

Relatório de Estágio

Análise do Desperdício Alimentar: Estudo de Caso da Cozinha do Hotel Vila Joya, Secção Entremetier

Mateo Manuel Serrano Bonilla

Peniche, 2022

Relatório de Estágio

Análise do Desperdício Alimentar: Estudo de Caso da Cozinha do Hotel Vila Joya, Secção Entremetier

Mateo Manuel Serrano Bonilla

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Gastronomia

Relatório de Estágio de Mestrado realizada sob a orientação da

Professora Doutora Anabela Elias Almeida

Peniche, 2022

Relatório de Estágio

Análise do Desperdício Alimentar: Estudo de Caso da Cozinha do Hotel Vila Joya, Secção Entremetier

© Copyright Mateo Manuel Serrano Bonilla, Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Politécnico de Leiria

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e o Politécnico de Leiria têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar este Relatório de mestrado através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

DO OR DO NOT, THERE IS NO TRY!

Master Yoda

Agradecimentos

Para concluir este caminho acadêmico, gostaria de expressar a minha mais sincera gratidão a todas as pessoas que passaram pela minha vida e, de alguma forma, contribuíram para o meu desenvolvimento pessoal, social e acadêmico.

Em primeiro lugar quero agradecer a minha família: os meus pais, irmão, irmã e avô, por estarem presentes ao longo desta etapa da minha vida, onde mostraram muita paciência, compreensão e apoio.

Em segundo lugar, à orientadora Professora Doutora Anabela Elias Almeida, pela disponibilidade para orientar este trabalho, bem como pelas críticas construtivas tão importantes para mim e por terem acolhido desde que cheguei a Portugal.

À Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar pelo acolhimento durante estes 6 anos, ao seu corpo docente que sempre estiverem disponíveis para ensinar, esclarecer e ajudar-me ao longo do percurso.

Aos meus amigos, em especial a Anthony, Fátima, Alexandra, Diego e Alexandre por serem uns fantásticos amigos e colegas de casa ao longo destes anos.

A todos, um grande e sincero obrigado!

Resumo

Este relatório de estágio, forma parte da fase final do Mestrado em Gastronomia, na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, em Peniche. O relatório resulta do estágio, com uma duração de nove meses realizado entre Fevereiro de 2022 e Novembro de 2022 no Hotel Vila Joya em Algarve que conta com um restaurante com Duas Estrelas Michelin, no departamento de F&B.

Ao longo desta experiência, o espaço de trabalho foi na secção de Entremetier, uma das secções mais importantes dentro da brigada de cozinha. Nesta secção surgiu a temática do desperdício alimentar. Com o estudo de caso desenvolvido, espera-se responder o desafio proposto pelo hotel: analisar o Desperdício Alimentar na Secção de Entremetier.

Para cumprir este desafio, realizou-se uma pesquisa em diferentes textos científicos a fim de compreender o conceito de desperdício alimentar, como ocorre o desperdício alimentar na cadeia de abastecimento e a associação do desperdício alimentar na secção de Entremetier do Hotel Vila Joya.

Após analisar os dados disponíveis, determinamos os fatores que influenciam o desperdício de alimentos nesta seção e elaboramos uma lista de recomendações a seguir.

Palavras-chave

Desperdício Alimentar, Entremetier, Hotel Vila Joya, Perda Alimentar.

Abstract

This internship report forms part of the final phase of the Master in Gastronomy, at the Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar in Peniche. The report results from the internship, which lasted nine months, between February 2022 and November 2022 at the Hotel Vila Joya, which has a restaurant with Two Michelin Stars, in the F&B department.

Throughout this experience, the workspace was in the Entremetier section, one of the most important sections within the kitchen brigade. In this section, the issue of food waste arose. With the developed case study, it is expected to respond to the challenge proposed by the hotel: Analyzing the Food Waste in the Entremetier Section.

For the development of this challenge, research was carried out in different scientific texts in order to establish the concept of food waste, how food waste occurs in the supply chain and the association of food waste in the Entremetier section.

After the analysis of the available information, we came to determine the aspects that influence food waste in this section, as well as the elaboration of a list of recommendations to follow.

Keywords

Food Waste, Entremetier, Hotel Vila Joya, Food Loss

Índice Geral	
Agradecimentos.....	V
Resumo	VI
Abstract.....	VII
Índice de tabelas.....	X
Índice de figuras.....	XI
Índice de gráficos.....	XII
Lista de abreviaturas e siglas.....	XIII
Introdução.....	1
CAPÍTULO I: APRESENTAÇÃO DO HOTEL VILA JOYA	3
Introdução.....	4
1.1. Caracterização do Hotel Vila Joya	4
1.2. Filosofia do Hotel	7
1.3. Qualidade do Serviço e Fidelização do Cliente.....	8
CAPÍTULO II: RESTAURANTE VILA JOYA	13
Introdução.....	14
2.1. Restaurante Vila Joya.....	14
2.2. Menus e ingredientes utilizados.....	17
2.3. Chef Dieter Koschina “Koschi”	18
2.4. Processo Criativo do Chef Dieter Koschina.	19
2.5. Brigada da Cozinha	19
2.6. Funções da brigada da cozinha nas diferentes secções.....	21
2.7. Espaço da cozinha e equipamentos	23
CAPÍTULO III: ENQUADRAMENTO DO ESTÁGIO.....	25
Introdução.....	26
3.1. Enquadramento do Estágio.....	26
3.2. Objetivo do Estagio.....	26

3.3. Principais atividades Desenvolvidas	26
3.4. Análise e apreciação crítica do Estágio	29
CAPÍTULO IV – DESAFIO: ANÁLISE DO DESPERDÍCIO E CUSTO ALIMENTAR NA SECÇÃO DE ENTREMETIER DO HOTEL VILA JOYA	30
Introdução.....	31
4.1. Desperdício Alimentar e Perda Alimentar	31
4.2. O desperdício alimentar na hotelaria	36
4.3. Custo Alimentar no setor da hotelaria e restauração	38
4.4 . Custo e desperdício alimentar na secção de Entremetier	40
4.5 Conclusão e recomendações do desperdício alimentar no estudo de caso	43
Conclusão	46
Bibliografia	48
Anexos.....	58

Índice de tabelas

Tabela 1 Nacionalidades dos clientes ao longo do ano 2022	11
Tabela 2 Média de Clientes no serviço de almoço.....	17
Tabela 3 Média de Clientes no serviço de jantar	17
Tabela 4 Funções das diferentes secções da cozinha	22
Tabela 5 Cronologia do Estágio.....	27
Tabela 6 Desperdício Alimentar nos diferentes países da UE em 2012	36
Tabela 7 Comparação do orçamento entre 2021 e 2022.....	39

Índice de figuras

Figura 1 Divisão dos Capítulos tratados no relatório	2
Figura 2 Mapa do Complexo do Hotel	5
Figura 3 Ubicção do Hotel na zona da Galé	6
Figura 4 Estrutura do Hotel no começo da sua historia	6
Figura 5 Filosofia do Hotel Vila Joya.....	8
Figura 6 Modelo criado por Wilkins.....	9
Figura 7 Categorias das Estrelas da Guia Michelin	14
Figura 8 Menus do serviço do Jantar.....	15
Figura 9 Brigada da Cozinha Segundo Auguste Escoffier	20
Figura 10 Mesa de Empratamento e Roda	23
Figura 11 Área da Molteni.....	23
Figura 12 Área da pastelaria.....	24
Figura 13 Modelo desenvolvido por Buchner.....	33
Figura 14 Modelo das diferentes etapas onde ocorre o desperdicio alimentar	33
Figura 15 Desperdício Alimentar em Portugal	35
Figura 16 Plano de Ação da CNCDA.....	36
Figura 18 Areas de trabalho para mitigar o desperdicio alimentar.....	45

Índice de gráficos

Grafico 1 Desperdício Alimentar nas diferentes regiões do Mundo	34
Grafico 2 Grupos alimentares e o seu desperdício em Portugal	35

Lista de abreviaturas e siglas

CNCDA: Comissão Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar

DA: Desperdício Alimentar

DCM: Daily Changing Menu

ENCDA: Estratégia Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar

ESTM: Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

FAO: Food and Agriculture Organization

FM: Full Menu

FIFO: First in First Out

HACCP: Hazard Analysis and Critical Control Points

ONU: Organização das Nações Unidas

PA: Perda Alimentar

PACDA: Plano de Ação de Combate ao Desperdício Alimentar

PERDA: Projecto de Estudo e Reflexão sobre o Desperdício Alimentar

SFA: Agencia de Alimentação Sueca

UE: União Europeia

Introdução

O presente relatório de estágio encontra-se inserido no plano curricular do Mestrado em Gastronomia da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, do Politécnico de Leiria, no seguimento do estágio realizado no Hotel Vila Joya em Albufeira, Algarve. O estágio iniciou no dia 21 de Fevereiro de 2022 e culminou no 16 de Novembro de 2022. Foram realizadas 1620 horas ao longo das 40 semanas de estágio e apenas decorreu no departamento de F&B (cozinha).

A orientação do estágio foi acompanhada pela Professora Doutora Anabela Elias Almeida e por parte do hotel pelo Chef Stefan Langman.

Os objetivos do estágio, prendem-se com a vontade de adquirir novos conhecimentos, técnicas culinárias, preparações e formas de apresentação de pratos. Pretendeu-se com este estágio desenvolver novas capacidades, tais como: melhor organização no trabalho e trabalho em equipa.

A escolha do local do estágio foi por decisão própria, sendo o meu sonho trabalhar no hotel Vila Joya com duas Estrelas Michelin, lugar recomendado por amigos, professores e outros cozinheiros. Em termos de desafio, hoje em dia muitos dos hotéis, restaurantes e outros estabelecimentos de alimentação enfrentam perdas financeiras devido à falta de gestão e controle do desperdício dos alimentos. Existem vários fatores que contribuem para o desperdício alimentar tais como: inexistência da limitação do orçamento para os alimentos, produção de comida sem porções, falta de controlo por parte das autoridades nacionais, compra de produtos fora da época sazonal.

Assim, neste relatório será apresentado o local de estágio, bem como o funcionamento da equipa da cozinha e será apresentado um enquadramento e análise crítica referente ao período de estágio. Neste relatório será desenvolvido também o desafio proposto: Análise do custo do desperdício alimentar na cozinha do Hotel Vila Joya.

Após conversar com a orientadora do estágio e como Chef Stefan, definiu-se a área de investigação: a secção de Entremetier, secção responsável da preparação das guarnições dos menus, pratos de massas, sopas, entre outros.

O desperdício de alimentos, em conjunto com a reciclagem, são prioridades da União Europeia para acabar com a desnutrição e o aquecimento global. Com a finalidade de compreender a situação do Hotel Vila Joya, foi solicitada informação com respeito ao controlo de desperdícios,

reciclagem e ferramentas de redução dos custos no departamento de F&B para realizar um trabalho com o fim de implementar ferramentas, soluções e recomendações para conseguir cumprir o objetivo.

Descrição dos Capítulos.

O relatório está estruturado em quatro capítulos, como pode ser observado na figura a seguir.

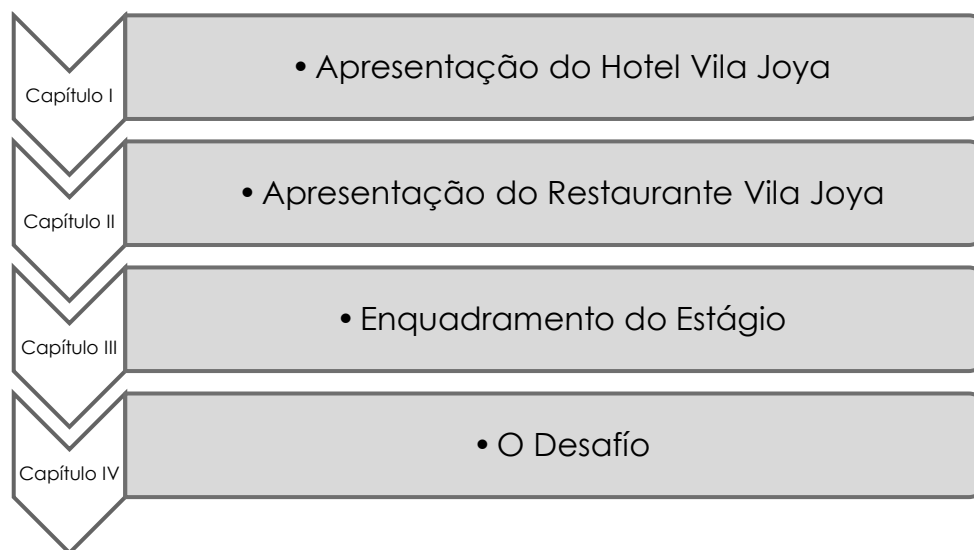


Figura 1 Divisão dos Capítulos tratados no relatório
Fonte: Própria

No **Capítulo I** caracterizamos a Unidade Hoteleira, assim como a sua história, filosofia de trabalho e o programa de fidelização dos Clientes.

