimentícios.

4.4.3.3 Classificação das Funções

Para melhor esclarecimento sobre as atribuições destes profissionais da área de Bares e Restaurantes, a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) descreve as características dos mesmos no mercado de trabalho brasileiro.

Tabela 3 - Classificação Brasileira de Ocupação de Garçom

| Tabela de Ocupações | |
|--|----------------------------------|
| Nº da CBO: 5-32. 10 | Título: Garçom, em geral. |
| <p>Descrição resumida: Serve alimentos e bebidas em restaurantes, hotéis, clubes e outros estabelecimentos, anotando os pedidos, para atender os comensais:</p> | |
| <p>Descrição detalhada: apresenta o cardápio ao comensal, consultando-o sobre as preferências e fazendo-lhe sugestões, para auxiliá-lo na escolha dos pratos; anota os pratos e bebidas solicitados, detalhando tipo e quantidade, para requisitar à cozinha o preparo dos mesmos; serve alimentos e bebidas, apresentando-os ao cliente e dispondo-os nos pratos e copos, para permitir sua consumação; mantém limpo e em ordem o setor de trabalho, cuidando de equipamentos e utensílios, para transmitir aos clientes uma imagem de zelo e organização do setor; recolhe travessas, talheres e outros recipientes desocupados, colocando-os em recipientes apropriados, a fim de encaminhá-los à copa para lavagem e secagem; apresenta a nota de despesa ao comensal ou registra-a na conta do mesmo, detalhando preços, para receber a quantia correspondente à despesa; prepara a mesa de refeições, dispondo em ordem pratos, copos, talheres e guardanapos, para facilitar sua utilização por outros comensais; atende às reclamações dos clientes, memorizando ou escrevendo o seu teor, para levá-la à gerência. Pode cortar porções de carnes, aves ou peixes e preparar saladas e outros pratos junto à mesa dos comensais. Pode preparar sucos e refrescos, molhos frios, temperar saladas e montar canapés e sorvetes.</p> | |

Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, 2015.

Tabela 4 - Classificação Brasileira de Ocupação de Cozinheiro

| Tabela de Ocupações | |
|--|--------------------------------------|
| Nº da CBO: 5-31. 10 | Título: Cozinheiro, em geral. |
| <p>Descrição resumida: Prepara refeições em restaurantes, clubes, hospitais, indústrias, domicílios e outros locais, temperando os alimentos, refogando-os, assando-os, cozendo-os, fritando-os ou tratando-os de outro modo, para atender a exigências de cardápios e pedidos dos clientes:</p> | |
| <p>Descrição detalhada: separa o material a ser utilizado na confecção da refeição ou prato especial, escolhendo panelas, temperos, molhos, e outros ingredientes, para facilitar sua manipulação; prepara os alimentos, cortando-os, amassando-os ou triturando-os e temperando-os, para garantir a forma e o sabor adequados a cada prato ou para seguir uma receita; coloca os alimentos em panelas, fôrmas, frigideiras ou outros recipientes, untando-os com óleo, banha, azeite ou manteiga e valendo-se de processos adequados a cada prato, para possibilitar a cocção; leva os alimentos ao fogo, regulando a temperatura e chama do forno ou fogão, para refogá-los, assá-los, cozê-los ou fritá-los; retira os alimentos do forno ou fogão, verificando previamente se está no ponto desejado, para colocá-los em travessas e servi-los; ornamenta pratos, utilizando ovos, tomates, alface e outros ingredientes, e arrumando-os artisticamente, a fim de atender a encomendas para banquetes e para refeições especiais; determina a limpeza dos utensílios, solicitando a lavagem dos mesmos, para assegurar sua posterior utilização; prepara molhos, misturando ingredientes e armazenando-os em recipientes bem vedados, para possibilitar o rápido preparo das refeições; controla o estoque de ingredientes, verificando o seu nível e o estado dos que são sujeitos à deterioração, para providenciar as reposições necessárias; supervisiona as tarefas executadas pelos demais trabalhadores da cozinha, treinando-os e orientando-os no preparo dos alimentos, para manter o padrão de qualidade dos serviços. Pode preparar churrascos.</p> | |

Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, 2015.

