



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS TERESINA ZONA SUL - PROF. MARCÍLIO RANGEL

ERICE OLIVEIRA ARCOVERDE

**PERFIL PROFISSIONAL DE TRABALHADORES DE RESTAURANTES
SELF-SERVICE EM TERESINA - PIAUÍ**

TERESINA
2016

ERICE OLIVEIRA ARCOVERDE

PERFIL PROFISSIONAL DE TRABALHADORES DE RESTAURANTES
***SELF-SERVICE* EM TERESINA- PIAUÍ**

Trabalho de conclusão de curso apresentado
ao curso de Graduação em Tecnologia em
Gastronomia do Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí -
IFPI.

Orientadora: Prof.^a Me. Luanne Moraes Vieira
Galvão

TERESINA

2016

PERFIL PROFISSIONAL DE TRABALHADORES DE RESTAURANTES
***SELF-SERVICE* EM TERESINA - PIAUÍ**

Trabalho de conclusão de curso apresentado
ao curso de Graduação em Tecnologia em
Gastronomia do Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí -
IFPI

Orientadora: Prof.^a Me. Luanne Moraes Vieira
Galvão

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Me. Luanne Moraes Vieira Galvão – IFPI
(Orientadora - Presidente)

Prof.^a Bruna Maria de Oliveira - IFPI
(1º Examinadora)

Prof.^a Me. Marília Alves Marques de Sousa - IFPI
(2º Examinadora)

Prof.^a Me. Mariana de Moraes Sousa - IFPI
(Suplente)

TERESINA

2016

Com amor e gratidão, dedico à minha mãe, educadora com quem aprendi o verdadeiro valor da vida. E aos meus filhos, Pedro Ivan e Mayra, pelo amor e carinho nos momentos mais importantes de minha existência.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por minha vida, por iluminar o meu caminho e me conceder força, perseverança, saúde e sabedoria.

À minha filha, pelo amor, companheirismo, compreensão e alegrias nos momentos mais árduos desse trabalho.

À minha orientadora, professora Luanne Moraes, que gentilmente me aceitou como orientanda e acreditou na minha capacidade.

Aos professores do curso, por compartilharem conhecimentos, pela atenção e incentivo no decorrer de toda a caminhada.

Aos amigos de turma, em especial, Mayra, Nina, Socorro, Aline, Ramonielle Albertina e Géssica, pelo companheirismo, amizade e incentivo para a realização deste sonho.

À Marília Borges e Daniela Caruza pela valiosa ajuda com a revisão deste trabalho.

Aos meus amigos que apoiaram, incentivaram e compreenderam este momento de minha vida.

Aos proprietários e funcionários de todos os restaurantes visitados que permitiram a realização e cooperaram para a pesquisa.

Penso que Deus deve ter sido um artista brincalhão para inventar coisas tão incríveis para se comer. Penso mais: que ele foi gracioso. Deu-nos as coisas incompletas, cruas. Deixou-nos o prazer de inventar a culinária.

Rubem Alves

RESUMO

O mercado de alimentação fora do lar encontra-se em expansão, e os restaurantes de autosserviço estão entre os preferidos dos consumidores, pois representam uma opção mais rápida e prática. Com o objetivo de levantar dados sobre os profissionais que trabalham no setor de alimentos e bebidas, realizou-se uma caracterização do perfil profissional dos trabalhadores dos restaurantes *self-service* da cidade de Teresina-PI. Para tanto, utilizou-se um questionário aplicado com 138 funcionários de 20 restaurantes das zonas norte, centro, sul, leste e shoppings desta capital. Apresentam-se então os resultados do estudo, detalhando o perfil dos trabalhadores, que são em sua maioria mulheres, com mais de 30 anos e baixa escolaridade. Atestando-se fatores como a falta de qualificação profissional e a elevada rotatividade da mão-de-obra empregada.

Palavras-chave: Restaurante. *Self-service*. Perfil profissional. Qualificação.

ABSTRACT

The market of food outside home is expanding, and self-service restaurants are among the favorites of consumers, because they represent a faster and more practical option. Aiming to collect data on the professionals working in the food and beverage industry, it was made a characterization of the professional profile of the employees working in self-service restaurants in Teresina-PI. For this, was used a questionnaire applied to 138 employees of 20 restaurants in the zones north, center, south, east and malls of this capital. This research approaches about the typology of restaurants, investigating the concept and structure of self-service ones. Then, the results are shown, detailing workers profile, who are mostly women, have more than 30 years and low education. Suggesting factors such as the deficiency of professional training and high staff turnover.

Keywords: Restaurants. Self-service. Professional Profile. Qualification.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Tipologia de Restaurantes.....	17
Gráfico 1 – Gênero dos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	25
Gráfico 2 – Idade dos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI....	26
Gráfico 3 – Estado civil dos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	26
Gráfico 4 – Escolaridade dos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	27
Gráfico 5 – Qualificação profissional dos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	28
Gráfico 6 – Função exercida pelos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	29
Gráfico 7 – Jornada de trabalho nos restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	30
Gráfico 8 – Remuneração dos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	30
Gráfico 9 – Renda complementar dos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	31
Gráfico 10 – Tempo de serviço dos funcionários nos restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	32
Gráfico 11 – Tempo de serviço dos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina no setor de Alimentos e Bebidas.....	33
Gráfico 12 – Domicílio dos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	34
Gráfico 13 – Recebimento de Auxílio Transporte pelos funcionários de restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	34
Gráfico 14 – Custeamento de Plano de Saúde para funcionários pelos restaurantes <i>self-service</i> de Teresina - PI.....	35

Gráfico 15 – Critério de contratação dos funcionários de restaurantes *self-service* de
Teresina - PI.....35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRASEL – Associação Brasileira de Bares e Restaurantes

ASSERT – Associação das Empresas de Refeição e Alimentação Convênio para o Trabalhador

CBO – Classificação Brasileira de Ocupações

CNAE – Classificação Nacional de Atividades Econômicas

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IFPI – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SINHORES – Sindicato Intermunicipal de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Piauí

SINSTSHOGASTRO – Sindicato de Hotelaria e Gastronomia do Piauí

SM – Salário Mínimo

UPR – Unidades Produtoras de Refeições

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	14
1.1 Tipologia dos Restaurantes.....	14
1.2 Restaurantes <i>Self-service</i>	18
1.3 Profissionais dos restaurantes <i>self-service</i>	21
2 OBJETIVOS	23
2.1 Objetivo Geral	23
2.2 Objetivos Específicos	23
3 METODOLOGIA	24
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	25
CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS.....	38
APÊNDICE A	42
APÊNDICE B	44

INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, o ramo gastronômico tem demonstrado ser um dos setores que mais se desenvolve no país, assim sendo, torna-se responsável pela geração de novos empregos. Existe a perspectiva de que a alimentação fora do lar aumente cada vez mais, fator esse causado pela forma de vida imposta à sociedade moderna, fazendo com que cresça o número de vagas no setor que é bastante carente de mão-de-obra qualificada.

Atualmente, os indivíduos apresentam pouco tempo disponível para preparação dos alimentos e até mesmo para sua ingestão. Com isso, a preferência por refeições mais rápidas, de fácil preparação e, principalmente, fora do domicílio tornou-se uma necessidade diária para muitas pessoas. Em vista de todas essas mudanças, os restaurantes comerciais tornaram-se alvos certos para a população que busca uma refeição ágil e de fácil acesso (ROSSI, 2006, p. 19).

De acordo com a constatação de Rossi (2006) e com os novos padrões sociais, a alimentação fora do lar passou de uma alternativa de lazer para uma necessidade dentro dos paradigmas de terceirização dos serviços familiares. Nesse contexto os restaurantes *self-service* apresentam-se como uma alternativa viável para esse público que busca uma alimentação rápida, variada, nutritiva e de preço acessível, que possibilita ao consumidor a escolha do que irá compor seu prato e do valor que irá pagar.

No *self-service* os consumidores pagam proporcionalmente o peso das suas refeições, que são oferecidas em forma de *buffet*, essa forma de servir refeições teve uma grande aceitação da população que se alimenta fora de casa, pois a variedade de pratos ofertados é diversificada e o desperdício é mínimo, visto que o consumidor só coloca o que deseja comer (SANTOS *et al*, 2013, p.18).

Em Teresina, o mercado de restaurantes de autosserviço apresenta-se em expansão, segundo depoimento dado por Soares (2016), da Equipe Técnica de Fiscalização de Alimentos da Gerência da Vigilância Sanitária do Município, existem atualmente 70 restaurantes *self-service* funcionando com licenciamento e estima-se, mais de 40 estabelecimentos com licenciamentos atrasados ou não licenciados.

É importante que os funcionários contratados, nesses estabelecimentos, tenham algum tipo de qualificação ou cursos de capacitação na área de alimentos

para o desenvolvimento de competências, habilidades e conhecimentos técnicos ligados ao saber-fazer da área em questão, assim como para que compreendam a importância da preservação da sua saúde e integridade, bem como dos consumidores, e também aprendam a valorizar o meio ambiente e os recursos naturais.

Portanto, este trabalho tem como objetivo identificar o perfil profissional dos trabalhadores dos restaurantes *self-service* de Teresina - PI.

1 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

1.1 Tipologia de Restaurantes

Pode-se dizer que restaurantes são estabelecimentos que têm como principal objetivo a preparação de alimentos para colocá-los à disposição da pessoa que deseje comprá-los, estabelecendo-se assim uma relação de serviço.

A origem dos restaurantes não é conhecida, o que se sabe é que há mais de 4.000 anos os sumérios e os egípcios já comercializavam o vinho e a cerveja que produziam. Na época do Império Romano, em centros urbanos havia tavernas que ofereciam alimentos e bebidas aos viajantes (VENTURI, 2010, p. 11).