No **Capítulo II** apresenta-se o restaurante Vila Joya, o tipo de serviço, a criação dos Menus, o Chef Dieter Koschina e o seu processo criativo. Também se tratam aspetos como a brigada de Cozinha, as funções de cada secção, a utilização de produtos e o espaço da cozinha.

No **Capítulo III** são relatadas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, os diferentes objetivos traçados no começo do estágio e a apreciação crítica do estágio.

No **Capítulo IV**, desenvolve-se o tema do desafio através da análise dos conceitos de desperdício e perda alimentar, análise do desperdício alimentar na secção de Entremetier, controlo do hotel frente ao desperdício e reciclagem, e, para finalizar, sugestões e recomendações.

CAPÍTULO I: APRESENTAÇÃO DO HOTEL VILA JOYA

Introdução

No capítulo I pretende-se caracterizar a unidade hoteleira Vila Joya Hotel, classificado com 5 estrelas conforme o Decreto-Lei nº 80/2017 de 30 de junho e em conformidade com os requisitos de funcionamento obrigatórios para obtenção de classificação da Portaria nº 309/2015 de 25 de setembro. Apresenta-se também a história da unidade hoteleira, a sua missão e valores, bem como tipologia dos clientes e o programa de fidelização.

1.1. Caracterização do Hotel Vila Joya

De acordo com o nº 1 do artigo 11º do Decreto-lei no 80/2017 de 30 de junho, são estabelecimentos hoteleiros os empreendimentos turísticos destinados a proporcionar alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionados a uma locação diária. No que se refere à classificação, segundo o ponto nº 1 do Artigo 3º da Portaria no 309/2015 de 25 de setembro, aos estabelecimentos hoteleiros é atribuída uma categoria de 1 a 5 estrelas, de acordo com os requisitos constantes do anexo I da referida portaria.

Relativamente à atribuição da categoria, segundo o nº 1 do Artigo 4º da Portaria nº 309/2015, existem requisitos mínimos obrigatórios e requisitos opcionais. Neste seguimento, a alínea b) do ponto nº 3 do Artigo 4º, indica que, do cumprimento de um conjunto de requisitos opcionais permite a obtenção da pontuação mínima obrigatória fixada para a atribuição da classificação da categoria de 1 a 5 estrelas.

O requintado Hotel Vila Joya é uma das Joias do Algarve e de Portugal. Sinónimo de luxo, modernidade e um estilo clássico na sua arquitetura, o Hotel foi construído num palácio de arquitetura mourisca¹ que ainda mantêm algumas das estruturas e decorações antigas². O Hotel Vila Joya tem 5 estrelas e é um hotel de gestão independente.

Atualmente, o hotel conta com 13 quartos e suites³. Cada uma das unidades de alojamento tem o seu próprio charme e luxo, e todas contam com um toque de modernidade e estão acondicionados para cumprir as necessidades dos clientes, garantindo o conforto dos hóspedes. Os quartos e suites estão equipados com o seu próprio TV, ar condicionado,

¹ Informação obtida do Hotel Vila Joya Staff Book 2022.

² Da estrutura mantem-se as escadas e a mesa de pedra. As fotografias encontrassem identificadas no Anexo 1.1.

³ Tabela dos preços e tabela com a taxa de ocupação em Anexo 1.3 e Anexo 1.4

sofás, cofre, casas de banho equipadas com duche ou banheiras, minibar, serviço de room service, roupa de banho, colchões confortáveis e outros equipamentos de luxo.

As áreas do hotel estão espalhadas a volta da casa principal. Na zona principal da casa encontra-se localizado o bar, o restaurante e a cozinha. No Hotel também podemos encontrar o Vila Joya Sea⁴, o Spa, o Wine Cellar, duas piscinas e o Ginásio como podemos ver na Figura 2.



Figura 2 Mapa do Complexo do Hotel
Fonte: Hotel Vila Joya

⁴ O Vila Joya Sea (Xiringuito) é o outro restaurante do hotel, o qual está localizado à beira do mar na praia do Xiringuito.

Em 1986, 3 novas suites foram construídas.

A chegada do Chef Dieter Koschina em 1991 permitiu que o hotel entrasse no mundo da gastronomia e, assim, conquistasse as duas Estrelas Michelin, em 1995 e 1999.

Em 2003, Joy Jung (filha do senhor Klaus) torna-se gerente geral. Com ela como gerente o hotel mudou completamente e nesse ano, manda a vir desde França uma das melhores cozinhas modernas, a Molteni.⁶

Nesse mesmo ano o hotel construiu o Spa Building, 3 suites adicionais e The Cave⁷.

Em 2007 o hotel recebeu o premio “Europe’s Best Boutique Hotel” e nasce o conceito do Vila Joya Sea.

No ano 2014, o hotel atingiu o lugar N°22 no World Best Restaurants, e em 2016 o hotel celebrou os 25 anos do Chef Koschina e o maître, Paulo Luz em Vila Joya, no mesmo ano foi obtido o título de “World Best Culinary Hotel” dado pelo Boutique Hotel Awards⁸.

O ultimo premio obtido foi o “World Best Hotel Restaurant” emitido pelo The Culinary Travel Awards⁹ em 2021.

1.2. Filosofia do Hotel

No caso particular do Hotel Vila Joya o conceito dos valores e missão são englobados pela sua filosofia.

Sua filosofia pode ser definida por exemplo, qualidade, luxo, profissionalismo e atenção especial aos seus clientes (hóspedes e não hóspedes). No entanto, também tem como filosofia a promoção do turismo sustentável do Algarve, a utilização de alimentos e bebidas portuguesas e internacionais, e a sustentabilidade ambiental, a reciclagem e o cuidado com o meio ambiente.

Na figura 5, podemos observar a filosofia do hotel.

⁶ A Molteni é uma empresa Francesa que nasceu em 1923, as cozinhas são elaborados a mão e são elaboradas à medida.

⁷ É o termino utilizado pelo hotel que refere as zonas da lavandaria, Wine Cellar e area do pessoal que foram construidos debaixo da zona do Spa.

⁸ A Boutique Hotel Awards é a primeira organização a nivel mundial que apresenta os melhores boutique hoteis no mundo. A organização foi criada em 2011.

⁹ É uma organização não governamental fundada em 2003. Atualmente é a organização lider em Food and Beverage Tourism.



VILA JOYA PHILOSOPHY

Sincere cordiality, special attention and passion for extraordinary performance determine our action.

We introduce ourselves with our name to every guest and greet her/him with her/his name, and the Portuguese way: "Bom dia"

We always accompany the guests to where they want to go instead of pointing where it is.

Through our personal and attentive communication, we get to know our guests' desires and preferences. We need to written down, document them for all the team to know and make sure they are implemented on every stay or visit. We gather all comments, good and bad.

We are joyful, we smile, and we are perfectly groomed and dressed, behave professionally and are mindful with our words and body language.

We are helpful and assist where necessary, guests and coworkers. Support between departments is self-evident for us.

We are permanently informed about our achievements, products, processes and philosophy and we know the surroundings of Vila Joya.

We know the heartfelt telephone etiquette and we apply it with a smile.

We carefully and conscientiously use the work equipment and resources - we treat things like ours at home - and contribute to the protection of the environment.

We trust our staff and create conditions so that they can release their abilities and develop themselves integrally.

We think, feel and act together and thereby activate a power source of creation.

We are fair, attentive, generous, open minded, sincere, tolerant and responsible towards everybody and everything.

We really see each other and things around us and from our heart that everybody surrounding us is feeling well: our staff, our partners, our suppliers, our market companions, the inhabitants and institutions of our region, and our guests.

We see ourselves as part of a bigger plan and we act with responsibility with regards to interdependent issues such as the environment, society, health, economy and education.

Figura 5 Filosofia do Hotel Vila Joya
Fonte: Hotel Vila Joya Staff Book 2022

1.3. Qualidade do Serviço e Fidelização do Cliente.

O Hotel Vila Joya reconhecido pela sua dedicação em proporcionar experiências personalizadas e únicas aos hóspedes, o serviço prestado tende a ser exigente com elevada qualidade de serviço.

A indústria hoteleira é muito competitiva e de acordo com Mattila (2006), a atividade hoteleira tem uma natureza especialmente competitiva, quer pelo crescente nível de oferta, quer pela facilidade de reprodução dos seus modelos, conceitos e serviços associados. A qualidade do serviço, as infraestruturas do hotel, o atendimento direcionado para as necessidades dos hóspedes são alguns dos fatores que podem influenciar positivamente a satisfação do cliente.

Segundo Abranja, Elias-Almeida e Almeida (2020, p.171), "a qualidade é o conjunto de características de um produto ou de um serviço que que lhe conferem aptidão para satisfazer necessidades implícitas ou explícitas do cliente. Os requisitos dos clientes podem ser explícitos, se forem identificados e comunicados pelos próprios clientes, ou implícitos, se estiverem subjacentes à prestação do serviço, ainda que não sejam formalmente identificados pelos clientes."

De acordo com Abranja, Elias-Almeida, Almeida (2020:169), "o conceito de qualidade é

muito amplo, pois podemos associá-lo à satisfação de necessidades, quando as características de um produto ou de um serviço se ajustam às exigências e aos desejos do cliente.”

“Prestar serviços de qualidade, proporcionar ao cliente a melhor experiência, e com isso conseguir a sua satisfação e fidelização, é o objetivo de qualquer negócio de sucesso...” (Magalhães et.al (2020: 192).

A fidelização de clientes é uma das ferramentas do marketing relacional¹⁰, o qual Shani & Chalasani (1992) definem como: “...é um esforço integrado para identificar, manter e desenvolver uma rede de trabalho com consumidores individuais e reforçar essa rede continuamente para o benefício mútuo...”.

Na hotelaria a fidelização de clientes está relacionado com o cumprimento de diferentes serviços que possam satisfazer os desejos dos clientes.

Wilkins (2009) criou um modelo que mostra as relações no processo de fidelização de clientes. Na figura 6 pode-se observar o modelo criado por Wilkins.



Figura 6 Modelo criado por Wilkins
Fonte: Wilkins 2009

Na figura 6, compreendemos a relação que os diferentes segmentos estabelecidos por Wilkins permitem atingir a satisfação do cliente. Cada um dos segmentos está associada entre si o que permite avaliar os diferentes segmentos de maneira individual com o fim

¹⁰ O marketing relacional é um conceito desenvolvido a partir dos anos 90. Existem autores que colocam o marketing relacional dentro do processo de marketing que utilizam as empresas com o fim de conseguir novos clientes.

de encontrar pontos para melhorar a qualidade do serviço. Segundo Zeithaml (1988) a satisfação do cliente é o resultado da comparação entre a percepção do cliente relativamente ao que é dado e recebido na qualidade do serviço.

De acordo com Sweeney e Soutar (2001), o valor emocional, valor social, valor do preço e o valor funcional, são formas para compreender como é que os consumidores valorizam os produtos e serviços:

- Valor Emocional: A utilidade que advém dos sentimentos ou estados afetivos que um produto ou serviço gera.
- Valor Social (realce da auto-imagem social): A utilidade que advém da capacidade do produto de realçar a auto-imagem social; ou da forma como o indivíduo acredita que os outros o vêem.
- Valor do Preço: A utilidade que advém do produto devido à redução dos seus custos percebidos a curto e longo prazo, nomeadamente custos de manutenção, reparação ou substituição.
- Valor Funcional (Desempenho/qualidade): A utilidade que advém da qualidade percebida e do Desempenho esperado do produto ou serviço.

A fidelização do cliente está relacionada com a boa reputação do hotel, do ponto de vista do consumidor, aumenta a credibilidade da organização e dos seus produtos e serviços. A satisfação do cliente influencia a reputação e a confiança da marca Ho hotel. Para Fombrun e Van Riel (2004) a reputação é como um fator de decisão que influencia o comportamento dos *stakeholders*. uma melhor reputação resulta numa maior probabilidade das organizações serem credíveis e preferidas, traduzindo-se num maior número de vendas.

No caso particular do Hotel Vila Joya, a fidelização dos clientes está relacionado ao serviço próximo que existe na relação cliente-hotel¹¹.

A maioria dos clientes que vem para o Hotel são clientes alemães, portugueses e ingleses. Entre os clientes há alguns que já são clientes do hotel há mais de 20 anos e outros que vem até 3 vezes numa mesma temporada.

O hotel oferece aos seus clientes sempre a melhor tarifa disponível, disponibilidade e acompanhamento 24 horas ao longo da estadia, organização de transporte, organização

¹¹ A relação que existe é sempre proxima, com profissionalismo mas tambem com um sorriso. Anexo 4

de atividades fora do hotel. Também oferece detalhes de boas-vindas¹², internet de boa qualidade, serviço de room service¹³, possibilidade de ter o menu do jantar no quarto e outros detalhes como bolos para aniversário^{14[1]}, decoração para propostas de matrimónio¹⁵, quartos de acordo as necessidades dos clientes, arranjo de quartos e suites para grupos¹⁶.