5. ESTUDO DE CASO: BIG LANCHES

5.1. História da Empresa

Thales Gomes, o “Thales” iniciou-se no ramo de atividade de lanchonete em 1990, com a compra de um ponto onde existia um trailer denominado “Pedágio” e começou a comercializar seus lanches no local acima designado. Resolveu começar nesse negócio para garantir uma renda onde se tornou empresário.

Depois de sete anos o mesmo adquiriu através de seu pai um terreno localizado ao lado do Fórum da cidade de Tupã, mas precisamente á Rua

Canadá n. 318 – Jardim América, que passou a ter o nome Fantasia de BIG Lanches e que permanece até a presente data.

No início o estabelecimento contava com apenas um trailer, com o passar do tempo o mesmo foi ampliando a lanchonete, vindo a construir um espaço anexado ao lado do trailer para maior acomodação de seus clientes. Esta ampliação também consta um banheiro feminino e masculino, conforme exigência da vigilância sanitária, ao redor do terreno era apenas de pedra britada, posteriormente também como melhoria o mesmo concretou tudo e fez melhorias como a colocação de televisão, adquiriu um número maior de mesas e cadeiras.

Atualmente o Big Lanches possuem 14 funcionários, sendo 03 motoqueiros para a entrega a domicílio, 02 chapeiros, 02 cozinheiros, 01 atendente de caixa e 06 garçons, no caso dos garçons alguns são diaristas. Possui um espaço que conta com 50 mesas para atendimento aos clientes. Atualmente os produtos de maior venda da empresa são os lanches e porções, tendo como complemento as bebidas e que se fosse observar o lucro ele não teria a venda de bebida alcoólica.

Os dados coletados foram através de uma entrevista realizada em seu estabelecimento comercial.

5.2 Atendimento e Treinamento Utilizado

Quanto à forma de atendimento, o mesmo entende que o necessário seria 01(um) garçom para cada 08 (oito) mesas, porém ele trabalha com 04 (quatro) garçom para esse atendimento total. Também não faz nenhum tipo de recrutamento e seleção de seus funcionários, vindo a contratar os mesmos através da experiência ou através de alguma indicação não sendo feito nenhum tipo de treinamento, seja ele na contratação ou na socialização. Segundo o mesmo não há interesse das pessoas em trabalhar na área de atendimento, visto que o horário de trabalho é longo e o salário é pouco. Portanto quando aparecem pessoas interessadas para atendimento de mesas, o mesmo contrata sem nenhuma experiência, devido à escassez deste profissional no mercado. Ainda segundo o empresário não se vê por parte destes colaboradores nenhum interesse em se aperfeiçoar ou em atender os clientes com qualidade que realmente deveria existir em seu estabelecimento. Na visão do gestor o mesmo tem prejuízos devido à falta de comprometimento de seus garçons, pois na maioria das vezes atendem de forma errada ou simplesmente não

atendem deixando o cliente insatisfeito, e até vendo os mesmos levantarem da mesa e irem embora por falta de atendimento.

O empresário disse que gostaria muito que houvesse uma empresa que qualificasse esses profissionais, pois isso faria que ele e outras empresas do ramo contassem com profissionais qualificados para a área de atendimento com qualidade.

5.3 Proposta de Plano de melhorias da Empresa

A sugestão seria que o mesmo fizesse um treinamento com os garçons contratados, mostrando a importância de um atendimento de qualidade. Desde a parte de cozinha, conhecimento do cardápio e de todos os produtos e serviços comercializados pelo estabelecimento. O colaborador contratado inicialmente deveria ser treinado por um tutor que tivesse total conhecimento da empresa, apresentando ao mesmo, todas as formas de atendimento e até mesmo conhecimento da demora da elaboração dos pratos e lanches servidos pela lanchonete para que estas informações fossem passadas de formas claras e precisas ao cliente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tivemos a oportunidade de concluir através desse trabalho que a qualificação do profissional na hora da contratação e na hora de exercer suas funções faz toda a diferença, e através do setor de bares e restaurantes que estudamos, pudemos observar que esse é o ramo que mais tem carência de pessoas qualificadas. Observamos também que o profissional qualificado que saiba exercer suas funções da maneira correta é o diferencial na organização.