No entanto, foi na França que o restaurante adquiriu a forma como é conhecido atualmente. Tudo começou quando alguns estabelecimentos como “casas de saúde” passaram a servir uma sopa restauradora (*bouillon restaurant*) para pessoas debilitadas. Essa sopa acabou dando nome a esses locais (SANTOS, 2005, p.16)

Tudo começou no século XVIII, na França, quando um certo Monsieur Boulanger, que vendia caldos destinados a restaurar a energia, pendurou na fachada de seu pequeno estabelecimento uma placa que anunciava: “Boulanger vende restaurantes divinos”. Na época, a palavra restaurante era sinônimo de “fortificante”. Mas a ideia de Boulanger abriu caminho para que seus fregueses comessem a sentar-se em mesas improvisadas para comer, no próprio local de venda, o alimento que compravam (NASCIMENTO, 2007, p. 58)

Para alguns historiadores, o primeiro restaurante surgiu de uma estalagem fundada em 1582 na França; já, para outros, teria surgido em 1725 em Madri, na Espanha (VENTURI, 2010, p. 14). Historicamente, foi a Revolução Francesa a responsável pela propagação dos restaurantes, pois os cozinheiros, que antes trabalhavam para a nobreza, abriram seus estabelecimentos de alimentação.

Um ponto importante é que estes *restaurants* eram sempre os mesmos, seguindo as mesmas receitas e podiam ser escolhidos (ou recomendados pelo *restaurateur*, restaurador – da saúde, subentendido) a partir de uma lista fixa, disponível a qualquer hora. Inicialmente, durante as décadas de 70 e 80 do século XVIII, os salões dos *restaurateurs* vendiam apenas os *restaurants*, participando desta forma, do grande projeto do Iluminismo de melhorar a vida diária através da aplicação da razão e de bases científicas (SILVA, 2008, p.2).

Ao longo do tempo os restaurantes foram se desenvolvendo e se diversificando, passando a existir os mais variados tipos e com muitas formas de serviço, por exemplo, restaurantes clássicos, típicos, temáticos, botecos, lanchonetes, churrascaria, etc. com serviços à francesa, à inglesa, *a la carte*, rodízio, *self-service*, dentre outros.

No Brasil, também, é difícil ter a certeza de quando surgiram os primeiros restaurantes. Alguns autores afirmam que essa origem foi em 1599, quando o português chamado Marcos Lopes abriu um estabelecimento que atendia aos viajantes (VIDRIK, 2006, p.22). O que se sabe é que a implantação de serviços de alimentação no país foi impulsionada pela chegada da família real em 1808. Na cidade de São Paulo, por exemplo, em 1847 já havia dois restaurantes (VENTURI, 2010, p. 14).

No Brasil, o desenvolvimento da indústria de restaurantes está associado à indústria de hotéis. Sua grande expansão se deu no período de 1930 a 1951, com a abertura dos Hotéis Cassinos. Neste período, pouca notícia se teve de estabelecimentos exclusivos para comer. Depois da proibição dos Cassinos pelo governo, esta indústria se estagnou e, somente a partir de 1964 iniciou uma nova e contínua expansão até os dias atuais (REBELATO *apud* LIPPEL, 2002, p. 3-4).

Depois da Segunda Guerra Mundial, vieram imigrantes de diversas regiões do mundo, influenciando a formação de restaurantes típicos, principalmente italianos. Algum tempo depois, na década de 1980, a influência mais marcante foi a dos *fast foods*, que se encaixaram ao estilo de vida corrido das grandes cidades. Já na década de 1990, houve a chegada de vários chefes internacionais, assumindo cozinhas de restaurantes, inovando com suas receitas próprias, adaptando-as com ingredientes brasileiros (VIDRIK, 2006, p.23). Atualmente é possível encontrar restaurantes por todo o país, desde os mais sofisticados aos mais simples.

Segundo a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), atualmente existem um milhão de restaurantes e bares no Brasil. Essa quantidade aumentou consideravelmente nestes últimos anos em razão de alguns fatores, como o aumento do poder aquisitivo da população e do número de idosos que costumam se alimentar fora de seus lares, ainda mais nas grandes cidades. E esse número deve crescer com a realização de eventos internacionais como a Copa do Mundo, em 2014, e as Olimpíadas, em 2016 (SENAC, 2013, p. 36).

Segundo a CNAE nº5611-2/01 do IBGE (2010), restaurantes compreendem as atividades de vender e servir comida preparada, com ou sem bebidas alcoólicas ao público em geral, com serviço completo. Ou seja, qualquer lugar, onde preparações culinárias são oferecidas para as pessoas mediante pagamento seria semelhante a um restaurante. Apesar de ser um conceito claro, não se deve dizer que alguns estabelecimentos, como por exemplo, padaria ou bar, que também preparam e vendem alimentos, possam ser nomeados restaurantes.

Existem diversas abordagens, principalmente, em relação à classificação e às características dos restaurantes, permitindo um aprofundamento quanto às suas categorias, conforme o ambiente, o cardápio apresentado, o perfil da clientela etc. (VENTURI, 2006, p. 17).

Não existe um consenso entre especialistas a respeito das categorias de restaurantes, porém essa classificação é válida para facilitar o entendimento desse tipo de negócio. Segundo Venturi (2006), os restaurantes podem ser classificados quanto à estrutura e à decoração em: tradicional, popular, comercial ou familiar; internacional, requintado ou clássico; gastronômico, *gourmet* ou *fine-dining*; e temático, típico ou de especialidade.

Para Bautista e Romero (2010), a categorização dos restaurantes depende das necessidades específicas do mercado e estabelecem três classificações principais: por tipo de comida (restaurantes de comida vegetariana e macrobiótica; de pescados e mariscos; de carnes vermelhas; de aves), pela variedade de serviço (*self-service*; *a la carte*; cafeterias, *drive-in* e similares); e pela categoria que possuem (restaurante de luxo; de primeira, segunda, terceira e quarta classe). Citam ainda a classificação pelo preço cobrado (restaurante de luxo; de preços altos; e de preços médios e baixos).

Segundo Lippel (2002), os restaurantes podem ser colocados em três grupos, levando-se em consideração o serviço ofertado. Seriam os restaurantes que utilizam o método *a la carte*, o método de autosserviço ou o método direto e/ou repetitivo, como apresentado no Quadro 1, na página a seguir.

Já para o SENAC (2013), os estabelecimentos voltados para o fornecimento de alimentação pronta podem ser representados pelos tipos: boteco, lanchonete, restaurante a quilo ou bufê, típico, galeteria e churrascaria, restaurante *a la carte* ou gastronômico, bistrô e *fast food*.

Quadro 1 – Tipologia de Restaurantes.

GRUPOS		
À LA CARTE	AUTOSSERVIÇO	DIRETOS OU REPETITIVOS
RESTAURANTES DE ESPECIALIDADES	- RESTAURANTE TRADICIONAL - <i>GRILL</i> - <i>SELF-SERVICE</i> - RESTAURANTE DE COLETIVIDADES - <i>BUFFETS</i> - CASAS DE CHÁ	- CHURRASCARIA - PIZZARIA - FRUTOS DO MAR
- RESTAURANTE INTERNACIONAL - RESTAURANTE GASTRONÔMICO - <i>FUSION FOOD</i> - TÍPICOS: * PAÍS * REGIÃO * GÊNERO - <i>CASUAL DINNING</i> - CANTINA ITALIANA - CASAS DE SUCOS E VITAMINAS - VEGETARIANO		
ESTABELECIMENTOS NOTURNOS		
- <i>BRASSERIES</i> - CHOPERIAS - CASAS NOTURNAS		
ALIMENTAÇÃO RÁPIDA		
- <i>COFFEE SHOP</i> - LANCHONETES - <i>CATERING</i> - RESTAURANTE DE AUTO ESTRADA - <i>ROTISSERIES</i> - DOÇARIAS - SORVETERIAS - <i>DRUGSTORES</i>		

Fonte: Adaptado de LIPPEL (2002).

No Boteco são servidos cafés, bebidas (alcoólicas ou não), petiscos, pratos populares ou tradicionais; o serviço é informal, a estética é despojada e atrai público jovem (SENAC, 2013, p. 36). Já a lanchonete serve refeições rápidas e lanches, o serviço é informal e possuem alta rotatividade de assentos e gasto médio relativamente baixo (LIPPEL, 2002, p.28).

O restaurante a quilo tem estilo de autosserviço e cobra as refeições de acordo com o peso dos alimentos dispostos no prato. E o restaurante do tipo bufê permite que o cliente se sirva à vontade, sendo cobrado um preço fixo (SENAC, 2013, p. 37).

O restaurante típico adota cardápio, serviço e instalação correspondente ao local e costumes que inspiraram o estabelecimento, como país de origem (chinês,

japonês, francês), regiões (gaúcho, siciliano, nordestino) e gênero de produtos utilizados (frutos do mar, vegetariano, massas) (ZANELLA, 2007, p. 76).

A churrascaria distingue-se por usar a churrasqueira no preparo das carnes; pode ser de várias categorias, desde as mais simples às mais requintadas. Seu cardápio apresenta variados tipos de carnes assadas na brasa, além de guarnições e outros acompanhamentos. Tradicionalmente, o serviço se dá sob a forma de rodízio, porém podem oferecer também o método *self-service* para fornecer os demais acompanhamentos, sejam eles guarnições, saladas ou sobremesas (SENAC, 2013, p. 35).