Na Tabela 1 podemos encontrar o número de clientes e o país de onde vêm até o mês de Outubro de 2022*.

Tabela 1 Nacionalidades dos clientes ao longo do ano 2022

Fonte: Hotel Vila Joya

Nacionalidades	Número de hospedes								Total
	Mar-22	Apr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Aug-22	Set-22	Oct-22	
Alemanha	27	53	73	63	51	49	42	24	382
Portugal	6	17	21	17	20	23	33	12	149
Reino Unido	14	16	11	21	29	13	17	12	133
Estados Unidos	5	13	16	16	22	23	24	10	129
Suíça	11	22	14	10	6	8	20	7	98
Áustria	9	13	7	18	4	6	6	8	71
França	5	5	3	4	3	6	4	1	31
Espanha	1	5	4	4	6	8		2	30
Bélgica	1	1		2	8	2	8	4	26
Irlanda	2	1	6	2		3	10		24
Países Baixos	3	8	3		2		6	2	24
Canadá		2	2	2	2	4	10		22
Brasil	2	2	1	4	2	4	5		20
Itália			2	3	3	6	2		16
Dinamarca			1		2		4		7
Lituânia	2	2			3				7
Polónia	2			2	2				6
Rússia				3	3				6
Austrália		2						2	4
Kuwait						4			4
Noruega				4					4
Bielorrússia				2				1	3
China			1			1	1		3

¹² O detalhe de boas-vindas passa por ser uma carta escrita desejando uma boa estância, ou uma garrafa de vinho.

¹³ Cada um dos quartos tem disponível uma mesa para comer, na hora de levar o room service o empregado de mesa colocava na mesa a toalha de mesa, talheres, guardanapos e copos.

¹⁴ Neste caso, o cliente pedia a receção a elaboração de um bolo de aniversário e logo a cozinha preparava o bolo.

¹⁵ O hotel ajudava com a decoração da mesa, flores, a garrafa de vinho. E se o cliente queria o hotel disponibilizava a zona da Cave.

¹⁶ Há a oportunidade de resevar duas suites que estão juntas.

Japão	1	1					1		3
Chipre						2			2
Eslovénia			2						2
Marrocos					2				2
Roménia	2								2
Suécia	2								2
Costa do Marfim				1					1
Hong Kong					1				1
Irão						1			1
Liechtenstein					1				1
Luxemburgo					1				1
Singapura					1				1
Turquemenistão						1			1
Turquia								1	1

*Até ao dia 13 de Outubro

CAPÍTULO II: RESTAURANTE VILA JOYA

Introdução

No capítulo II será caracterizado o Restaurante do Hotel que conta com Duas Estrelas Michelin, vão ser apresentados os diferentes Menus utilizados e no final é explicado a Brigada da Cozinha.

2.1. Restaurante Vila Joya

O Hotel Vila Joya abriu as suas portas no ano de 1982. Dez anos depois da abertura, chegou a liderar a equipa de Cozinha um jovem talento da gastronomia, o chef Dieter Koschina.

Com o Chef Dieter Koschina, o Hotel ganhou a Primeira Estrela Michelin¹⁷ em 1995 e em 1999 a segunda Estrela. O Vila Joya é o único estabelecimento com duas Estrelas em Portugal por mais de 13 anos. Na figura 7, podemos observar as diferentes categorias que tem à Guia Michelin.



Figura 7 Categorias das Estrelas da Guia Michelin
Fonte: Hotel Vila Joya

Para o Restaurante do Vila Joya, a importância da Estrela Michelin e do reconhecimento internacional para o *chef* que recebeu este prémio, foi essencial para o aumento da credibilidade e da visibilidade do restaurante. Alcançar e manter a estrela é uma motivação e incentivo para os chefs e as suas equipas sentirem esse reconhecimento.

A qualidade, exigência e rigor do serviço do Restaurante do Vila Joya para manter a segunda Estrela Michelin requer de toda a equipa de cozinha um compromisso e dedicação

¹⁷ A Guia Michelin nasceu em 1926 como parte da companhia de pneus Michelin e outorga um, dois ou três estrelas aos estabelecimentos de restauração.

muito elevada, mas também, deve-se à equipa da sala, à decoração do espaço e à delicadeza e exclusividade do serviço.

O restaurante do Hotel serve pequenos almoços só para os hóspedes¹⁸, almoço (só serve para clientes não hospede) e jantar (hospede e não hospede), além do room service¹⁹ e pool service que elaborava as iguarias grelhadas.

O hotel oferece dois tipos de menus: O Signature menu (FM) destinado principalmente para não hospede/Passants e o Daily Changing Menu (DCM) servido principalmente para hóspedes. Os menus são elaborados pelo Chef Dieter Koschina, Chef Stefan e Sous-Chef Marcel.

Na figura 8 pode-se observar um exemplo dos dois Menus oferecidos para o serviço do jantar num dia de trabalho.

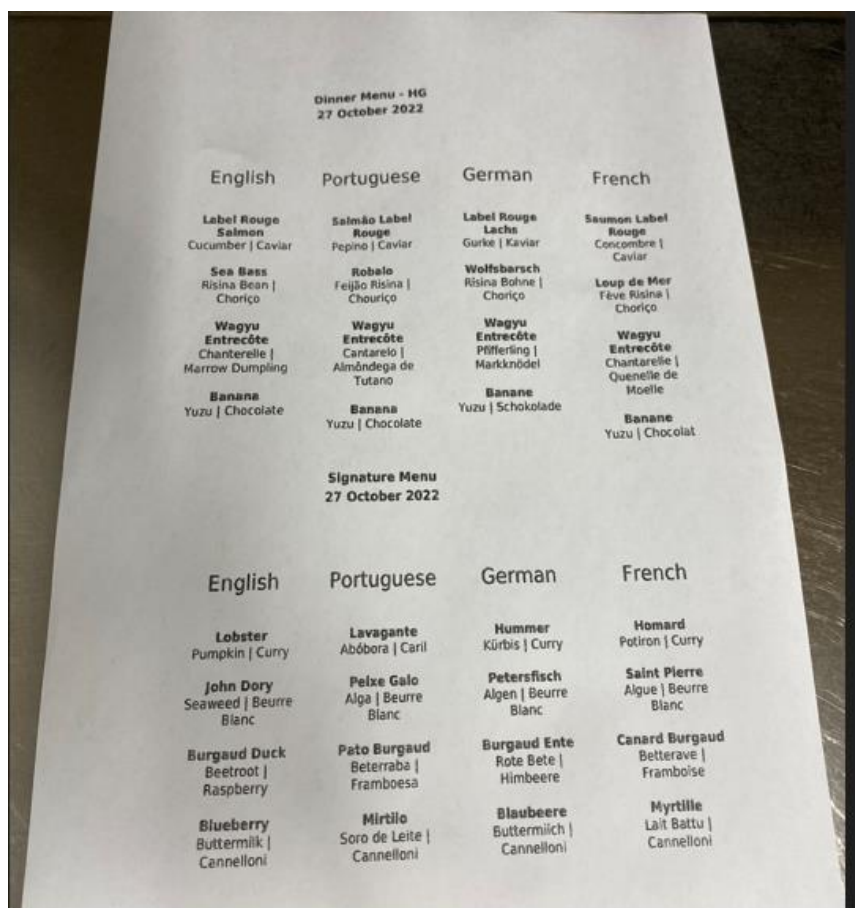


Figura 8 Menus do serviço do Jantar
Fonte: Própria

¹⁸ O serviço de pequenos almoços é em modalidade buffet. À exceção do tipo de ovo que quer consumir o cliente.

¹⁹ A ementa do room service - Anexo 2.1.

O horário de serviço para pequenos almoços de 7:00 – 11:00 am, o almoço de 12:30 – 15:30 e o jantar de 19:30-22:00 p.m. O serviço utilizado no restaurante é do tipo Americano²⁰, as iguarias são empratadas na cozinha e logo a equipa da sala serve aos clientes seguindo o menu escolhido. No hotel, o Maître é o Senhor Paulo Luz²¹ e o Sommelier²² é o reconhecido Arnaud Vallet²³.

No momento do serviço sempre estão presentes o Maître e o Maître Assistente²⁴, um ou dois Somelliers e 8 empregados de mesa.

Nas Tabelas 2 e 3, podemos encontrar a média dos clientes em cada mês assim como o número máximo de clientes no serviço de almoço e jantar. É importante mencionar que nos primeiros meses (Março e Abril) o número de clientes tanto para almoços e jantares era baixo devido a que a maior parte da equipa de cozinha estava com Covid.

Tabela 2 Média de Clientes no serviço de almoço
Fonte: Hotel Vila Joya

Média do número de clientes para Almoços por mês - 2022		Capacidade máxima (nº de clientes)
Março	8,5	10
Abril	14	20
Mai	14,5	20
Junho	15,5	20
Julho	20	25
Agosto	22	25
Setembro	20	25
Outubro	17	20

²⁰ O serviço de mesa americano é definido como o serviço no qual a comida já vem empratada e o empregado de mesa serve as iguarias pelo lado direito do cliente.

²¹ O Maître Paulo leva 30 anos como chefe de Sala do Hotel Vila Joya.

²² O Sommelier é o especialista em vinhos que recomenda aos clientes que vinho escolher em função do prato. (Conceito de 2016)

²³ De origem francesa é um dos sommeliers mais importantes em Portugal.

²⁴ O Chefe de Sala ou Maitrê, é o encarregado de organizar a equipa da sala, também é responsável por definir a organização do serviço e trabalhar em conjunto com o chef de Cozinha. As funções do Maître assistente é ajudar ao chefe de sala. (Guía das Profissões 2021)

Tabela 3 Média de Clientes no serviço de jantar

Fonte: Hotel Vila Joya

Média do número de clientes para jantar por mês - 2022		Capacidade máxima (Nº de clientes)
Março	16	15
Abril	23	30
Maiο	28	30
Junho	28,5	30
Julho	29	35
Agosto	32	35
Setembro	30,5	35
Outubro	24	30

2.2. Menus e ingredientes utilizados.

Neste subcapítulo, daremos mais detalhes sobre os dois menus oferecidos (FM e DCM²⁵)

Também explicaremos os ingredientes usados para preparar os pratos.

A composição dos menus esta composta da seguinte maneira:

O Signature Menu (FM):

- 5 snacks²⁶,
- 2 amuse²⁷,
- Entrada,
- Prato Peixe,
- Prato Principal,
- 2 amuses Sobremesa,
- Sobremesa Principal
- Petite four.

O DCM:

- Amuse
- Entrada

²⁵ Menu DCM e Fm em Anexos 2.2.

²⁶ Os snacks são um conjunto de petiscos que são servidos no começo do Menu, estes devem ser pequenos. A ideia é que devem ser consumidos em uma mordida.

²⁷ O conceito do Amuse surge na França, o seu conceito é apresentar ao cliente o tipo de ingredientes, tecnicas e filosofia que utiliza o chef no seu Menu. Não é considerado snack nem entrada. Esta é uma sugestão do chef.

- Prato de Peixe
- Prato Principal
- Sobremesa

Para a elaboração do DCM tem-se em conta a disponibilidade de peixe que o fornecedor tem e o número de clientes que há para o próximo serviço.

O Full Menu e o DCM tem 3 proteínas: a entrada que geralmente é um marisco(, lavagante, langostin, carabineiro, entre outros), salmão, tuna ou foie grá. O Prato de Peixe que geralmente é robalo, peixe-galo, cherne, salmonete, bacalhau, entre outros. E o Prato Principal que pode ser porco, vaca, vitela ou frango.

Destacamos o uso de animais de caça como Codorniz, Cervo, Galinha de índia, Pato e outros animais como Cordeiro, Wagyu, entre outros.

As legumes, frutas e vegetais são utilizados para criar as guarnições, purés e molhos.

O hotel também compra outros produtos de época como é caso dos cogumelos Chantarelle²⁸, Trumpets²⁹, Caviar, alguns temperos, azeites, vinagres que vem da Alemanha ou da Austria.

2.3. Chef Dieter Koschina “Koschi”

O chef nasceu no Dornbirm na Austria no Maio de 1962. Vem de uma família humilde, cresceu nos campos da Dornbirm e com apenas 15 anos já pensava em ser Chef. A sua vida pessoal é um mistério, mas gosta das motas,³⁰ rock-and-roll, e a sua maior paixão a cozinha. Atualmente tem um filho.

No seu percurso profissional pode-se mencionar os seguinte lugares:

- Souvretta House (1981-1982)
- Hotel Panoramique (1982-1983)
- Hotel Imperial & Bristol (1983-1986)
- Tantris (1986-1987)
- Tristan (1987-1988)
- HiltonVienna Plaza (1988-1989)
- Hotel Vila Joya (1991- atualidade)

²⁸ São um tipo de cogumelo que tem origem na zona da Europa Oriental e os Balcãs.