Através do trabalho apresentado acima entendemos que nem sempre a qualificação vem do profissional, às vezes a organização que precisa treinar o seu colaborador, ensinando-o da maneira correta caso o mesmo não tenha experiências no ramo. Todo esse complexo desenvolvimento tem como objetivo a total e perfeita satisfação do cliente para com o atendimento no setor de bares e restaurantes, essa satisfação automaticamente traz bons resultados.

Valendo dessa experiência acreditamos que podemos realizar um ótimo trabalho com a empresa pesquisada podendo contribuir com o mesmo de maneira que satisfaça seus clientes. Pois, através da pesquisa que foi realizada pudemos observar alguns fatores que não contribuem para um bom atendimento, devido à falta de atenção dos colaboradores e também a falta de comprometimento com os clientes presentes no estabelecimento.

REFERÊNCIAS

ABRASEL. **Melhoria na Qualidade do Atendimento para Bares e Restaurantes.**

Disponível em:

<[http://201.2.114.147/bds/bds.nsf/118A5559EDF4B7CD832576180073F2E5/\\$File/NT00041DDE.pdf](http://201.2.114.147/bds/bds.nsf/118A5559EDF4B7CD832576180073F2E5/$File/NT00041DDE.pdf)>. Acesso em: 21 set. 2015.

ALMEIDA, Walnice. **Captação e Seleção de Talentos, Repensando a Teoria e a Prática.** São Paulo: Editora Atlas, 2004.

Apostila de Garçom. **Apresentação pessoal do garçom.** Disponível em:

<<http://tudoderestaurante.blogspot.com.br/2009/02/apostila-de-garcom.html>>.

Acesso em: 27 ago. 2015.

BENVENISTE, Emile. **Problemas de Linguística Geral**, v. 8. São Paulo: Editora Nacional, 1976.

Bons e maus hábitos de garçom. Disponível em:

<http://www.escolalivre.net/fiquepordentro/2/bons_e_maus_habitos_do_garcom>.

Acesso em: 27 ago. 2015.

CARVALHO, Antônio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de recursos humanos.** São Paulo: Guazzelli, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** São Paulo: Atlas, 1985.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

DIAS, Elaine Maria Matos. **Quais as competências necessárias para obter inserção no mercado de trabalho?** Disponível em:

<http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?rh=quais-as-competencias-necessarias-para-obter-insercao-no-mercado-de-trabalho?&idc_cad=sv9tigppf>. Acesso em: 08 set. 2015.

DIOGO, Claudio; ZANETTI, Eloi. **Posso Ajudar? 31 Dicas para não vender.** Curitiba: Os Autores, 2003.

GIL, Carlos Antônio. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Atlas, 2009.

ISO 9000. Disponível em: <http://www.infoescola.com/administracao_/definicoes-de-qualidade/>. Acesso em: 18 set. 2015.

JAMERSON, H.S. Administração de pessoal. In: HUBBARD; H.F. **Dois programas de Administração Pessoal**. Editora da Fundação Getúlio Vargas, 2 ed, v. VI, caderno 13, p. 54-55, 1963.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. ed. 3. São Paulo: Atlas, 1999.

LOBOS, Júlio. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1979.

Ministério do Trabalho e Emprego, Classificação Brasileira de Ocupações, CBO. Disponível em:

<<http://consulta.mte.gov.br/empregador/cbo/procuracbo/conteudo/tabela3>>. Acesso em: 15 set. 2015.

NOGUEIRA, Alzira. Coaching para a juventude. In: WUNDERLICH, Marcos; SITA, Mauricio. **Coaching & Mentoring Foco na Excelência** - Saiba como ultrapassar a barreira do comum e vencer na vida pessoa e profissional. São Paulo: Ser Mais, 2013.

NUNES, Gilvan da Silva. **Recrutamento e seleção**. São Paulo: Érica, 2002.

OLIVEIRA, Andréa. **Profissão garçom** - domine as técnicas do bem servir e obtenha sucesso.

Disponível em: <<http://www.cpt.com.br/artigos/profissao-garcom-domine-as-tecnicas-do-bem-servir-e-obtenha-sucesso#ixzz3kP19ENHj>>. Acesso em: 27 ago. 2015.

POWERS, Tom; BARROWS, Clayton W. **Administração no setor de hospitalidade**. ed. 1. São Paulo: Atlas, 2004.