O restaurante *a la carte* ou gastronômico dispõe de um cardápio variado, desde a entrada até a sobremesa e, em geral, os pratos são preparados somente após a escolha do cliente (SENAC, 2013, p. 37). O restaurante gastronômico oferece pratos requintados apresentados sob a forma de *menu* de degustação, com o próprio chefe recebendo os clientes e aconselhando suas escolhas. Possuem rotatividade baixa, pois o tempo de refeição é longo (LIPPEL, 2002, p.23).

O bistrô serve refeições rápidas, porém delicadas, características de um restaurante ou bar pequeno e simples, todavia confortável e aconchegante. São servidos cafés, bebidas e comidas de preparo simples a preços acessíveis (SENAC, 2013, p. 37).

Os restaurantes do tipo *fast food* têm atendimento imediato, as refeições são preparadas e servidas em um curto intervalo de tempo (SENAC, 2013, p. 37). Os cardápios encontram-se geralmente afixados em um quadro luminoso acima do balcão; e o estabelecimento tem menor custo com mão-de-obra, pois um funcionário pode fazer o atendimento completo de um cliente em pouco tempo (WALKER, 2002, p. 209 e 260).

1.2 Restaurantes Self-Service

A busca pela alimentação fora do lar passou a ser uma necessidade dos tempos atuais. As mulheres, que antes se dedicavam somente aos serviços domésticos, inseriram-se no mercado de trabalho. Com isso, os trabalhadores passaram a fazer suas refeições fora de casa, sendo imprescindível a existência de serviços rápidos por conta do pouco tempo disponível para as refeições.

A emancipação da mulher na sociedade e sua crescente inserção no mercado de trabalho, o desenvolvimento das cidades e a falta de tempo disponível para preparar sua própria refeição tornam cada vez maior o número de pessoas que se alimenta fora de casa. A comida por quilo aparece como uma forma de oferecer à população uma refeição mais variada, barata e que se assemelha à comida caseira, podendo o consumidor escolher os componentes do seu prato, assim como o quanto irá gastar (QUEIROZ et al, 1999 *apud* GENTA et al, 2005).

Os restaurantes do tipo autosserviço ou *self-service* estão entre os preferidos dos trabalhadores, pois representam uma opção mais rápida, já que a comida já está pronta, não necessitando o cliente fazer o pedido e nem esperar a refeição ser preparada.

Diferente dos restaurantes *a la carte*, onde os consumidores escolhem seus pratos em um cardápio e esperam o tempo de preparo para a refeição ser servida à mesa, os restaurantes *self-service* são assim denominados em virtude do conceito de autosserviço, onde o próprio cliente vai até o alimento e o coloca em seu prato, podendo ou não pesar ao final. Com esse sistema, o cliente tem maior diversidade de opções alimentares para colocar em seu prato, além de não precisar esperar que o seu pedido fique pronto (SEBRAE/BR, 2014, p. 2).

Os restaurantes *self-service* destacam-se como alternativa para quem trabalha fora e quer pagar pouco, comendo bem e em pouco tempo. Além disso, todos têm benefícios: os clientes só pagam pelo que consomem e os comerciantes reduzem desperdícios, um grande problema para quem trabalha com alimentos. A grande vantagem desse tipo de estabelecimento é a de oferecer uma relação direta entre o que foi consumido e o que está sendo pago, com fornecimento de uma alimentação saudável, variada e que ainda abrevia a hora do almoço (SEBRAE/ES, 2009, p. 1).

Em um restaurante, a qualidade dos alimentos e a higiene durante a manipulação são fundamentais, pois a segurança alimentar é um componente indispensável, principalmente para restaurantes do tipo *self-service*, em que as comidas ficam expostas, colocadas à disposição para que o cliente monte seu prato como desejar.

A exposição dos alimentos frente a grande número de pessoas também propicia contaminações provocadas pelos próprios comensais, uma vez que nestes ambientes não existem condições para o procedimento adequado de

higiene pessoal, incluindo lavatórios, ou quando existem não são devidamente utilizados (ROCHA *et al*, 2010, p. 32).

Um restaurante de autosserviço deve ter uma estrutura simples sendo indispensável uma área para acomodar um salão para refeições, banheiros, depósito para o estoque e a área da cozinha. Quando se desejar uma diferenciação, para atender a uma clientela mais exigente, é recomendável a contratação de serviços profissionais de um arquiteto, para elaboração de projeto específico (SEBRAE/BR, 2014, p.11).

O balcão com pratos frios e saladas está em primeiro plano dentro do salão e, ao seu lado, o balcão com pratos e talheres, em seguida o balcão dos pratos quentes, passando-se por uma seção de bebidas e sobremesas, e por fim a balança eletrônica para pesagem. A decoração deve ser agradável, o *layout* funcional, a iluminação adequada, a climatização suficiente para proporcionar sensação de conforto. O atendimento deve se processar com rapidez e eficiência. O caixa deve estar localizado próximo à saída, facilitando e controlando melhor os pagamentos. (SEBRAE/BR, 2014, p.11).

Nesse sistema os alimentos são expostos em balcões ao alcance do cliente, com opções de pratos frios e quentes. As louças, talhares e guardanapos devem ser colocados em um balcão auxiliar. Se o serviço for a peso, após servir-se, o consumidor deve dirigir-se à balança, onde um funcionário irá registrar a pesagem e o cálculo do preço (ZANELLA, 2007, p. 71).

Os restaurantes *self-service* utilizam bastante o sistema por quilo, em que o cliente, após servir-se à vontade, passa por uma balança onde sua refeição é pesada, pagando somente pelo que irá consumir. Esse sistema de pagamento só passou a existir após 1990 e foi idealizado para diminuir o preço final ao consumidor, porém, apesar da agilidade, em horários de pico é difícil evitar as filas que se formam diante das balanças e do caixa (LIPPEL, 2002, p.32).

Há também a opção de *self-service* a preço fixo, onde é facultado ao cliente consumir qualquer tipo e quantidade de alimento que estão dispostos nos balcões, sendo cobrado um valor previamente definido. Em alguns estabelecimentos desse tipo, excluem-se a sobremesa do valor inicial, devendo ser paga separadamente. E ainda há os que limitam o consumo de algumas especialidades, principalmente carnes, determinando o máximo de unidades que podem ser colocadas no prato (ZANELLA, 2007, p. 71).

Segundo pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha para a Associação das Empresas de Refeição e Alimentação Convênio para o Trabalhador - ASSERT (DATAFOLHA, 2016), com levantamento feito entre dezembro de 2015 e janeiro de 2016, os brasileiros que se alimentaram fora de casa gastaram em média R\$30,48 por refeição. A pesquisa dividiu ainda os gastos com alimentação em diferentes tipos de serviço, sendo o preço de uma refeição em um restaurante de autosserviço em média R\$28,43, o segundo mais barato. Em Teresina, esse quadro se repete, a refeição nesse tipo de restaurante custa, em média, R\$25,53.

Esses dados demonstram que os restaurantes de autosserviço oferecem uma alimentação mais acessível ao trabalhador, sendo mais barata que serviços de restaurantes executivos e *a la carte*. Além disso, eles detêm a preferência do consumidor, por oferecem uma maior variedade de alimentos e rapidez de serviço.

1.3 Profissionais dos restaurantes *self-service*

A área de alimentação fora do lar apresenta um crescimento quantitativo, observa-se, portanto, que o mesmo não acontece quanto à qualidade da mão-de-obra empregada nos estabelecimentos do setor. Grande número de bares e restaurantes encontra-se fora dos padrões adequados para atender sua clientela, necessitando, assim, de projetos de qualificação profissional, que é uma importante ferramenta para a inserção e manutenção desses trabalhadores no mercado.

Os proprietários dos empreendimentos necessitam priorizar a capacitação e o treinamento de seus funcionários para que desenvolvam um trabalho de qualidade, que atendam às necessidades do cliente.

Existe, porém, outro ponto a ser considerado, pois, por mais que o profissional seja competente e capacitado, não conseguirá desempenhar um bom trabalho em um estabelecimento que não ofereça as condições necessárias para a execução do seu trabalho.

Desse modo, os empresários que se preocupam com a capacitação de seus funcionários e com a qualidade do estabelecimento, elevam seu grau de reconhecimento no mercado e geram um clima saudável de profissionalismo entre seus empregados.

De acordo com o SEBRAE/BR (2014), a quantidade de funcionários que deve compor o quadro pessoal de um restaurante *self-service* está relacionada ao porte do empreendimento, observando-se a adequação ao tipo de serviço que será oferecido e ao horário de funcionamento. Como vantagem desse tipo de restaurante, é citada a pequena quantidade de profissionais contratados, exigindo-se algumas funções como: gerente de restaurante, cozinheiro, auxiliar de cozinha, garçom e caixa.

A Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, que trata do reconhecimento da existência de ocupações no mercado de trabalho brasileiro e é publicada pelo Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, define os cargos acima citados (CBO, 2016).

Gerente de restaurante é aquele que gerencia e promove produtos e serviços na empresa. Também coordena áreas operacionais, executa rotinas administrativas e controla recursos humanos e financeiros (CBO, código nº 1415-10).

Cozinheiro é quem organiza e supervisiona os serviços de cozinha, planejando cardápios e elaborando o pré-preparo e a finalização de alimentos, observando métodos de cocção e padrão de qualidade (CBO, código nº 2711).

Auxiliar de cozinha tem a função de ajudar o cozinheiro no pré-preparo, preparo, processamento de alimentos e montagem de pratos. Verificam a qualidade dos gêneros alimentícios para minimizar os riscos de contaminação. Devem trabalhar segundo as normas de qualidade, segurança e higiene (CBO, código nº 5135-05).