²⁹ Conhecidas também como trumpet of the death, é um cogumelo que cresce em florestas na Europa, America do Norte e no Leste Asiático.

³⁰ Informação obtida a partir de algumas entrevistas realizadas ao chef.

2.4. Processo Criativo do Chef Dieter Koschina.

O estilo de cozinha do chef é único, não existe chef nenhum que consiga criar muitos molhos e sabores como faz o Chef Dieter. A sua forma de cozinhar é uma mistura entre a clássica francesa e a alta cozinha alemã. Além disso, surgem conceitos como cozinha de vanguarda e molecular.

No seu processo criativo, as suas ideias e conceitos surgem do amor que sente pelo oceano, a simplicidade das coisas e da paixão por descobrir novos sabores. Contudo, o chef gosta de desafiar as regras, as técnicas da cozinha e receitas, para assim criar sabores, texturas e aromas. A sua regra de ouro é: trabalhar com produtos com qualidade, de preferências locais e que nunca falte a *Nage*³¹, *fresh herbs*, *Champagne e amor*.

Muitas das receitas utilizadas na cozinha são produto do trabalho do chef e ele não partilha muitos dos segredos para atingir o mesmo sabor, textura e aroma.

Quando chega o momento de criar algo fora do menu o chef começa dizendo “its john wayne³² time” que basicamente consiste em ir aos frigoríficos, olhar para os diferentes produtos e criar algo unico *à la minute* com o fim de satisfazer o desejo cliente.

Como chef da época antiga não gosta de partilhar as suas receitas e quase tudo é elaborado sem quantidades.

A sua Filosofia é: *A restaurant without clients is like a king without a kingdom and the roots of our success are Vila Joya Guests. Our goal is to fulfill their wishes in the best possible way. They are our stars.*

2.5. Brigada da Cozinha

A brigada de cozinha foi desenvolvida pelo famoso Chef Auguste Escoffier, não obstante, existem registos de que a primeira definição de brigada de cozinha surgiu no serviço *Bouche du roi (A Boca do Rei)* na França no ano de 1281. Nesta época do domínio da monarquia Francesa em 1385 o Chef Guillaume Tirel chegou a dirigir uma brigada de 150 pessoas que faziam os banquetes do Rei Carlos VI de França.

Com a chegada da Revolução Francesa muitos destes trabalhadores começaram a estabelecer os primeiros restaurantes, é nesta época que surge o famoso *Rei dos Cozinheiros, Cozinheiro dos Reis*, um dos pais da alta cozinha: o chef Marie Antoine

³¹ Nage é um caldo base elaborado a partir de Fumet(caldo de peixe), fond blanc (caldo de frango), shallots, vermouth e vinho branco.

³² John Wayne é um personagem cinematografico de filmes cowboy e o faroeste dos anos 30-50 .

Carême³³ quem é reconhecido pelo seu trabalho na pastelaria, na elaboração dos caldos e molhos³⁴, e assim também como o seu trabalho em áreas como nutrição e dietética, e a sua capacidade de decoração dos pratos.

No ano de 1847 surge a Figura de Auguste Escoffier³⁵ como o pai fundador do movimento modernista na cozinha e da reestruturação da cozinha em aspetos muito importantes como:

- Regras de higiene e Segurança,
- A Brigada de cozinha e as suas funções
- Receitas clássicas de cozinha francesa
- Utilização de novas técnicas culinárias
- Criação de Menu constituído por uma entrada, prato de peixe, prato de carne e sobremesa.

Em relação à brigada de cozinha, dividiu o trabalho em diferentes setores e cada setor seguia certas normas para que o serviço fosse mais ágil, eficiente e eficaz, de modo que o prato chegasse ao cliente quente.

Na figura 9 pode-se observar a brigada de Cozinha estabelecida por Auguste Escoffier³⁶.

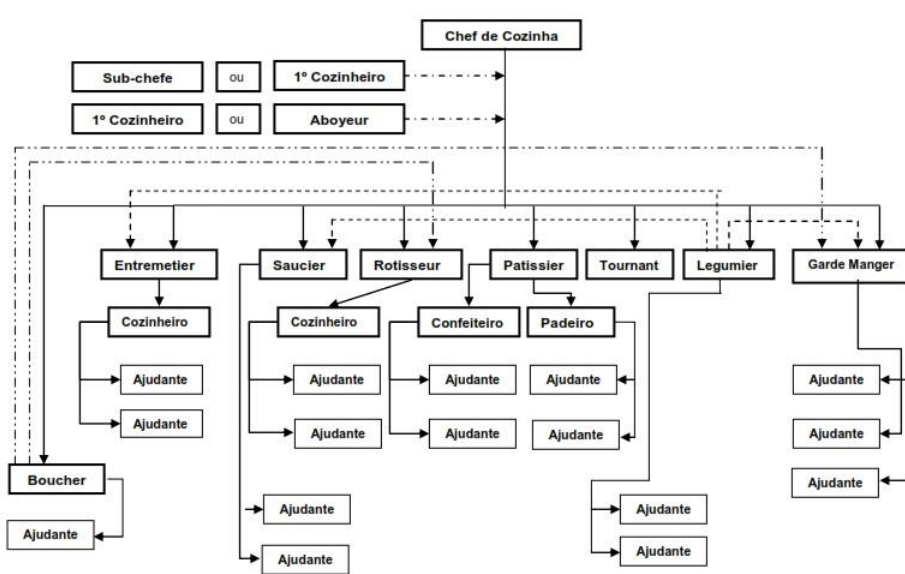


Figura 9 Brigada da Cozinha Segundo Auguste Escoffier
Fonte: Blog Gastronomía

³³ Marie Antoine Carême foi um dos chefs franceses mais reconhecidos no mundo. Viveu entre 1784 e 1844.

³⁴ A diferença entre um molho e um caldo é: o caldo é líquido e o molho espesso. O molho também serve como acompanhamento de um prato.

³⁵ Auguste Escoffier é o chef mais importante do final do século XIX e começo do século XX.

³⁶ A estrutura da brigada da Cozinha do Hotel Vila Joya encontra-se nos Anexos 2.5.

Na atualidade, o organigrama da brigada de cozinha estabelecido pelo Chef Auguste Escoffier é adaptado para cada cozinha e muitas das vezes uma secção pode cumprir com funções de outras secções.

2.6. Funções da brigada da cozinha nas diferentes secções

A Tabela que vai ser apresentada a seguir é uma adaptação das funções estabelecidas pelo Chef Auguste Escoffier e outros autores³⁷.

Tabela 4 Funções das diferentes secções da cozinha
Fonte: Própria

Brigada de Cozinha	Funções
Chef de Cuisine	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pela brigada da cozinha • Criação dos Menus • Faz a lista de pedidos dos ingredientes • Lidera a equipa ao longo do serviço • Certifica que os espaços estão sempre limpos. • Faz os empratamentos. • Trabalho conjunto com o chef de sala para que o serviço seja eficiente e eficaz
Sous- Chef	<ul style="list-style-type: none"> • É a mão direita do chef de cuisine • Coordena os diferentes chef de parties • Reemplaza ao chef de cuisine na sua ausência. • Ajuda no empratamento.
Poissonier	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável da preparação dos mariscos, peixes e outras proteínas de origem marítimo. • Elabora alguns dos molhos de peixe.
Sauicer	<ul style="list-style-type: none"> • Confeciona os molhos e os seus derivados. • Responsável dos fundos aromaticos
Rotisseur	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara as diferentes carnes

³⁷ A tabela apresenta as funções da brigada da cozinha e foram adaptadas à brigada da Cozinha do Hotel Vila Joya.

	<ul style="list-style-type: none">• Elabora alguns molhos de carne• Responsável das carnes grelhadas, assadas e fritas.• Trabalha com carnes de caça
Entremetier	<ul style="list-style-type: none">• Responsável da preparação de guarnições dos pratos.• Elabora sopas, entradas e petiscos.• Confecciona os pratos de legumes e vegetais.• Recepção e armazenamento de legumes e vegetais.• Elabora pratos de massas.
Garde Manger	<ul style="list-style-type: none">• Responsável da preparação dos aperitivos e entradas frias• Preparação de saladas, pates e alguns molhos e temperos frios.• Preparação de fumados e charcutaria.
Commis	<ul style="list-style-type: none">• Trabalha conjuntamente com o chef de Partie de uma secção• Prepara a mise-and-place da secção onde trabalha.
Estagiário	<ul style="list-style-type: none">• Trabalha conjuntamente com os commis• Preparação da mise-and-place• Cumpre com as regras de higiene e segurança• Limpeza da cozinha e os equipamentos utilizados• Ajuda em todas as secções da cozinha.

2.7. Espaço da cozinha e equipamentos

A cozinha é ampla e tem uma área considerável no hotel. A área central da cozinha é composta pela Molteni, que contém os fogões, salamandras, estufas para pratos, além da Roda. Nas figuras 10 e 11, podemos encontrar os diferentes espaços³⁸ que conformam a cozinha do hotel.



Figura 10 Mesa de Empratamento e Roda
Fonte: Própria



Figura 11 Área da Molteni
Fonte: Própria

³⁸ As figuras das secções de Garde Manger, Poissonier, Saucier e Entremetier encontrassem disponíveis nos Anexos 2.6.

A continuação do espaço principal temos a zona da pastelaria, o armazém de pratos, os 5 frigoríficos³⁹ e o congelador. Cada um deles esta destinado a um tipo de produto, sendo assim a distribuição:

1. Frigorífico de pão, dairy products (leite, queijos, iogurtes), ovos, e outros.
2. Frigorífico de legumes e mise-and-place de Entremetier e Garde Manger.
3. Frigorífico de frutas e mise en place da pastelaria.
4. Frigorífico de peixe e caldos.
5. Frigorífico de Carnes, molhos, e temperos.

Na figura 12, pode-se observar a área da pastelaria do hotel.



Figura 12 Área da pastelaria

Fonte: Própria

Logo a seguir aos frigoríficos temos a pasta room, onde se elaboram as massas do dia, ravióis, o pão e algumas decorações de bolos. Os últimos espaços da cozinha são os prep-room⁴⁰ (quartos de preparação) de carne e peixe.

Os equipamentos e diferentes utensílios utilizados numa cozinha são diversos e cumprem com uma determinada função. Nos anexos⁴¹ podemos encontrar a tabela com os principais equipamentos utilizados.

³⁹ Imagens do Armazém de Pratos e Frigoríficos nos Anexos 2.7

⁴⁰ Imagens dos prep-room e pasta room nos Anexos 2.8

⁴¹ Ver Anexo 2.9.

CAPÍTULO III: ENQUADRAMENTO DO ESTÁGIO

Introdução

O capítulo três é dedicado ao enquadramento do estágio, bem como as funções desempenhadas, os objetivos alcançados e, por fim, uma análise crítica desta experiência.

3.1. Enquadramento do Estágio

O estágio foi realizado no Hotel Vila Joya, em Albufeira, de 21 de Fevereiro de 2022 a 21 de Novembro de 2022. Ao longo dos nove meses, o estágio realizou-se no departamento de Food and Beverage, nomeadamente na cozinha do hotel.

O objetivo principal do estágio é oferecer ao estudante uma oportunidade de aplicar os conhecimentos obtidos ao longo do seu percurso académico, num contexto prático e real, neste caso; num Hotel de Luxo que incluiu um Restaurante que conta com duas Estrelas Michelin.

Na hora de exercer as diferentes tarefas pode-se aplicar os diferentes conteúdos académicos tratados nas aulas. No que diz respeito à parte prática, muitos dos conteúdos aprendidos nas aulas de cozinha foram aplicadas para a preparação das *mise-en-place*, organização do espaço de trabalho, empratamento, adaptação dos pratos para pessoas com intolerâncias alimentares ou alergias.

3.2. Objetivo do Estágio

Os objetivos estabelecidos no período do estágio foram:

- Trabalhar em conjunto com o Chef Dieter Koschina e a equipa de cozinha.
- Ajudar nas diferentes secções da cozinha.
- Cumprir as regras de Higiene e Segurança alimentar, HACCP e Higiene pessoal.
- Manipular e cuidar os diferentes equipamentos da cozinha.

O cumprimento dos diferentes objetivos descritos anteriormente permitiram planear o desafio proposto pelo Hotel Vila Joya: Análise do Custo do Desperdiço Alimentar: Estudo de Caso da Cozinha do Hotel Vila Joya (Entremetier).

3.3. Principais atividades Desenvolvidas

Como foi mencionado anteriormente, o estágio foi realizado unicamente no departamento de F&B, na área da cozinha, desempenhando as funções conforme exposta na Tabela 5.

O horário da equipa da Cozinha começava às 9 da manhã, a continuação tinha-se o *briefing* onde o Head Chef explicava o menu para esse dia, e dava-se o número de clientes para o

serviço de almoço e jantar, se havia alguma alergia/ intolerância e o tipo de menu que cada cliente havia escolhido.