RIEGEL, Martin. **Iniciação à análise linguística**. Rio de Janeiro: Rio, 1981.

SÃO PAULO. SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE. **Portaria CVS 5, de 09 de abril de 2013**. Disponível em: <<http://www.cvs.saude.sp.gov.br>>. Acesso em: 04 set. 2015.

SEBRAE. **Bons e maus hábitos de garçom**. Disponível em:

<http://www.escolalivre.net/fiquepordentro/2/bons_e_maus_habitos_do_garcom>. Acesso em: 27 ago. 2015.

SENAC DN – Serviço Nacional do Comércio. Departamento Nacional. **Sou garçom**: técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

THEDIM, Fernanda. **Gastronomia**. Disponível em:

<<http://www.vejario.abril.com.br/matéria/restaurantes/sem-reervas-cozinheiro-e-uma-profissao-chef-e-um-cargo/>>. Acesso em: 04 ago. 2015.

Tudo de Restaurante, Apostila de Garçom. Disponível em:

<<http://tudoderestaurante.blogspot.com.br/2009/02/apostila-de-garcom.html>>. Acesso em: 27 ago. 2015.

VARELA, Eduardo. **Processo seletivo**: quais as etapas de um processo seletivo. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/processo-seletivo-quais-as-etapas-de-um-processo-seletivo/34753/>>. Acesso em: 29 set. 2015.

APÊNDICE

A – Termo de Consentimento.

MODELO - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



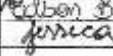
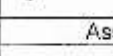

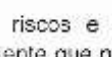

Você está sendo convidado (a) a participar do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: "A Qualificação profissional para o mercado de trabalho no setor de bares e restaurantes". No entanto, sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. A sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador.

O objetivo geral deste projeto é propor treinamentos profissionais para a área de atendimento de Bares e Restaurantes para suprir a carência desse profissional no mercado de trabalho e apresentar conceitos e técnicas para desenvolver habilidades profissionais mais apuradas e orientadas para o cliente.

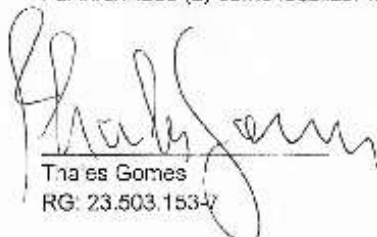
Sua participação neste trabalho consistirá em entrevistas, fornecimento de informações e/ou exibição da imagem empresarial, a fim de colher assim informações necessárias para a elaboração do trabalho e sugestões de melhorias para o seu empreendimento. As informações obtidas por meio dessa pesquisa serão confidenciais, sendo de conhecimento do pesquisador e do orientador da pesquisa. Será mantido sigilo quanto a sua identidade, preservando seus dados, e em hipótese alguma serão divulgados sem sua permissão.

Fica garantida a segurança de que a sua participação não trará qualquer prejuízo a sua integridade física, psíquica e moral, bem como, nenhum benefício imediato direto ou indireto, e trará contribuições para realização do trabalho.

Maiores esclarecimentos poderão ser obtidos, agora ou a qualquer momento, com os (as) alunos (as) ou com o orientador do trabalho.

| Nome dos alunos | Contato | Assinatura |
|--------------------------------|----------------|---|
| Aline Minakoda Silva Nakatsugi | (18)99624-4282 |  |
| Ange'a Francisca Ciaramicoli | (14)99761-4068 |  |
| Edivaldo Passafaro Lopes | (14)99723-2828 |  |
| Edson Bernardo da Silva | (14)99742-2227 |  |
| Jessica Lima Xavier Monari | (14)99673-3173 |  |
| Luciano Nistarda da Silva | (14)99618-9538 |  |
| Nome do Orientador | Contato | Assinatura |
| Aline Bozerra da Silva | (18)99624-6373 |  |

Eu, Thales Gomes, declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação no trabalho e concordo em participar. Estou ciente que não receberei qualquer benefício pela minha participação, nem qualquer exclusão caso ainda desista de participar. Fui informado (a) como localizar facilmente os integrantes do trabalho.


 Thales Gomes
 RG: 23.503.153-7

Tupã, 10 de Novembro de 2015.