Garçom é aquele que atende os clientes e anota pedidos, podendo preparar drinks, sucos e cafés (CBO, código nº 5134-05).

O responsável pelo caixa é quem recebe os valores correspondentes à venda dos produtos e serviços. Além disso, prestam informações ao público, tais como horários, preços, promoções etc. Preenchem formulários e relatórios administrativos (CBO, código nº 4211-25).

Além desses profissionais já relacionados, existe, nos restaurantes *self-service*, o posto de serviços gerais, que tem por funções: serviços de rotina de limpeza, manutenção e conservação dos espaços interiores e exteriores.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Determinar as características do perfil profissional dos trabalhadores de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar pesquisa de campo através de questionários com trabalhadores de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.
- Identificar o perfil socioeconômico dos trabalhadores da área de alimentos, em restaurantes *self-service*, de Teresina - PI.
- Caracterizar o perfil profissional e técnico dos trabalhadores da área de alimentos, em restaurantes *self-service*, de Teresina - PI.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada no município de Teresina, capital do estado do Piauí, reconhecida por possuir uma diversidade de estabelecimentos na área de alimentos e bebidas. Apesar dessa oferta numerosa de opções de alimentação fora do lar, pode-se observar a carência de conhecimento a respeito dos profissionais que atuam nessa área na cidade. Assim sendo, este trabalho priorizou um estudo para a caracterização do perfil dos profissionais dos restaurantes *self-service* de Teresina.

Um levantamento do mercado de alimentação da cidade foi realizado, através de entrevistas com representantes dos dois sindicatos locais, da classe patronal (Sindicato Intermunicipal de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Piauí - SINHORES) e da classe laboral (Sindicato de Hotelaria e Gastronomia do Piauí - SINSTSHOGASTRO).

Após esse levantamento foram selecionados, por critério de aleatoriedade, 22 restaurantes distribuídos nas zonas norte, sul, centro, leste e em três shoppings, contudo só houve retorno de 20 desses estabelecimentos.

Este estudo é representado como uma pesquisa descritiva, assumindo forma de levantamento, pois a caracterização do perfil dos profissionais do setor da área analisada foi desenvolvida através de pesquisa de campo nos restaurantes do tipo *self-service* selecionados, por meio de aplicação de questionário (Apêndice A).

Esse instrumento de coleta de dados foi elaborado com base no formulário da pesquisa de Assunção *et al* (2010) e apresentou 15 questões de múltipla escolha.

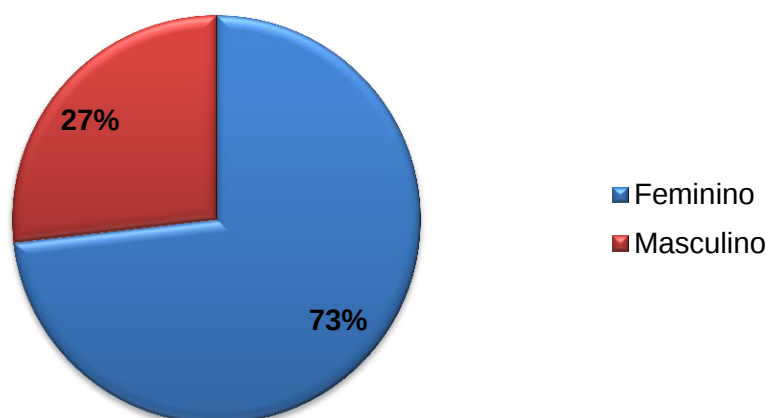
Com a coleta das informações, realizou-se a compilação e tabulação dos dados, utilizou-se o programa Microsoft Office Excel (2010), para análise dos resultados, que foram expostos em gráficos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os questionários voltados aos trabalhadores de restaurantes *self-service* de Teresina foram entregues em 22 restaurantes da cidade, sendo que 20 deles os devolveram preenchidos. Foi distribuído um total de 186 questionários, 138 foram respondidos e 48 voltaram em branco.

Observou-se, através dos resultados, que a maioria dos trabalhadores dos restaurantes pesquisados são mulheres (73%), enquanto os homens ocupam 27% dos cargos, demonstrando uma falta de equivalência na empregabilidade de ambos os gêneros (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Gênero dos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.



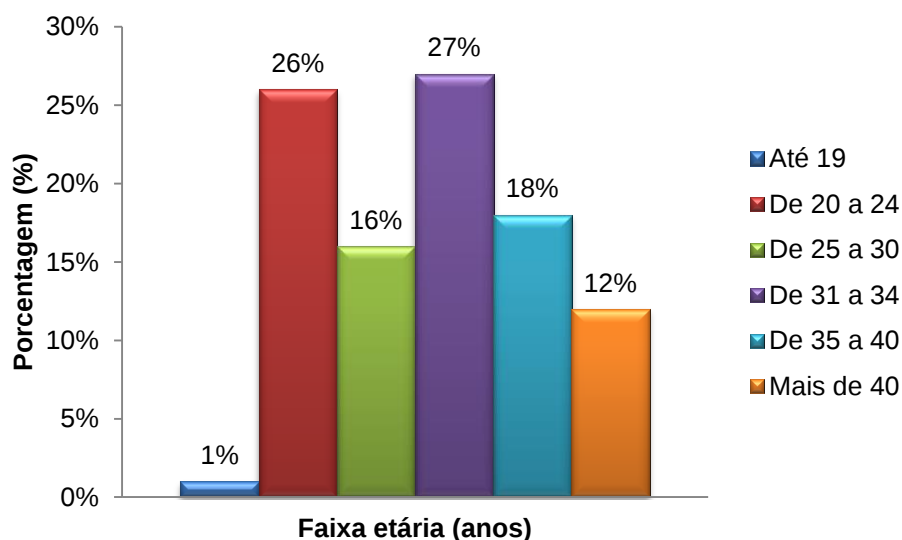
Fonte: Elaboração própria (2016)

O estudo de Assunção *et al* (2010) traz um delineamento de características como gênero, escolaridade, salário, função exercida, capacitação etc. dos trabalhadores de cozinha da Via Gastronômica de Coqueiros em Florianópolis/SC. Nessa pesquisa, o mesmo não foi encontrado em relação ao gênero, pois houve uma paridade, 54% de mulheres e 46% de homens.

Na avaliação referente à faixa etária, verificou-se a seguinte distribuição: 1%, com idade até 19 anos; 87%, entre 20 e 40 anos; e 12%, com mais de 40 anos (Gráfico 2). Observando-se que, desse modo, aos mais jovens (até 19 anos) e aos

mais velhos (mais de 40 anos), as oportunidades de trabalho, no setor, são mais restritas.

Gráfico 2 – Idade dos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.

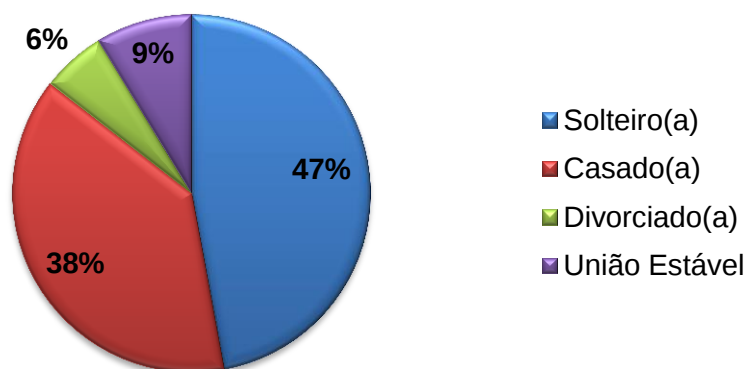


Fonte: Elaboração própria (2016)

Neste estudo, observou-se que a maioria dos trabalhadores (57%) tem mais de 30 anos, assim como na pesquisa de Assunção *et al* (2010), em que a maioria apresentou idade entre 30 e 50 anos.

Quanto ao estado civil dos trabalhadores questionados, 47% são solteiros, 38% são casados, 9% mantêm uma união estável e 6% são divorciados (Gráfico 3).

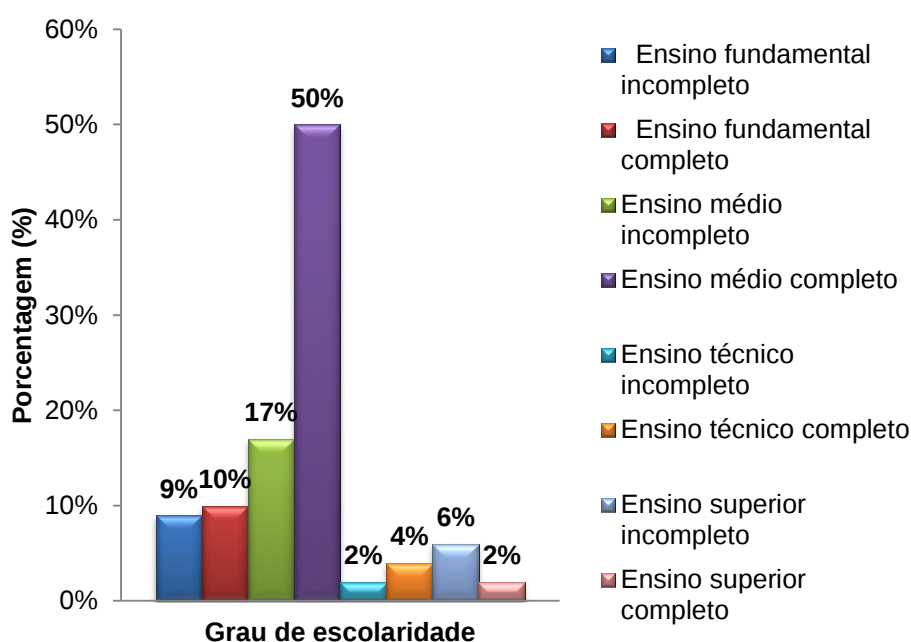
Gráfico 3 – Estado civil dos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.