Após o *briefing* geral, cada secção tinha o seu próprio *briefing* e as tarefas eram divididas. Geralmente, as tarefas que realizava eram a elaboração da *mise-en-place* para *room service*, ajudar com as preparações para o menu FM e DCM. Havia uma pausa para almoço, o serviço de almoço começava as 13:00 até as 15:30.

A seguir ao serviço de almoço, ficava para a tarde para atender os pedidos de *room service* e preparar o que faltasse da *mise-en-place* para o serviço de jantar. Havia uma pausa das 17:30 até as 19:30 horas, depois seguia com o serviço de jantar.

No decorrer do estágio, trabalhei principalmente na secção de Entremetier e quando fosse necessário ajudava com as outras secções: Garde Manger, Saucier e Poissonier. Durante os serviços ajudava com o empratamento dos *snacks*, os *first amuse* e os restantes pratos.

Na tabela 5, é apresentado o percurso do estágio ao longo das 40 semanas de trabalho e a secção onde trabalhei principalmente: *Garde Manger, Entremetier, Saucier, Poissonier*⁴².

Tabela 5 Cronologia do Estágio
Fonte: Própria

SEMANA/ SECÇÃO	GARDE MANGER	ENTREMETIER	SAUCIER	POISSONIER
1	X			
2	X			
3		X		
4		X		
5		X		
6		X		
7		X		
8		X		
9		X		
10		X		
11		X		
12		X		
13			X	

⁴² As funções de cada secção encontrasse disponível no Capítulo II, subcapítulo 2.6.

14		X		
15		X		
16		X		
17		X		
18		X		
19				X
20		X		
21		X		
22		X		
23		X		
24		X		
25		X		
26	X			
27	X			
28		X		
29		X		
30		X		
31		X		
32		X		
33		X		
34		X		
35		X		
36		X		
37		X		
38		X		
39		X		
40		X		

Outras atividades realizadas:

- **Trabalhar com o Chef Dieter e com o Chef de Cozinha.**

Trabalhar em conjunto com o Chef Dieter Koscinha, seguir a sua filosofia na cozinha e cumprir com as instruções que ele e o Head Chef davam à equipa.

- **Participar na Cozinha Quente e Fria.**

Ajudar nas diferentes secções com a preparação da mise-and-place e emplatagem dos dois menus (FM e DCM), assim também como o room service, e pool service.

- **Ajudar na área da pastelaria.**

Ajudar com a preparação da mise-en-place para os dois menus, room service e ajudar com o emplatagem das iguarias

- **Ajudar com o emplatagem de iguarias.**

Na hora do serviço, ajudar com o empratamento dos pratos, preparar as elaborações frias⁴³, decoração e colocação dos pratos no passe (Roda).

3.4. Análise e apreciação crítica do Estágio

A hotelaria e a restauração são setores que estão sempre em evolução, portanto, procuram-se candidatos qualificados que sejam capazes de se adaptar ao tipo de estabelecimento onde irão trabalhar.

Hoje em dia, as empresas dão importância à parte académica, assim também como ao percurso laboral. No entanto, as empresas de hotelaria e restauração focam-se noutros elementos: atitudes e capacidades, trabalho em grupo, capacidade de adaptação, resolução de problemas, criatividade, entre outras competências relacionadas com os *soft skills*.

A seguir, são apresentados os aspetos positivos do estágio que tiveram um impacto significativo na minha vida pessoal e profissional:

- Adaptação para aos diferentes desafios diários.
- Integração com o resto da equipa (havia pessoas de diferentes nacionalidades).
- Acolhimento das pessoas mais antigas com os novos empregados.
- Partilha de conhecimentos, técnicas culinárias, métodos de preparação e receitas por parte dos cozinheiros mais antigos com os novos.
- Bom ambiente de trabalho.

Este percurso permitiu-me desenvolver um conjunto de novas competências, tais como: responsabilidade social (época pós-pandemia), adaptação frente às diferentes situações do dia-a-dia, utilização de novas ferramentas de trabalho, trabalho em equipa e autonomia para realizar as tarefas.

O estágio foi uma etapa que me permitiu adquirir novos conhecimentos teóricos/práticos, bem como aprofundar os conhecimentos obtidos na Licenciatura em Gestão da Restauração e Catering e no Mestrado de Gastronomia. Após este estágio, estou mais capacitado para o trabalho e melhor preparado para os possíveis desafios que surgirão na minha carreira.

Em síntese, o estágio e o trabalho sob a supervisão dos meus professores proporcionaram todas as condições ideais para que eu tivesse êxito e pudesse aproveitar esta experiência de vida.

⁴³ Especialmente no DCM havia certas elaborações que são frias e que havia que separar por cliente e logo emprar.

**CAPÍTULO IV – DESAFIO: ANÁLISE DO
DESPERDÍCIO E CUSTO ALIMENTAR NA SECÇÃO DE
ENTREMETIER DO HOTEL VILA JOYA**

Introdução

Neste último capítulo, é apresentado o desafio proposto pelo Hotel. Será abordada a revisão da literatura dos principais conceitos relacionados com o Desperdício Alimentar e a Perda Alimentar, vamos explicar a aplicação destes conceitos no caso da secção de Entremetier do Hotel Vila Joya e por último apresentar algumas recomendações/sugestões de melhoria a aplicar no futuro.

4.1. Desperdício Alimentar e Perda Alimentar

O Desperdício Alimentar (DA) é um problema global com consequências graves em aspetos sociais, culturais, económicos e ambientais. O desperdício alimentar ocorre em todas as fases da cadeia de abastecimento: produção, transformação, retalho e consumo. Nesta cadeia surge a Perda Alimentar (PA), sendo outro conceito inserido nesta problemática global.

A sua importância nas agendas políticas dos países está a aumentar, sobretudo diante da necessidade de abastecer a população em crescimento. Seguindo diferentes organizações e autores as estimativas atuais indicam que cerca de um terço dos alimentos produzidos é globalmente desperdiçado ou perdido, com um consequente custo económico e ambiental. As ações desenvolvidas até ao momento foram esporádicas e sem visualização no futuro. A falta da coordenação dos países e as desigualdades que existe entre os mesmos leva a inexistência de um conceito comum. O conceito de DA tem sido definido e contextualizado por diferentes autores e organizações (FAO, ONU e UE) ao longo dos últimos anos.

A realidade do desperdício alimentar é um tema que desperta preocupação a nível pessoal como também a nível mundial. Atualmente é um tema socialmente delicado que nos afeta a todos com impacto em áreas sociais, económicas e culturais.

A Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação (FAO 2011) define ao DA como: "...a comida própria para consumo humano descartada ou deixada a deteriorar ao nível do consumidor, independentemente da causa..."

Seguindo Quested e Johnson (2009)⁴⁴ identificaram três níveis de DA:

- Evitável: alimentos e bebidas que foram rejeitados apesar de serem consumíveis.
Exemplo: Sobras, peça de fruta, fatia de pão.

⁴⁴ Ver Anexo 3.1.

- Parcialmente evitável: alimentos e bebidas que por diferentes razões sociais, culturais não são consumidos por uma pessoa ou grupo, mas sim por outros. Exemplo: Cascas de batata, sementes.
- Não evitável: alimentos e bebidas que não são consumíveis por nenhuma razão. Exemplos: Ossos, Espinhas e cascas de ovo.

Outros autores como Wilkie, Graunke e Cornejo (2015) definem o desperdício alimentar como o conjunto dos alimentos que não são consumidos ao longo da cadeia alimentar, apesar de conservar as suas características fisiológicas, nutricionais e cumprem com as normais de higiene e segurança alimentar.

Conforme o estudo realizado pela organização Business for Social Responsibility (BSR) (2014): Analysis of U.S. Food Waste Among Food Manufacturers, Retailers, and Restaurants define-se o desperdício alimentar como: “Qualquer substância alimentar sólida ou líquida, crua ou cozida, rejeitada ou que se destina a ser rejeitada. O desperdício alimentar inclui os resíduos orgânicos (como cascas de cenoura ou de batata) gerados pela manipulação, armazenamento, venda, preparação, entre outros.”

Por último, Papargyropoulou (2014) divide o conceito de DA em 3:

1. O DA: é todos os materiais comestíveis aptos para o ser humano que são descartados ou perdidos em qualquer fase da cadeia de abastecimento.
2. Os alimentos destinados à elaboração de produtos alimentares para animais ou não destinados para o consumo humano.
3. Por último, inclui também o conceito de sobre nutrição, onde o alto consumo de alimentos e a necessidade nutricional levam ao desperdício alimentar.

Como foi mencionado anteriormente, no conceito de DA está inserido o tema da PA. A FAO e o EUFusions⁴⁵ definem a perda alimentar: “ a diminuição na quantidade e qualidade dos produtos alimentares na agricultura, carne e pesca de alimentos destinados ao consumo humano. A perda de alimentos ocorre ao longo da cadeia de abastecimento desde a fase inicial (sebra) até que chega ao consumidor. Esta perda de alimentos ocorre por diferentes fatores como: infraestruturas, ações dos trabalhadores, fatores ambientais, má transporte e má condições armazenamento.”

Segundo González Vaquè (1995), a cadeia de abastecimento está dividida nas seguintes fases: Agricultura, Manuseamento, Armazenamento, Distribuição, Transporte e Consumo.

⁴⁵ Projeto desenvolvido pela União Europeia desde 2012 até 2016.

Estas fases têm uma relação com o modelo desenvolvido pelo autor Buchner et al (2012). Na Figura 13 pode-se observar o modelo da cadeia de abastecimento segundo Buchner et al (2012).

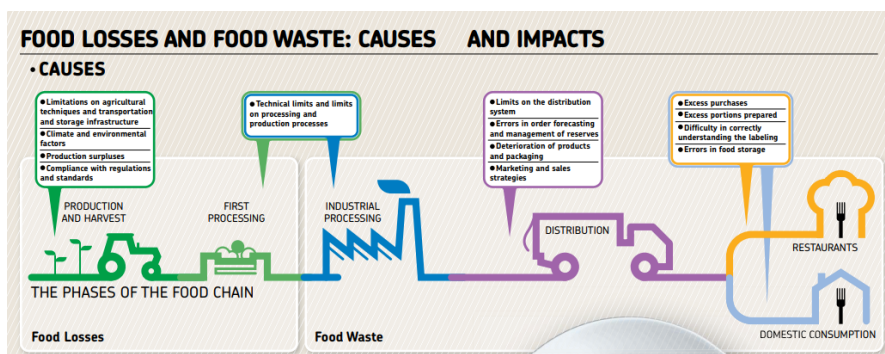


Figura 13 Modelo desenvolvido por Buchner
Fonte: Barilla Center

Consoante a FAO (2013), o DA ocorre em duas fases:

1. Fase Inicial: Produção, Manipulação, Colheita, armazenamento e transporte ocorre o, 54% do desperdício alimentar.
2. Fase Final: Processamento, Distribuição e Consumo ocorre o restante 46% do desperdício alimentar.

Na Figura 14, pode-se observar as diferentes situações que geram desperdício alimentar e que ocorrem ao longo da cadeia de abastecimento alimentar.

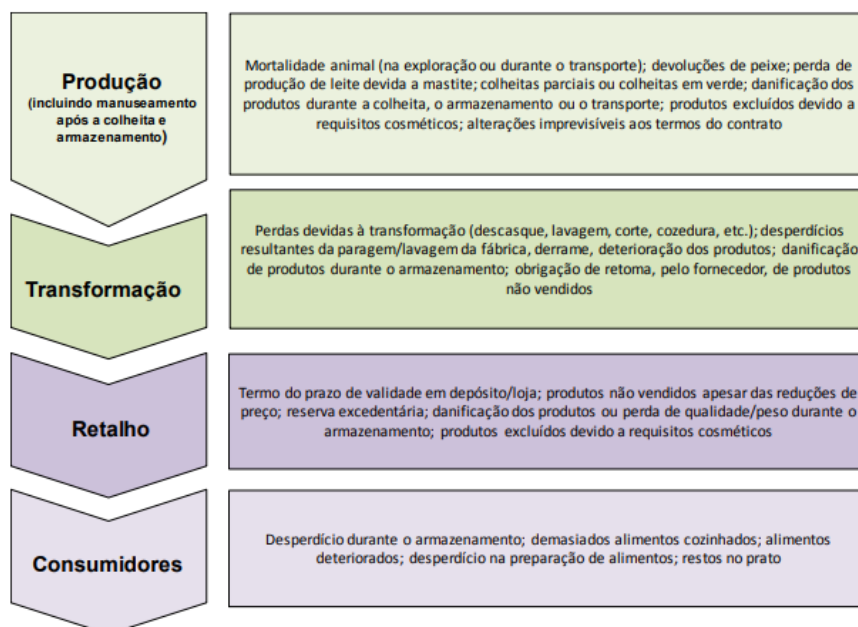


Figura 14 Modelo das diferentes etapas onde ocorre o desperdício alimentar
Fonte: Tribunal de Contas Europeu.

Segundo a FAO (2011), no mundo são desperdiçados cerca de 1,3 bilhões de toneladas de Alimentos cada ano⁴⁶. No gráfico 1, pode-se evidenciar que regiões como Europa e Norte America eram as regiões que tinham mais DA e PA per capita no mundo no ano 2011, com uma média de 280 kg/ano per capita aproximadamente.

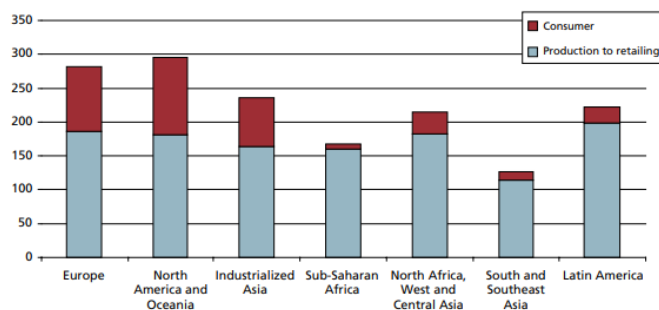


Gráfico 1 Desperdício Alimentar nas diferentes regiões do Mundo

Fonte: FAO 2011

No que diz respeito a União Europeia (UE) a PA é de cerca de 88 milhões de toneladas de alimentos nos 27 países que formam parte da UE (EUFusions 2016). O reporte do ano 2022 da UE informa que existe um desperdício alimentar de 153,5 milhões de toneladas por ano⁴⁷.

No caso do Portugal, no ano 2012 surge o Projeto de Estudo e Reflexão sobre o Desperdício Alimentar (PERDA) concluiu que: “cerca de 17% das partes comestíveis dos alimentos produzidos para consumo humano, são perdidas ou desperdiçadas em Portugal, correspondendo a cerca de 1 milhão de toneladas por ano.”⁴⁸

No projeto PERDA podemos encontrar que muitos dos produtos alimentares tem sido melhor aproveitados e utilizado em diferentes áreas na fase de processamento da cadeia de abastecimento. A Figura 15, mostra as áreas da cadeia de abastecimento onde existe PA e DA.

⁴⁶ Valor obtido do relatório da FAO. Global food losses and food waste, 2011.

⁴⁷ Valor obtido no informe da EU, No time to waste do ano 2022. Ver Anexo 3.2.

⁴⁸ Informação obtida na brochura do Campo ao Garfo. Iniciativa do projeto PERDA em Portugal no ano 2012.



Figura 15 Desperdício Alimentar em Portugal

Fonte: Projeto PERDA

Segundo a mesma fonte, a capitação estimada por ano relacionadas a PA e DA é de 97 kg/ano sendo 31% destas perdas na fase de consumo. (Baptista et al., 2012). No gráfico 2 pode-se evidenciar quais são os grupos onde existe maior desperdício e perda alimentar sendo as hortícolas com 27% da produção nacional e nos cereais com 17%.

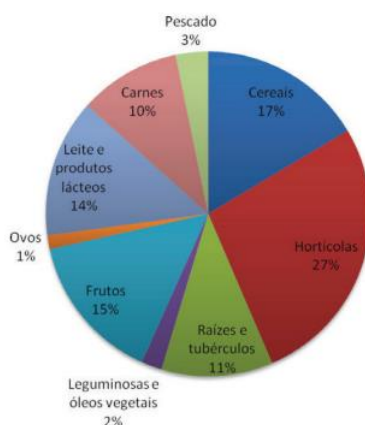


Gráfico 2 Grupos alimentares e o seu desperdício em Portugal

Fonte: Projeto PERDA

Em 2016, mediante o Despacho N^o14202-B/2016⁴⁹ de 25 de Novembro, determina-se a criação da Comissão Nacional de Combate e Desperdício Alimentar (CNCDA) com a finalidade de elaborar a Estratégia Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar (ENCDA) e um Plano de Ação de Combate ao Desperdício Alimentar (PACDA).

Com a criação desta nobre Comissão, foi publicada a brochura: “Produção Sustentável, Consumo Responsável” com a finalidade de informar aos cidadãos sobre o Plano e Estratégia para combater o desperdício alimentar (Decreto-Lei N^o46/2018, de 27 de Abril) Na figura 16, podemos observar o plano de Ação desenvolvido pela CNCDA⁵⁰.

⁴⁹ Diário da República, 2.ª série — N.º 227 — 25 de novembro de 2016

⁵⁰ Os 9 Objetivos Operacionais e as 14 medidas estabelecidos pela CNCDA encontrassem nos Anexos 3.3. e 3.4.



Figura 16 Plano de Ação da CNCDA
 Fonte: CNCDA

4.2. O desperdício alimentar na hotelaria

O desperdício alimentar tem sido abordado numa perspetiva associada a outros setores da cadeia de abastecimento. No âmbito do Projeto Fusions (2016) divide o DA em 5 setores: Produção primária, Processamento, Grossistas e Retalhistas, Serviços Alimentar, e desperdício doméstico.

A tabela 6, mostra os dados obtidos no ano 2012 por parte do 28 Países contemplados na UE e a quantidade de desperdício alimentar existente. Em 2012, o setor de hotelaria e turismo gerou 11 milhões⁵¹ de toneladas de desperdício alimentar.

Tabela 6 Desperdício Alimentar nos diferentes países da UE em 2012
 Fonte: EuFusions

Sector	Food waste (million tonnes) with 95% CI*	Food waste (kg per person) with 95% CI*
Primary production	9.1 ± 1.5	18 ± 3
Processing	16.9 ± 12.7	33 ± 25
Wholesale and retail	4.6 ± 1.2	9 ± 2
Food service	10.5 ± 1.5	21 ± 3
Households	46.5 ± 4.4	92 ± 9
Total food waste	87.6 ± 13.7	173 ± 27

*Confidence interval

Nesta parte do trabalho daremos foco no que diz respeito ao desperdício alimentar na área da hotelaria e restauração.

⁵¹ Valor obtido do informe do projeto fusions de 2016.

Malefors (2019) incluiu na área da hotelaria os estabelecimentos como: Cantinas, Lares, Hospitais, Hotéis, Restaurantes, Cafeterias, Escolas e Universidades, os quais representam um dos maiores setores laborais e económicos dentro da UE. No entanto, os estudos levados a cabo neste setor não tem sido suficientes. Filimonau e De Coteua (2019) asseguram que a ausência de regulamentações ou de recomendações definidas e validadas por parte dos governos, compromete todo o processo de uma redução do desperdício alimentar neste setor.

Segundo Charlebois, Creedy e Massow (2015), estabelecem que os estudos efetuados no âmbito de hoteleiro e restauração tem sido focados em aspetos como: comportamento do consumidor, tamanho das doses e variedade dos produtos utilizados.

Continuando com esta linha de estudo, Pirani & Arafat (2014), definem o DA como: todos os alimentos descartados devido aos processos de produção das unidades deste setor. Este desperdício também está associado as normas de segurança alimentar, técnicas culinárias, ou sobras que o cliente deixa no prato.

Mackenzie, Cheung e Law (2011) concordam que o DA e PA ocorrem porque as estruturas e tipo de serviço oferecem uma diversa quantidade de serviços.

As PA ocorrem neste setor nas primeiras fases: compra, armazenamento, seleção, preparação e confeção, entretanto o desperdício alimentar ocorre quando os clientes consomem mais do que precisam nutricionalmente ou deixam no prato.

Após esta pequena revisão literária por parte de alguns autores, é necessário que exista uma definição do tipo de desperdício que ocorre neste setor. A agência Sueca de Alimentação (SFA) (2020) divide o desperdício alimentar em 3 grupos:

- Kitchen Waste (Desperdício na Cozinha): este desperdício pode ser dividido em 3 categorias:
 1. *Storage Waste* (Desperdício de Armazenamento): é todos os alimentos descartados dos frigoríficos, congeladores e armazene por diferentes razões.
 2. *Preparation Waste* (Desperdício na Preparação): os alimentos descartados no ato de preparação.
 3. *Cooking Waste* (Desperdício na confeção): alimentos cozinhados que são descartados por diferentes razões.
- *Serving Waste* (Desperdício no serviço): são os alimentos que não chegam a ser servidos ao cliente e são descartados⁵².

⁵² São os alimentos servidos em buffets, cantinas, escolas, lares, etc.

- *Plate Waste* (Desperdiço nos pratos): Sobras e restos de alimentos descartados dos pratos dos clientes.

4.3. Custo Alimentar no setor da hotelaria e restauração

Percebemos conforme exposto anteriormente que O DA tem impacto em diferentes setores. O Tribunal de Contas Europeu (2016) no relatório especial Nº 34, estabeleceu que os custos associados ao desperdício alimentar são de dois tipos: económicos e ambientais⁵³. O valor económico no mundo é de 1000 milhões de dólares americanos. A UE no seu informe NO TIME TO WASTE (2016) informava que o custo na UE era de 143 bilhões de Euros/ anuais.

Segundo Thyberg & Tonjes (2016), se os rendimentos fossem maiores os estabelecimentos tendem a desperdiçar mais alimentos, os autores Parfitt (2010) e Kibler (2018) concordam com esta afirmação.

No âmbito do setor da hotelaria e restauração, Linh (2018) afirma que o custo alimentar neste setor está influenciado por quatro indicadores:

1. Custo de aquisição do produto alimentar,
2. Custo relativo dos alimentos descartados,
3. Custo relacionado aos processos de preparação,
4. Custo dos serviços básicos para a preparação e armazenamento dos produtos alimentares.

O mesmo autor afirma que entre o 4% e o 10% dos investimentos realizados neste setor resulta em perda devido ao desperdício alimentar. Continuando esta afirmação, a RedFED (2018) afirma que os custos relacionados ao DA atingem entre o, 25% e 35% dos excedentes das empresas.

Apesar de que o rendimento das empresas tem um forte impacto no DA, diversas fontes apontam que o problema deste aumento é a má gestão das cozinhas nos estabelecimentos de restauração e hotéis. Nesta lógica, Kibler (2018) enumera os seguintes fatores que contribuem ao DA:

- A sensibilidade frente à segurança alimentar,
- Falta de planeamento dos menus,
- A compra de demasiados produtos.
- Carência de capacidades culinárias.

⁵³ Desde o ponto de vista económico, o valor está associado ao preço do produto, mas também aos custos que há ao longo da cadeia de abastecimento.

Quanto à segurança alimentar, Graham-Rowe (2014) revela que muitos dos consumidores/empresas tendem a descartar alimentos quando o produto perdeu qualidade, não aparenta fresca ou está perto do prazo de validade.

Segundo Giroto (2015), a inexistência do planeamento de menus leva consigo a compra de abundantes quantidade de produtos, que logo devido ao seu ciclo de vida, tendem-se a desperdiçar uma vez armazenados.

Os autores Graham Rowe (2014), Kibler (2018) e Schanes (2018) concordam que o fator principal que leva ao desperdício alimentar por parte dos consumidores/empresas é a compra excessiva de alimentos perecíveis.

Frente à carência das capacidades culinárias, Parfitt (2010) afirma que o DA que ocorre nos estabelecimentos é devido a que os produtos não são utilizados a tempo. O mesmo autor afirma que outra das razões é os alimentos serem descartados após serem danificados ao longo do processo de preparação e confeção. Adicionalmente, o estudo realizado por Halloran (2014) demonstrou que muitos alimentos são esquecidos no frigorífico e logo são descartados após quatro dias.

Na tabela 7, podemos encontrar a comparação do orçamento do ano 2021 e 2022 no departamento F&B, a seguinte tabela demonstra o aumento dos custos entre os dois anos.

Tabela 7 Comparação do orçamento entre 2021 e 2022
Fonte: Hotel Vila Joya

Vila Joya Budget	Ano 2021	Ano 2022
Alimentação	459,496.81 €	840,647.17€
Bebidas	120,009.86 €	269,218.69€

O crescimento do orçamento de F&B de um ano para o outro pode ser causado por diferentes fatores, destacamos apenas os seguintes⁵⁴:

1. O aumento dos preços dos produtos devido à Pandemia do Covid-19.
2. A falta de controlo das quantidades nos pedidos,
3. A compra de produtos fora da época sazonal,
4. A inexistência de fichas técnicas das receitas.

⁵⁴ Os fatores mencionados são meramente interpretativos e podem ser uma das causas do aumento do orçamento. No entanto, para definir as verdadeiras causas é preciso mais dados de anos passados para analisar de maneira mais objetiva esta informação.

4.4. Custo e desperdício alimentar na secção de Entremetier

Tendo em conta o desafio proposto pelo Hotel Vila Joya, o caso de estudo é analisar o custo do desperdício alimentar na secção de Entremetier.