Fonte: Elaboração própria (2016)

Nos resultados obtidos quanto à escolaridade, verificou-se que 50% dos trabalhadores possui apenas o ensino médio completo. Os profissionais com ensino técnico ou superior completo somam apenas 4% do total, enquanto 10% ainda estão concluindo ou não terminaram essa formação. Ainda, 36% não possuem o ensino médio completo, 10% possuem fundamental completo e 9% não completaram esse grau de ensino (Gráfico 4).

Gráfico 4 – Escolaridade dos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.

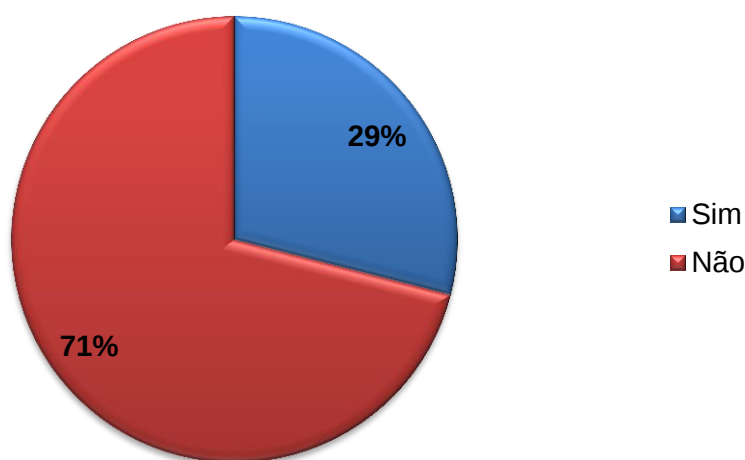


Fonte: Elaboração própria (2016)

Percebe-se que o número de trabalhadores com ensino superior é inexpressivo, demonstrando que o nível de escolaridade desses profissionais não é elevado, o que nos faz crer que existe uma relação de consequência entre o grau de escolaridade e a remuneração oferecida a esses trabalhadores (Gráfica 8, p. 30). O mesmo fator é também observado por Rocha e Amaral (2012), onde trabalhadores do setor de alimentação fora do lar, na região litorânea central de Santa Catarina, possuem, em geral, pouca escolaridade.

Entre os trabalhadores pesquisados, constatou-se que, quanto à qualificação profissional na área, os resultados encontrados demonstram a falta de equilíbrio, pois 29% possuem capacitação e 71% não possuem (Gráfico 5).

Gráfico 5 – Qualificação profissional dos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.



Fonte: Elaboração própria (2016)

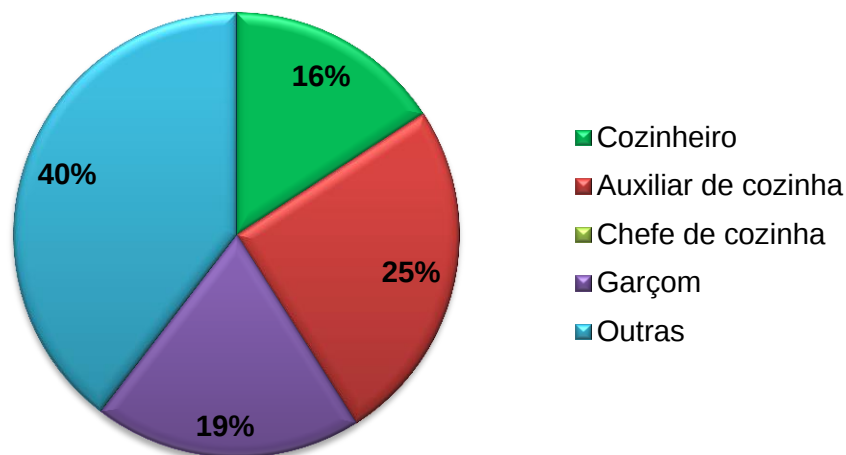
Semelhante aos números encontrados no estudo de Rocha e Amaral (2012), em que apenas 27% realizou algum tipo de capacitação para as atividades desempenhadas e a maioria (73%) afirmou não possuir qualquer qualificação para a função ocupada no estabelecimento. O mesmo fator também pode ser observado na pesquisa sobre empreendedorismo no setor de bares e restaurantes no estado de São Paulo, de Silva e Del Nero Sobrinha (2015), onde 75% dos empresários entrevistados afirmaram haver ausência de mão-de-obra qualificada. Do mesmo modo, Toshiak *et al* (2012), em trabalho sobre a capacitação profissional no mercado gastronômico de Foz do Iguaçu, constatou que apenas 7% possuem qualificação na área de alimentação, contra 93% que não possuem cursos de capacitação.

No Brasil, a mão-de-obra que realiza atividades em UPR (Unidades Produtoras de Refeições), frequentemente, não é qualificada e, em muitos casos, nem mesmo é treinada para assumir as atividades ligadas à produção de refeições. Pode-se observar, ainda, a carência de informações desses profissionais quanto às normas de segurança alimentar na produção de refeições (ZANDONADI *et al*, 2007, p. 21).

O próximo item analisado diz respeito à função exercida pelos trabalhadores dentro do restaurante, detectou-se que nenhum deles possui *chef* de cozinha. Dos

respondentes, 16% são cozinheiros; 25% são auxiliares de cozinha; 19% são garçons; e os 40% restantes afirmaram exercer outras funções, como: serviços gerais, caixa, segurança e gerência (Gráfico 6).

Gráfico 6 – Função exercida pelos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.



Fonte: Elaboração própria (2016)

Assunção *et al* (2010), ao analisar, em sua pesquisa, o mesmo item, observaram que a maioria (69%) exerce a função de auxiliar de cozinha, seguida pela função de cozinheiro (23%) e de *chef* de cozinha (8%). Demonstrando, assim, não existir muita diferença entre os dados encontrados nos dois trabalhos.

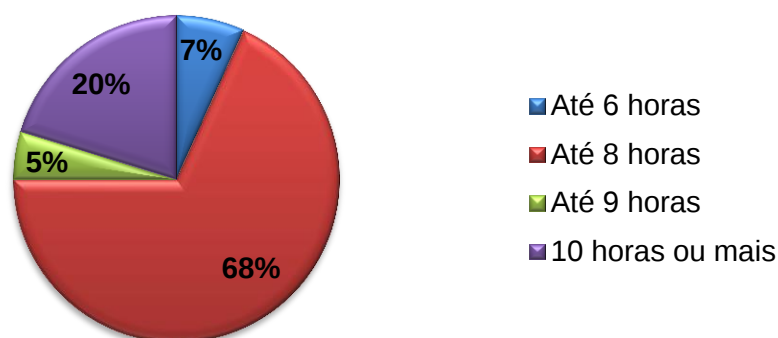
No estudo realizado por Rocha e Amaral (2012), constatou-se a compatibilidade função/cargo em 71% dos casos, ou seja, parte desses funcionários não desempenha a função para a qual foi contratada, ou a realizam em concomitância com outra função. Fator esse observado também neste estudo, em que funcionários dos restaurantes marcaram mais de uma alternativa quando perguntados sobre a função exercida.

A escolha de profissionais que irão trabalhar no empreendimento precisa ser feita com muita responsabilidade, pois são tais colaboradores que irão atender aos clientes e um bom ambiente de trabalho refletirá diretamente na imagem da empresa. A vantagem de um restaurante *self-service* está na quantidade reduzida de funcionários contratados, porém, alguns postos são necessários para esse tipo de

empreendimento, como cozinheiro, auxiliar de cozinha, atendente ou ajudante – pesagem, serviços gerais, caixa, gerente e garçom (SEBRAE/BR, 2014, p.11).

Quanto à jornada de trabalho, 68% dos entrevistados trabalham até 8 horas por dia; 5%, até 9 horas; 20%, 10 horas ou mais; e apenas 7%, até 6 horas diárias (Gráfico 7).

Gráfico 7 – Jornada de trabalho nos restaurantes *self-service* de Teresina - PI.

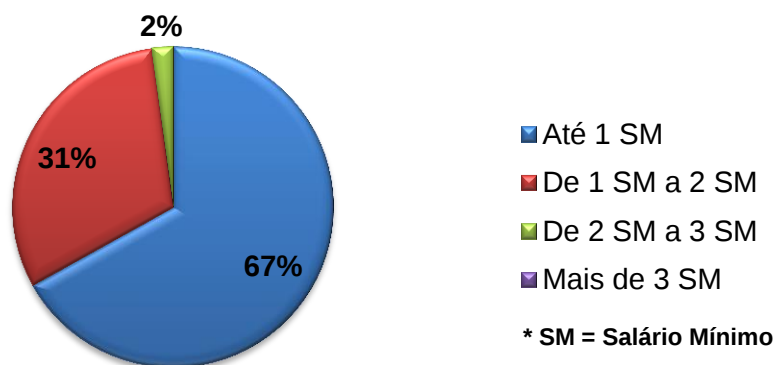


Fonte: Elaboração própria (2016)

Dados similares foram expressos na pesquisa de Assunção *et al* (2010), onde 71% dos funcionários questionados trabalham até 8 horas diárias, enquanto 18% deles trabalham 9 horas ou mais.

No que diz respeito aos salários pagos aos funcionários, observou-se que, nos restaurantes pesquisados, 67% dos trabalhadores recebem até um salário mínimo; 31% variam o recebimento de um a dois salários e apenas 2% ficam na faixa de dois a três salários (Gráfico 8).