A secção de Entremetier é uma das secções mais importantes da brigada de cozinha num restaurante com estrelas Michelin. Esta secção está encarregada de preparar as diferentes guarnições dos pratos de peixe e carne dos menus, assim também como elaborar as massas, sopas e outras entradas frias/quentes. Outra das funções é a elaboração dos pedidos diários de legumes e vegetais, assim também como o seu armazenamento e organização no frigorífico destinado.

De acordo com Filimonau e De Coteau (2019) para mitigar o DA, na hoteleira deve-se focar em três fases operacionais: pré-cozinha, cozinha e o pós-cozinha.

Na fase da **pré-cozinha** é importante dar atenção à otimização da compra de produtos, contar com um fornecedor ou mais fornecedores, a época sazonal dos produtos, o prazo de validade daquelas produções elaboradas com a finalidade de elaborar ementas mais sustentáveis e um melhor planeamento de menus.

Na segunda fase operacional, **a cozinha**, os autores destacam que o chef de cozinha deve supervisionar os diferentes processos de manipulação, elaboração/confeção das guarnições que correspondem aos pratos.

E a última fase, **pós-cozinha**, é a mitigação do DA: doações de sobras a organizações, o reaproveitamento dos excessos e a forma de controlar o desperdício.

Como parte da mitigação do DA na hotelaria, é importante que todos os colaboradores da cozinha (chefs de partie, cozinheiros, estagiários, entre outros) sejam formados em aspetos como sustentabilidade, reciclagem, reaproveitamento e formas de redução do DA.

Para Oliveria (2004), “a consciência da importância de uma postura estratégica em relação ao controlo de custos e desperdícios nas atividades de produção é fundamental para que as empresas alcancem o sucesso esperado” com a finalidade de controlar e eliminar o desperdício alimentar existente.

Na secção de Entremetier o Custo e Desperdício alimentar que havia, devia-se a três fatores:

1. Aumento dos preços dos produtos devido ao Covid 2019

Como sabemos, a Pandemia do Covid 19 afetou os diferentes setores do mundo, neste caso, no setor da hotelaria e restauração; o maior impacto pode-se ver refletido no

aumento dos preços das matérias-primas, como os, legumes e os vegetais, assim também como as ervas aromáticas (coentros, salsa, manjeriço, tomilho, alecrim, entre outros). O Diário de Notícias (2022)⁵⁵ numa notícia, informava que de acordo aos dados obtidos no Instituto Nacional de Estatística (INE) os preços dos diferentes grupos alimentares haviam acrescido desde Janeiro 2020 até Janeiro de 2022. Destacamos o aumento dos seguintes produtos:

- Óleo e gorduras: 12,5%
- Frutas: 9,9%
- Pão e Cereais: 5,4%
- Carne: 4%
- Legumes e Vegetais: 4%
- Café, Chá e Cacau: 4%
- Ovos e produtos lácteos: 2,6%
- Peixe e Mariscos: 3,5%

O aumento dos preços reflete-se em outros aspetos como a utilização de produtos fora de época sazonal. Como foi mencionado no Capítulo II, alguns dos produtos utilizados para a elaboração de molhos, temperos, caldos e outras preparações requerem a utilização de produtos que geralmente vêm de países como Áustria, Alemanha, Bulgária, Turquia, Espanha e Japão.

Destacamos o uso dos seguintes produtos: cogumelos Chantarells, Salsifi, Sêmola, Queijos, peças de carne de caça, produtos de charcutaria, Foie-Grás, ostras, caviar, salmão, vinagres, óleos, e outros temperos de origem asiático. O custo destes produtos era baixo na sua época sazonal e fora da época o valor acrescentava e muitas das vezes não se utilizava o produto completamente.

Os custos de compra destes produtos também era acrescentado devido aos custos de transporte e ao incremento dos combustíveis ao nível Europeu.

2. A inexistência de fichas técnicas

Primeiro é preciso estabelecer que as fichas técnicas cumprem um papel importante na elaboração dos menus, pedidos dos ingredientes e nos custos financeiros de qualquer entidade de restauração.

⁵⁵ Informação obtida no Instituto Nacional de Estatística

Atualmente, o alto custo dos alimentos, bem como a mão de obra são alguns dos elementos que as empresas devem controlar para a existência da empresa. As fichas técnicas são imprescindíveis para a boa gestão de qualquer negócio.

De acordo com Bittencourt (2000), as fichas técnicas podem ser divididas em duas:

1. Ficha técnica de produção: é propriamente a receita, esta expressada com a quantidade (Quilo, grama, litro ou mililitro) de cada um dos ingredientes a ser utilizados.
2. Ficha técnica de custo: nesta ficha, os ingredientes são relacionados com os seus custos fracionados.

Seguindo o mesmo autor, as vantagens da utilização das fichas técnicas são:

- Ajudam a diminuir as perdas na cozinha,
- Facilitam a preparação dos pratos como única fonte de informação,
- Permitem o bom treino de novos cozinheiros,
- Garantem ao cliente qualidade e quantidade constante,
- Base para o cálculo de custos dos pratos.

A carência de fichas técnicas no hotel, originava a produção de abundantes quantidades de guarnições, massas, molhos, purés que após a sua utilização são descartados. Temos de voltar a mencionar que as diferentes guarnições e purés que conformavam as iguarias eram utilizadas no serviço do jantar (Menu DCM) e no almoço do dia seguir (menu FM). Na hora de preparar as guarnições a quantidade de produtos utilizados e o método de preparação difere entre os cozinheiros e os chefs, pelo qual as formas de preparação variam e conseqüentemente a qualidade do produto é comprometido.

3. A falta de controlo na compra e receção de produtos

Como foi mencionado no subcapítulo 4.2., uma das razões para a geração do DA é a compra excessiva dos produtos e a sua inutilização fora do prazo de validade.

Seguindo Papargyropoulou (2014) (2016) a falta de controlo na compra e receção de produtos está associada aos seguintes fatores:

- A compra e/ou produção excessiva sem ter em conta o número de clientes,
- A falta de comunicação e organização entre os diferentes departamentos,
- Armazenamento incorreto dos alimentos⁵⁶.

Aos fatores mencionados pelo autor, podemos acrescentar também:

⁵⁶ Pouca ou nula utilização do método FIFO (First in- First out)

- Pouca ou nula utilização do *Códex Alimentarius*⁵⁷.
- Falta da implementação rigorosa do plano HACPP⁵⁸.

A falta de controlo nestes aspetos levava a compra excessiva de legumes e vegetais, ao pouco ou nulo controlo da qualidade dos produtos na hora da receção, a elaboração da lista de pedidos excessiva, as compras de produtos que não eram utilizados eram a razão principal para a geração de desperdício alimentar na secção.

4.5 Conclusão e recomendações do desperdício alimentar no estudo de caso

A problemática DA na área da hotelaria é uma temática que ainda foi pouco estudada, dificultando o entendimento desta problemática e o impacto que tem no setor, assim também como o desenho de medidas para mitigar o efeito. Pode-se dizer que, embora, muitas unidades do setor tem implementado novas medidas e protocolos para fazer frente a problemática, mas falta apoio por parte das instituições governamentais.

No caso do Hotel Vila Joya, a falta de documentos e protocolos para fazer frente ao DA e os custos elevados é um problema desde o ponto de vista económico. A falta destes também deve-se à falta de organização nos diferentes departamentos do hotel, assim também como a falta de pessoal.

Ao desenvolver o desafio consegui estabelecer as três causas do Custo Alimentar, DA e PA na secção de Entremetier: O aumento dos preços dos produtos devido ao Covid 2019, a inexistência de fichas técnicas e a falta de controlo na compra e receção de produtos.

As três causas estão associadas às restantes secções e sendo essencial estabelecer soluções práticas o mais breve possível. Com a implementação de medidas eficazes que mitiguem o impacto do DA e PA, também podem-se tratar outros aspetos como a sustentabilidade e a reciclagem.

De seguida enumeraremos algumas recomendações a seguir para ajudar a mitigar o DA e PA.

⁵⁷ Em 1963, as organizações ONU, FAO e OMS criam em conjunto o *Códex Alimentarius*. A sua finalidade e garantir o acesso a Alimentos inócuos e consumíveis para todos. (*Acerca del Codex | CODEXALIMENTARIUS FAO-WHO, 2022*)

⁵⁸ Em 1997, O Departamento de Agricultura dos Estados Unidos (USDA) criava o plano: Hazard Analysis Critical Control Points (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos) com o fim de prevenir qualquer risco e/ou perigo alimentar que possa prejudicar ao consumidor. (Sofía Mil-Homens, 2007)

A FAO (2020) estabeleceu 15 medidas para mitigar o desperdício alimentar, destacamos os seguintes:

- Comprar só o que precisamos,
- Armazenar os alimentos de maneira organizada,
- Realizar compostagem,
- Utilizar menos água,
- Trabalhar com produtores locais.

Uma das ferramentas que os restaurantes tem implementado é a Hierarquia de Desperdício Alimentar criado pelo Parlamento Europeu na Diretiva 75/442/EEC de 15 de Julho de 1975 e da Diretiva do Parlamento Europeu Nº 2008/98/EC de 19 de Novembro de 2008. A figura 17 mostra o modelo desenvolvido e adotado pelo Tribunal de Contas Europeu.

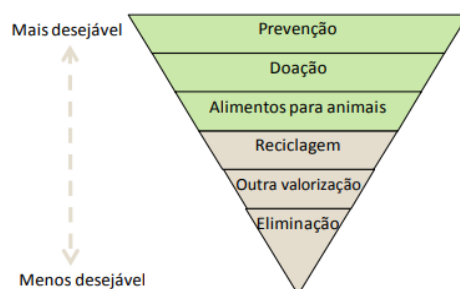


Figura 17 Hierarquia do Desperdício Alimentar.
Fonte: Tribunal de Contas Europeu

A UE estabeleceu que nos 3 primeiros níveis (Reciclagem, Outra, Valorização e Eliminação) ocorre o desperdício alimentar, os 3 níveis seguintes (Prevenção, Doação e alimentos para animais), são a medidas que podem ser aplicadas antes que o alimento seja considerado desperdício.

Seguindo a medidas estabelecidas pela FAO e a UE, a SFA estabeleceu a figura 18 com os diferentes setores que devem atuar para mitigar o desperdício alimentar.



The various areas that must be included in efforts to reduce the different types of food waste.

Figura 18 Áreas de trabalho para mitigar o desperdício alimentar

Fonte: Swedish Food Agency

Seguindo o modelo apresentado pela SFA, focaremos as recomendações no setor do desperdício alimentar que ocorre na cozinha. As recomendações são as seguintes:

- Monitorizar o desperdício alimentar atual,
- Trabalhar com fornecedores sustentáveis,
- Limitar as compras e pedidos em excesso,
- Armazenar os produtos corretamente,
- Utilizar de maneira mais eficaz o método *First in - First out*,
- Implementar a utilização de fichas técnicas,
- Criar os Menus mais flexíveis com base na época sazonal,
- Formar os colaboradores nas áreas de Sustentabilidade, Reciclagem e Compostagem,
- Criar protocolos para Reciclagem e Compostagem,
- Realizar parcerias com Organizações Não Governamentais para realizar doações de alimentos,
- Utilizar novas ferramentas tecnológicas.

A implementação destas recomendações poderá ajudar ao ter um maior controlo na quantidade do desperdício gerado em toda a cozinha.

Conclusão

O presente relatório de estágio, é o capítulo final deste percurso académico e prático. Após as 1620 horas de estágio na cozinha do Hotel Vila Joya, fico com as boas experiências que tive ao longo do estágio, assim como a oportunidade de trabalhar numa cozinha profissional.

O trabalho nesta cozinha profissional permitiu adquirir novos conhecimentos, técnicas culinárias, preparações e formas de apresentação de pratos. No entanto, também permitiu desenvolver novas capacidades, tais como: melhor organização no trabalho e trabalho em equipa.

O desperdício de alimentos é um assunto que deveria ser motivo de preocupação para todos os habitantes do planeta. Esse tema integrou as agendas políticas de países e organizações que têm tentado desenvolver medidas para lidar com o problema. Os gestores das diferentes áreas da hotelaria e da restauração consideram que há poucas pesquisas e dados sobre este assunto, o que impede que se compreenda ainda plenamente a sua verdadeira amplitude. Apesar de algumas empresas terem criado maneiras para diminuir o desperdício de alimentos, precisamos de mais incentivo dos governos municipais e federais.

Fica claro que é preciso modificar a maneira de pensar atual para podermos ter costumes e atitudes diferentes na sociedade.