Gráfico 8 – Remuneração dos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.

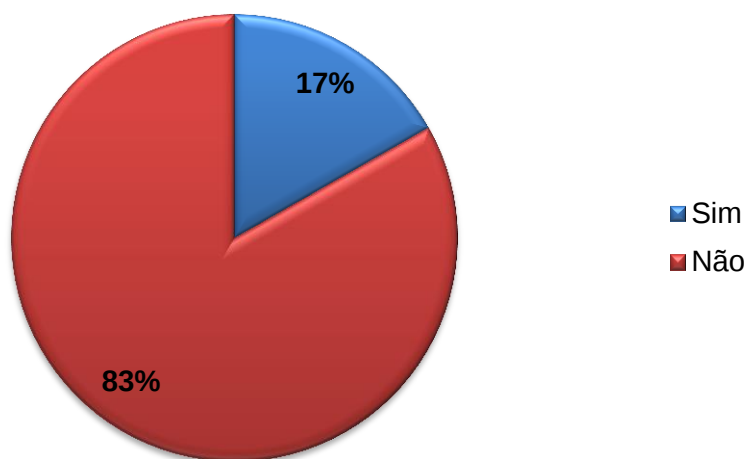


Fonte: Elaboração própria (2016)

Nessa análise salarial do setor de alimentação, destacam-se os dados encontrados no estudo de Rocha e Amaral (2012), que demonstram que 83% dos entrevistados afirmam receber até três salários mínimos mensais, sendo 59% deles recebem até 1,5 salários mínimos. Na pesquisa de Assunção *et al* (2010), 17% dos trabalhadores do setor de alimentos e bebidas na microrregião de Florianópolis recebiam mensalmente, em março de 2009, até 1,5 salários mínimos e 83% deles, até 2,5 salários mínimos. Comparando os resultados, percebe-se, dessa forma, a diferença da realidade salarial dos trabalhadores desse setor em Teresina, que recebem, em sua maioria, baixos salários.

Referente à renda complementar, apesar dos baixos salários, somente 17% dos entrevistados afirmaram trabalhar em outros horários para aumentar sua renda. A grande maioria (83%) afirmou não contar com essa renda extra (Gráfico 9).

Gráfico 9 – Renda complementar dos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.



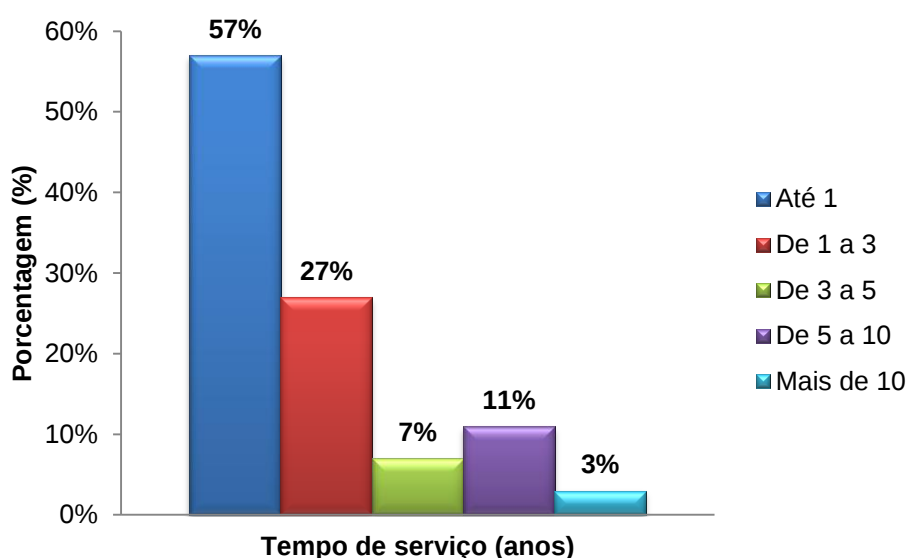
Fonte: Elaboração própria (2016)

Fator também verificado por Assunção *et al* (2010), pois dos profissionais questionados em sua pesquisa, 74% não possuem renda complementar, vivem, unicamente dos salários recebidos dos estabelecimentos em que trabalham. Isso pode ocorrer por conta da carga horária trabalhada, em que 93% dos funcionários

de *self-services* de Teresina podem chegar a trabalhar de 8 até mais de 10 horas diárias, tendo menos tempo para dedicarem-se a outras atividades.

Sobre o tempo de serviço no estabelecimento, os dados obtidos mostram que 57% das pessoas questionadas estão, no máximo, até um ano; 22%, se encontram na faixa de um até três anos; 7%, de três até cinco anos; 11%, de cinco até dez anos; e somente 3% estão há mais de dez anos (Gráfico 10).

Gráfico 10 – Tempo de serviço dos funcionários nos restaurantes *self-service* de Teresina - PI.



Fonte: Elaboração própria (2016)

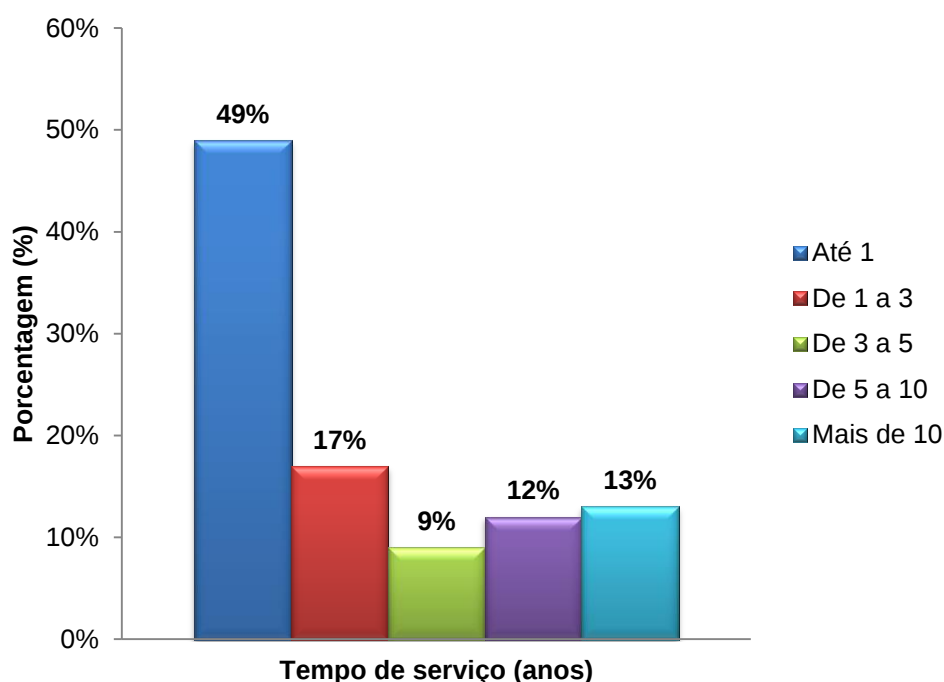
O problema de alta rotatividade pode ser notado na pesquisa de Rocha e Amaral (2012), pois 76% dos trabalhadores que atuavam no setor estavam empregados há menos de três anos, sendo que, desses, 45% estavam contratados há menos de doze meses; e somente 10% afirmaram permanecer além de nove anos.

O mesmo percebe-se nos resultados colhidos por Assunção *et al* (2010), pois o tempo de serviço dos profissionais, no atual estabelecimento de trabalho, em sua maioria (63%), é inferior a um ano; 18%, de um a três anos; 8%, de três a cinco anos; 8%, de cinco a dez anos; e somente 3%, mais de dez anos.

A comprovação da breve permanência dos funcionários nos estabelecimentos pode ser reflexo de um mercado que paga baixos salários, fazendo com que os profissionais busquem novas alternativas.

Constatou-se ainda, que, aproximadamente, a metade dos trabalhadores questionados (49%) exerce função no setor de alimentos e bebidas por até um ano de serviço. Aqueles que se encontram na faixa entre um ano e até três anos totalizam 17%; e 13% estão no setor há mais de dez anos (Gráfico11).

Gráfico 11 – Tempo de serviço dos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI no setor de Alimentos e Bebidas.



Fonte: Elaboração própria (2016)

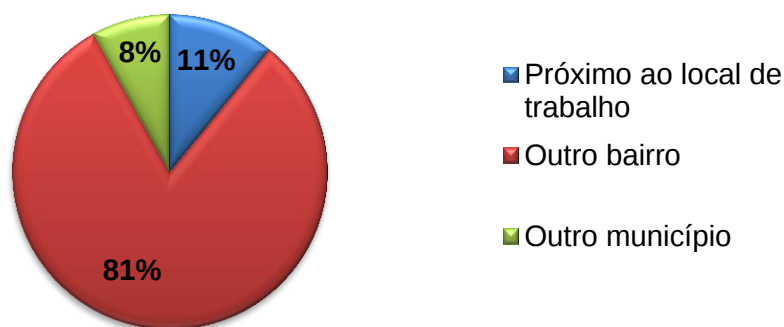
Essa rotatividade de funcionários do setor foi igualmente verificada na pesquisa de mercado realizada por Assunção *et al* (2010), em que 45% dos entrevistados atuavam há menos de um ano; 76%, há menos de três anos e apenas 12% estão há mais de sete anos na referida área profissional.

Em relação ao domicílio dos funcionários, 81% residem em outros bairros que não aquele em que trabalham; 11% moram próximo ao local de trabalho e 8% em outros municípios, observando-se, assim, que o emprego da mão-de-obra local é positiva, visto que a maioria dos empregados reside em Teresina (Gráfico 12, na página a seguir).

Os resultados encontrados por Assunção *et al* (2010) são distintos, pois verificou que, aproximadamente, 60% dos trabalhadores pesquisados residem

próximo ao local de trabalho. Fato relatado na pesquisa como uma exigência de alguns empregadores.

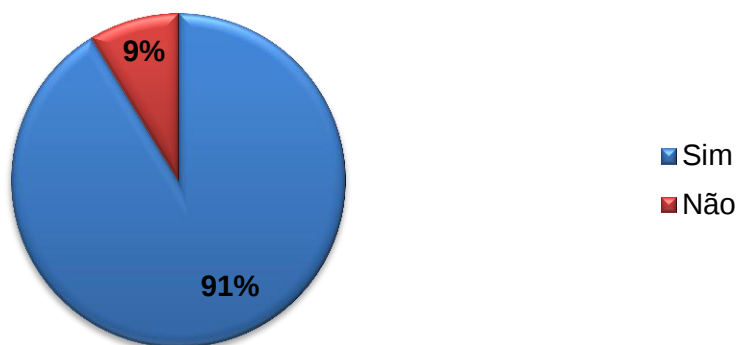
Gráfico 12 – Domicílio dos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.



Fonte: Elaboração própria (2016)

Dados colhidos nesta pesquisa demonstram que a grande maioria dos profissionais (91%) recebem auxílio transporte e somente 9% não conta com esse benefício (Gráfico 13). Esse fator deve-se justamente ao observado na questão quanto ao domicílio, pois grande número desses trabalhadores reside distante do local de trabalho.

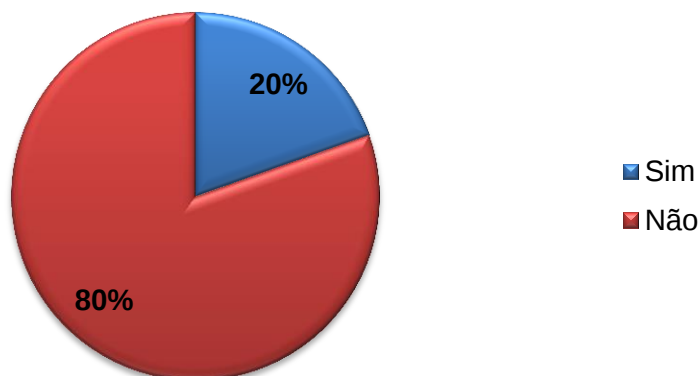
Gráfico 13 – Recebimento de Auxílio Transporte pelos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.



Fonte: Elaboração própria (2016)

Na questão relacionada ao plano de saúde, apenas 20% dos trabalhadores contam com esse auxílio custeado uma parte pelo empregador e outra pelo empregado (Gráfico 14).

Gráfico 14 – Custeamento de Plano de Saúde para funcionários pelos restaurantes *self-service* de Teresina - PI.

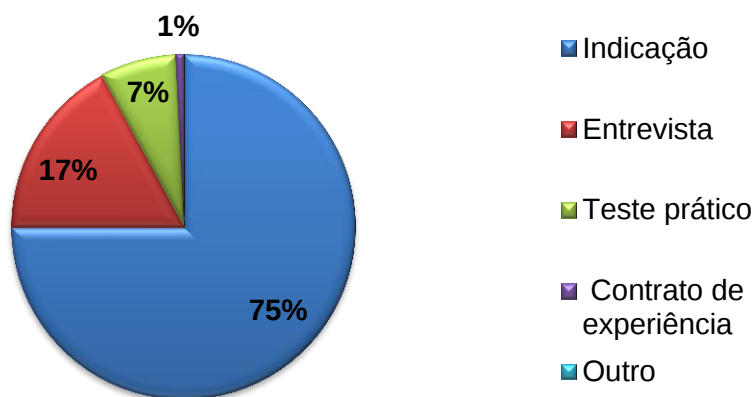


Fonte: Elaboração própria (2016)

Em entrevista com o secretário geral do Sindicato dos Trabalhadores do setor (SINTSHOGASTRO), Fernando Dias, constatou-se que os sindicalizados e seus dependentes contam com algumas especialidades na área de saúde, com atendimento na própria sede do sindicato, são elas: ginecologia, obstetrícia, pediatria e odontologia.

Os resultados verificados quanto ao critério de contratação desses trabalhadores demonstram não existir exigência quanto à formação e qualificação desses profissionais, pois a grande maioria (75%) é contratada segundo critério de indicação; 17%, por entrevista; 7%, através de teste prático; e somente 1%, por contrato de experiência (Gráfico 15).

Gráfico 15 – Critério de contratação dos funcionários de restaurantes *self-service* de Teresina - PI.



Fonte: Elaboração própria (2016)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados levantados sobre o perfil dos trabalhadores dos restaurantes *self-service* de Teresina permitem considerar que esses profissionais caracterizam-se pelos seguintes aspectos: a maioria pertence ao gênero feminino; com escolaridade pouco elevada; recebe uma remuneração relativamente baixa - entre um e dois salários mínimos; exerce jornada de trabalho de até 8 horas, podendo chegar a até 10 horas diárias; possui pouco tempo de trabalho no estabelecimento e no setor de alimentos e bebidas, indicando ser uma área com alta rotatividade de funcionários.

Os resultados obtidos demonstram, ainda, a grande demanda de trabalhadores sem certificação técnica ou mesmo capacitação básica para o desempenho de suas atividades. Esse dado é preocupante por conta da ausência de cuidados essenciais com higiene e com a manipulação de alimentos. Para completar esse cenário, ainda há a falta de profissionalismo no trato com o cliente.

Os salários baixos e as condições, algumas vezes, precárias de trabalho podem, também, ser fatores que repercutem na mão-de-obra pouco ou não qualificada, visto que profissionais qualificados não desejam submeter-se às essas condições de trabalho.

Observou-se, também, que gestores e proprietários necessitam investir em formação profissional e conhecimento de mercado para uma melhor execução de suas rotinas administrativas. Muitos restaurantes enfrentam dificuldades devido à falta de planejamento de negócio.

Percebe-se que, atualmente, o mercado dá importância relevante ao valor nutricional e à estética dos pratos, isso pode ser uma oportunidade valiosa para que os empreendedores e empresários capacitem seus funcionários e contratem pessoas qualificadas, elevando o valor e a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Diante da situação aqui exposta, avalia-se pertinente a execução de programas de capacitação para trabalhadores, gestores e proprietários do setor de alimentos e bebidas, especialmente, para aqueles que oferecem autosserviço.

Sugere-se, ainda, a realização de novas pesquisas que tragam indicadores relacionados à qualidade dos serviços oferecidos, análise das práticas de higiene empregadas e avaliação da qualificação da mão-de-obra que atua no setor.

Enfim, espera-se que esta pesquisa possa abrir caminhos para outras mais verticalizadas que, por sua vez, possam ajudar a interferir nesta realidade a fim de melhorar a qualidade desses serviços na capital do Piauí.

REFERÊNCIAS

ASSUNÇÃO, A. T. D. C.; ROCHA, F. G.; RIBAS, L. C. C. Perfil dos trabalhadores de cozinha da Via Gastronômica de Coqueiros e notas sobre a qualificação profissional no setor de alimentos e bebidas em Florianópolis/SC. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 4, n. 3, art. 2, p. 24-40, 2010. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/4702/perfil-dos-trabalhadores-de-cozinha-da-via-gastronomica-de-coqueiros-e-notas-sobre-a-qualificacao-profissional-no-setor-de-alimentos-e-bebidas-em-florianopolis-sc/i/pt-br>>. Acesso em: 03 mar 2016.

BAUTISTA, A. D.; ROMERO, A. M. R. **Estudio sobre la percepción de los meseros en respuesta a las actitudes, buenas o malas, de los clientes en los restaurantes independientes de especialidad, y de servicio completo, ubicados en la avenida Juárez de la Zona Esmeralda en la ciudad de Puebla**. Puebla, México: 2010. Disponível em: <http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/portada.html>. Acesso em 30 mar 2016.

CBO. Classificação Brasileira de Ocupações. **Descrição de cargos**. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>>. Acesso em 03 jun 2016.

DATAFOLHA. **Pesquisa ASSERT Preço Médio da Refeição 2016**. Disponível em: <<http://assertbrasil.com.br/pesquisa-refeicao-assert-preco-medio-2016/>>. Acesso em: 20 abr 2016.

DIAS, F. **Atendimento de saúde no SINTSHOGASTRO**. Teresina, 22 mar 2016. Entrevista a Fernando Dias, secretário geral do Sindicato de Hotelaria e Gastronomia do Piauí.

FERREIRA, J. A. da C. **A competitividade no setor de restaurantes self-service em João Pessoa, Paraíba, à luz das forças competitivas de Porter**. João Pessoa, 2006. Disponível em: <http://www.ccsa.ufpb.br/sesa/arquivos/monografias/2006.1/PLANEJAMENTO_ESTRATEGICO/A_COMPETITIVIDADE_NO_SETOR_DE_RESTAURANTES_SELF-SERVICE_EM_JOAO_PESSOA_PARAIBA_A_LUZ_DAS_FORCAS_COMPETITIVAS_DE_PORTER.pdf>. Acesso em: 21 mar 2016.

GENTA, T. M. de S.; MAURÍCIO, A. A.; MATIOLI, G. Avaliação das Boas Práticas através de *check-list* aplicado em restaurantes *self-service* da região central de Maringá, Estado do Paraná. **Acta Sci. Health Sci**, v. 27, n. 2, p. 151-156. Maringá, 2005. Disponível em:

<<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciHealthSci/article/download/1415/790>>
. Acesso em: 18 mar 2016.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. CNAE nº 5611-2/01. 2010.
Disponível em:
<<http://cnae.ibge.gov.br/?view=subclasse&tipo=cnae&versao=9.1.0&subclasse=5611201&chave=restaurantes>>. Acesso em 28 mar 2016.

LIPPEL, I. L. **Gestão de Custos em Restaurantes**: utilização do Método ABC. Florianópolis: 2002. Disponível em: <
<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/83249/192881.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 30 mar 2016.

NASCIMENTO, A. B. **Comida**: prazeres, gozos e transgressões. 2 ed. Salvador: EDUFBA, 2007.

ROCHA, F. G.; AMARAL, F. M. Qualificação para as atividades do turismo: perfil profissional de trabalhadores, proprietários e gestores de empresas de alimentação fora do lar na região litorânea central do estado de Santa Catarina (Brasil). **Turismo & Sociedade**. Curitiba, n. 1, v. 5, 2012. Disponível em:
<<http://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/25458>>. Acesso em: 03 mar 2016.

ROCHA, B.; BATISTA, L. da S.; BORGES, B. M. A.; PAIVA, A. C. Avaliação das condições higiênico-sanitárias e da temperatura das refeições servidas em restaurantes comerciais do tipo *self-service*. **Revista do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Extensão do UNIPAM**. n. 7, vol. 1: 30-40. Patos de Minas, 2010.
Disponível em:
<http://perquirere.unipam.edu.br/documents/23456/36602/Avaliacao_das_condicoes_higienico_sanitarias.pdf>. Acesso em: 21 mar 2016.

ROSSI, C. F. **Condições Higiênico-Sanitárias de Restaurantes Comerciais do Tipo Self-Service de Belo Horizonte - MG**. Belo Horizonte: Faculdade de Farmácia da UFMG, 2006. Disponível em:
<<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/MBSA-6WG9>>. Acesso em: 21 mar 2016.

SANTOS, C. M. dos S.; GONÇALVES, G. F.; MACHADO, A. V.; MENDONÇA, D. A. X. Identificação da higienização simples das mãos dos consumidores antes das refeições em restaurantes tipo *self service* no município de Parnamirim/RN. **Revista Verde de Agroecologia e Desenvolvimento Sustentável**. v. 8, n. 2, p. 17-22. Mossoró, 2013. Disponível em:

<<http://www.gvaa.com.br/revista/index.php/RVADS/article/view/2161>>. Acesso em: 21 mar 2016.

SANTOS, C. R. A. dos. A alimentação e seu lugar na História. **História: Questões & Debates**, n. 42, p. 11-31. Curitiba: Editora UFPR, 2005. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/historia/article/viewArticle/4643>>. Acesso em: 28 mar 2016.

SEBRAE/BR. **Ideias de Negócios**: Como montar um restaurante *self-service*. Brasília, 2014. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-um-restaurant-self-service,8c287a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 21 mar 2016.

SEBRAE/ES. **Restaurante de comida por quilo/self-service**. Vitória, 2009. Disponível em: <<http://www.es.sebrae.com.br/>>. Acesso em: 21 mar 2016.

SENAC, DN. **Sou cozinheiro**: técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2013.

SILVA, E.; DEL NERO SOBRINHA, E. Gastronomia Empreendedora: Gestão no setor de bares e restaurantes. **Metropolitana de Relato Profissional**. v. 1, n. 2, 2015. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/MRP/article/view/911>>. Acesso em: 01 mar 2016.

SILVA, S. H. O surgimento dos restaurantes na cidade de São Paulo. **Revista Eletrônica de Turismo Cultural**. v. 02, n. 02, 2008. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/turismocultural/Retc04_arquivos/SiwlaHelena_RestaurantesSPsecXIX.pdf>. Acesso em: 28 mar 2016.

SOARES, L. **Restaurantes self-service registrados em Teresina**. Teresina, 05 abr 2016. Entrevista a Ludmar Soares da Equipe Técnica de Fiscalização de Alimentos da Gerência da Vigilância Sanitária de Teresina.

TOSHIK, K. C.; SIQUEIRA, L. G.; BOGADO, L. F. W.; STEFANUTTI, P.; CASTRO NETO, N. Capacitação Profissional no Mercado Gastronômico de Foz do Iguaçu: uma identificação da demanda local. **V Mostra Nacional de Iniciação Científica e Tecnológica Interdisciplinar**. Rio do Sul, 2012. Disponível em: <<http://eventos.ifc.edu.br/wp-content/uploads/sites/5/2014/09/CSA-73.pdf>>. Acesso: 03 mar 2016.

VENTURI, J. L. **Gerenciamento de Bares e restaurantes**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

VIDRIK, K. N. **Indicadores de Qualidade do Restaurante Universitário da Universidade do Sagrado Coração – Bauru, SP**: um estudo de caso. São Paulo: 2006. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp009890.pdf>>. Acesso em 30 mar 2016.

WALKER, J. R. **Introdução à Hospitalidade**. Barueri, SP: Manole, 2002.

ZANDONADI, R. P.; BOTELHO, R. B. A.; SÁVIO, K. E. O.; ARAÚJO, W. M. C. Atitudes de risco do consumidor em restaurantes de auto-serviço. **Revista Nutrição**. vol. 20, n.1, p.19-26. Campinas, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-52732007000100002>. Acesso em: 21 mar 2016.

ZANELLA, L. C. **Instalação e Administração de Restaurantes**. São Paulo: Editora Metha, 2007.

Apêndice A - Questionário aplicado nos Restaurantes *Self-Service*

Questionário

01. Gênero

☐ Feminino ☐ Masculino

02. Idade

☐ Até 19 anos

☐ Entre 31 e 34 anos

☐ Entre 20 e 24 anos

☐ Entre 35 e 40 anos

☐ Entre 25 e 30 anos

☐ Mais de 40 anos

03. Estado Civil

☐ Solteiro(a)

☐ Divorciado(a)

☐ Casado(a)

☐ União estável

04. Grau de Escolaridade

- Ensino Fundamental: ☐ Completo ☐ Incompleto

- Ensino Médio: ☐ Completo ☐ Incompleto

- Ensino Técnico: ☐ Completo ☐ Incompleto

- Ensino Superior: ☐ Completo ☐ Incompleto

05. Qualificação Profissional (treinamentos, capacitações, cursos de aperfeiçoamento na área)

☐ Sim ☐ Não

06. Funções que exerce

☐ Cozinheiro

☐ Garçom

☐ Auxiliar de cozinha

☐ Outras. Qual?

☐ Chefe de cozinha

07. Jornada de Trabalho

☐ Até 6 horas

☐ Até 9 horas

☐ Até 8 horas

☐ 10 horas ou mais

08. Remuneração no estabelecimento (SM = salário mínimo)

☐ Até 1 SM (até R\$880,00)

☐ De 1 SM a 2 SM (R\$880,00 a R\$1760,00)

☐ De 2 SM a 3 SM (R\$1760,00 a R\$2640,00)

☐ Mais de 3 SM (mais de R\$2640,00)

09. Renda Complementar (autônomo ou empregado(a) em mais de um estabelecimento)

☐ Sim ☐ Não

10. Tempo de serviço no atual estabelecimento

☐ Até 1 ano

☐ Mais de 1 ano e até 3 anos

- ☐ Mais de 3 anos e até 5 anos
☐ Mais de 5 anos e até 10 anos

☐ Mais de 10 anos

11. Tempo de serviço no setor de alimentos e bebidas

- ☐ Até 1 ano
☐ Mais de 1 ano e até 3 anos
☐ Mais de 3 anos e até 5 anos

☐ Mais de 5 anos e até 10 anos

☐ Mais de 10 anos

12. Domicílio

- ☐ Próximo ao local de trabalho
☐ Outro bairro
☐ Outro município

13. Recebe Auxílio Transporte

- ☐ Sim ☐ Não

14. Possui Plano de Saúde pela empresa

- ☐ Sim ☐ Não

15. Critério de Contratação

- ☐ Indicação
☐ Entrevista
☐ Teste prático
☐ Contrato de experiência
☐ Outro. Qual?
-

Apêndice B - Termo de Confidencialidade

Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí - IFPI

Orientadora: Luanne Moraes Vieira Galvão

Pesquisadora: Erice Oliveira Arcoverde (Contato: 86-99922-4162 / ericeoliveiraa@gmail.com)

Título da Pesquisa: O Perfil Profissional de funcionários de Restaurantes Self-Service de Teresina.

Objetivo: Identificar o perfil profissional dos trabalhadores da área de alimentação de Teresina.

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa *O Perfil Profissional de funcionários de Restaurantes Self-Service de Teresina*. No caso de você concordar em participar, favor assinar ao final do documento. Sua participação não é obrigatória, e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.

Os dados coletados servirão para a identificação do perfil dos trabalhadores da área de alimentação em Teresina. Não haverá nenhum gasto com sua participação. Nenhum dos procedimentos usados oferece riscos à sua dignidade ou complicações legais.

Ao participar desta pesquisa você não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo traga informações importantes sobre o mercado de trabalho da área de alimentação em Teresina, de forma que o conhecimento que será construído a partir desta pesquisa possa incentivar melhorias para o setor através de uma reflexão sobre a situação atual e um novo olhar sobre a importância desses profissionais.

O estabelecimento, assim como seus funcionários **NÃO** serão identificados.

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa.

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa, assim como autorizo a realização deste trabalho e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

	Teresina _____ de _____	de _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____
Ass: _____		RG nº: _____

OBS.: Qualquer dúvida entre em contato com a pesquisadora.