Diante desta questão, o desafio que o hotel me apresentou: Analisar o Desperdício e a Perda de alimentos na secção onde trabalhei, não foi totalmente cumprido devido a diversos fatores que serão mencionados a seguir. Primeiro, as possíveis causas do aumento do orçamento entre 2021 e 2022 são meramente interpretativas, para identificar as verdadeiras causas deste aumento é necessário obter mais dados e comparar com outros anos (2019 e 2020) com o fim de estabelecer causas mais reais. Segundo, as causas mencionadas como: o aumento dos preços devido ao Covid 19, à falta de controlo na hora de elaborar os pedidos, à importação de produtos caros e fora da estação sazonal e à inexistência de fichas técnicas são próprias e foram utilizadas para apenas desenvolver a parte do desafio: análise do Custo e Desperdício Alimentar na secção de Entremetier.

Com medidas corretivas e protocolos para mitigar o desperdício alimentar, o hotel poderia baixar os custos dos orçamentos de compras de alimentos e bebidas e utilizar esse recurso económico em outras áreas que promovam a sustentabilidade, a reciclagem e a compostagem.

Limitações do estudo de caso:

As principais limitações do estudo de caso são a falta de documentos sobre desperdício e perda de alimentos.

Em primeiro lugar, a falta de estudos e artigos científicos sobre o desperdício de alimentos nos hotéis em Portugal. Apenas foram encontradas três dissertações de mestrado nas Escolas de Hotelaria e Turismo do Porto, Estoril e Peniche. Além disso, houve dificuldade em determinar os conceitos de Desperdício Alimentar e Perda Alimentar. Encontra-se uma divergência entre autores e Organizações.

Em segundo e último lugar, uma limitação mais significativa, foi a falta de fornecimento de documentação específica por parte do hotel para desenvolver o desafio proposto pelos mesmos.

Recomendações para futuros trabalhos.

É fundamental promover a realização de mais estudos específicos sobre o desperdício de alimentos que ocorrem nos estabelecimentos de restauração e hotelaria.

O desenvolvimento destes estudos de caso permitiria a criação de medidas de mitigação e combate ao desperdício alimentar em conjunto entre o governo e os diferentes gestores.

Além disso, é essencial a implementação de cursos de formação para estudantes e colaboradores das áreas de hotelaria e restauração no sentido de aumentar a sensibilização e mudança dos atuais comportamentos.

Bibliografia

Abranja, N.; Elias-Almeida, A. & Almeida, M. (2020) *Gestão Hoteleira: O produto, o serviço e as técnicas*. Lisboa. Editora Lidel – Edições Técnicas, Lda.

Academia Iberoamericana de Gastronomía. (sem data). De Gastronomía. *Diccionario Gastronomía*. Obtido 6 de outubro de 2022, de <https://diccionariodegastronomia.com/word/nage/>

Ali, A., & Salama, A. F. (2018). *The role of kitchen design effectiveness in improving hotel employees' performance: Case of Minia city*. 1.

Almeida, M. J. (2019, outubro 23). *Arnaud Vallet, Portuguese soul*. Maria João de Almeida. Obtido 12 de Outubro de 2022, em <https://www.mariajoaodealmeida.com/en/arnaud-vallet-alma-portuguesa-2/>

Altman, M. (2021, dezembro 1). *Hoje na História: 1833 - Morre Antonin Carême, o «cozinheiro dos reis»*. Opera Mundi. Obtido 05 de Outubro de 2022, em <https://operamundi.uol.com.br/permalink/26520>

Amicarelli, V., Aluculesei, A., Lagioia, G., Pamfilie, R., & Bux, C. (2021). How to manage and minimize food waste in the hotel industry: An exploratory research. *INTERNATIONAL JOURNAL OF CULTURE, TOURISM AND HOSPITALITY RESEARCH*, 16, 152–167. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-01-2021-0019>

Ana Catarina Pinto Lopes. (2019). *Motivações para a fidelização em hotelaria* [Dissertação de Mestrado]. Politécnico do Porto.

André Gonçalves Soares. (2021). *Caracterização do desperdício alimentar ao longo da cadeia de abastecimento Onde e como o combater*. Universidade Católica Portuguesa.

Baptista, P., Campos, I., Pires, I., & Vaz, S. (2012). *Do Campo ao Garfo: Desperdício Alimentar em Portugal* (p. 68). CESTRAS.

Barilla Center for Food & Nutrition. (2012). *Food Waste: Causes, Impacts and Proposals* (p. 71). Barilla Center for Food & Nutrition.

Bartalent. (sem data). *Brigada de cocina: ¿qué funciones tiene cada puesto?* Bartalent- Inspiración para la Hostelería. Obtido 20 de setembro de 2022, de <https://www.bartalentlab.com/de gustanews/tendencias/rrhh-y-formacion/brigada-cocina-funciones-puesto>

Berry, L. L. (2002). Relationship marketing of services perspectives from 1983 and 2000. *Journal of Relationship Marketing*, 1(1), 59–77.

Boutique Hotel Awards. (sem data). *Boutique Hotel Awards*. Boutique Hotel Awards. Obtido 28 de setembro de 2022, de <https://boutiquehotelawards.com/latest->

winner?latestWinners=true&showMap=false

Buchner, B., Fischler, C., Gustafson, E., Reilly, J., Riccardi, G., Ricordi, C., & Veronesi, U. (2012). Food waste: causes, impacts and proposals. Barilla Center for Food & Nutrition.

Blum, D. (2020). An Analysis of Food Waste Mitigation Strategies in Grocery Retail: Practices and Lessons from the German Market. *International Journal of Applied Management and Technology*, 19(1), 1–12. <https://doi.org/10.5590/IJAMT.2020.19.1.01>

Brunn, M. (2022, setembro 20). New report: EU wastes more food than it imports. *RECYCLING Magazine*. Obtido 10 de Outubro de 2022, em <https://www.recycling-magazine.com/2022/09/20/new-report-eu-wastes-more-food-than-it-imports/>

Camolezi, M. (2018). *Técnicas Básicas de Cozinha* (Londrina). Editora e Distribuidora Educacional S.A.

Castillo, T. (2016, abril 5). *Restaurante Vila Joya, el clásico vanguardismo de Dieter Koschina*. Bon Viveur. Obtido 15 de Setembro de 2022, em <https://www.bonviveur.es/restaurantes/restaurante-vila-joya-el-clasico-vanguardismo-de-dieter-koschina>

Castillo, T. (2017, maio 30). *Dieter Koschina, de Austria a la Michelin pasando por Portugal*. Bon Viveur. Obtido 12 de Novembro de 2022, em <https://www.bonviveur.es/entrevistas/dieter-koschina-de-austria-a-la-michelin-pasando-por-portugal>

Center for Science in the Public Interest. (2005). *Tips for Managing Food Service Costs* (p. 7). Center for Science in the Public Interest.

Chirsanova, A., & Calcatiniuc, D. (2021). THE IMPACT OF FOOD WASTE AND WAYS TO MINIMIZE IT. *Journal of Social Sciences*, 4, 128–139. [https://doi.org/10.52326/jss.utm.2021.4\(1\).15](https://doi.org/10.52326/jss.utm.2021.4(1).15)

Cobra, M - Administração de marketing no Brasil. São Paulo: Cobra e Marketing, 2005

Comissão Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar. (2021). *Combater o desperdício alimentar, uma responsabilidade partilhada do produtor ao consumidor* (p. 10). Comissão Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar.

Parecer do Comité das Regiões Europeu, Pub. L. No. C 17/28, (2017/C 017/06) 5 (2017).

RCM n.º 46/2018—Aprova a Estratégia Nacional e o respetivo Plano de Ação de Combate ao Desperdício Alimentar, Pub. L. No. N.º 46/2018, N.º 46/2018 13 (2018). <https://www.sgeconomia.gov.pt/destaques/rcm-n-462018-aprova-a-estrategia-nacional-e-o-respetivo-plano-de-acao-de-combate-ao-desperdicio-alimentar-span-classnov-novospan.aspx>

Cozinha Tecnica. (sem data). *Brigada de Cozinha*. Cozinha Tecnica. Obtido 10 de outubro de 2022, de <https://www.cozinhatecnica.com/2018/09/brigada-de-cozinha/>

Charlebois, S.; Creedy, A. & Massow, M. (2015). Back-of-house study on Food Waste in Fine Dining: The case of Delish Restaurants. *International Journal of Culture Tourism and Hospitality Research*, 9(3), 278 – 291

Decreto-Lei nº 80/2017 de 30 de junho. Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos.

Equipe editorial de Conceito.de. (5 de Junho de 2016). *Conceito de sommelier*. Conceito.de. Obtido 03 de Dezembro de 2022, em <https://conceito.de/sommelier>

Ertatex. (2015, janeiro 4). Gastronomía. *Gastronomia*. Obtido 21 de Setembro de 2022, em <https://gasbasica.blogspot.com/?view=classic>

Escola Profissional de Agricultura e Desenvolvimento. (sem data). *O Restaurante e as suas secções*. O Restaurante e as suas secções. Obtido 25 de setembro de 2022, de <https://o-restaurante-as-suas-seccoes.webnode.pt/materia/>

Estudiar Cocina Online. (sem data). *Rangos y Funciones en la Cocina | Agencia Universitaria DQ*. Estudiar Cocina Online. Obtido 12 de outubro de 2022, de <https://estudiarcocinaonline.es/rangos-y-funciones-en-la-cocina/>

Eu-Fusions. (sem data). *Food Waste Definition*. EU- Fusions. Obtido 12 de novembro de 2022, de <http://www.eu-fusions.org/index.php/about-food-waste/280-food-waste-definition>

Eu-Fusions. (2015). *Fusions Food waste data set for EU-28* (p. 7). EU-Fusions.

Eu-Fusions. (2016a). *Eu-Fusions*. EU- Fusions. Obtido 16 de Outubro de 2022, em <http://www.eu-fusions.org/index.php/about-fusions>

Eu-Fusions. (2016b). *Estimates of European food waste levels* (N.º 1; p. 80). EU-Fusions.

FaceFoodMag. (2022, abril 25). ▷ *Historia de la Guía Michelin: Todo lo que necesitas saber*. FaceFood Magazine. Obtido 19 de Outubro de 2022, em <https://facefoodmag.com/magazine/d/guia-michelin>

Filimonau, V. & De Coteau, A. D. (2019). Food waste management in hospitality operations: A critical review. *Tourism Management*, 71, 234-245.

Fonseca, C. (2021, setembro 12). *O “melhor restaurante de hotel do Mundo” fica no Algarve (e há mais dois premiados em Portugal)*. Evasões. Obtido 16 de Setembro de 2022, em <https://www.evasoes.pt/comer/o-melhor-restaurante-de-hotel-do-mundo-fica-no-algarve-e-ha-mais-dois-premiados-em-portugal/1027758/>

Food and Agriculture Organization - FAO. (sem data). *Acerca del Codex | CODEXALIMENTARIUS FAO-WHO*. Food and Agriculture Organization of the United Nations. Obtido 12 de dezembro de 2022, de <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/about-codex/es>

Food and Agriculture Organization. (2013). *Reducing the Food Wastage Footprint* (p. 119). Food and Agriculture Organization.

Food and Agriculture Organization. (sem data). *Food Loss + Waste Protocol*. Food Loss and Waste Protocol. Obtido 12 de novembro de 2022, de <https://foodlossandwasteprotocol.org/>

Food and Agriculture Organization. (2017). *Save Food for a Better Climate: Converting the food loss and waste challenge into climate action* (p. 37). Food and Agriculture Organization.

Food and Agriculture Organization. (2019). *El estado mundial de la agricultura y la alimentación. Progresos en la lucha contra la pérdida y el desperdicio de alimentos* (El Estado del Mundo, p. 198). Food and Agriculture Organization.

Food And Agriculture Organization. (2020, setembro 29). *15 quick tips for reducing food waste and becoming a Food hero*. Food and Agriculture Organization of the United Nations. Obtido 15 de Setembro de 2022, em <https://www.fao.org/fao-stories/article/en/c/1309609/>

Food safety for hotels and restaurants | Rentokil. (sem data). Obtido 12 de dezembro de 2022, de <https://www.rentokil-pestcontrolindia.com/hospitality/food-safety-for-the-hospitality-sector/>

Foundation for European Progressive Studies. (2018). *(FOOD) WASTE NOT WANT NOT WHY FOOD WASTE IS A BIG DEAL AND HOW TO SCALE-UP PREVENTIVE ACTION* (p. 83). Foundation for European Progressive Studies.

Fombrun, C.J. e Van Riel, C. B. (2004). *Fame and fortune: How successful companies build winning reputations*. Upper Saddle River, Nova Jérсия: Prentice Hall.

Futrell, Charles M. - *Vendas: fundamentos e novas práticas de gestão*. São Paulo: Saraiva, 2003.

García, R. (sem data). *El segundo paradigma gastronómico: Las reglas de cocina de Auguste Escoffier | lomejordelagastronomia.com*. Lo Mejor de la Gastronomía. Obtido 28 de setembro de 2022, de <http://www.lomejordelagastronomia.com/firmas/el-segundo-paradigma-gastronomico-las-reglas-de-cocina-de-auguste-escoffier>

Giroto, F., Alibardi, L., & Cossu, R. (2015). Food waste generation and industrial uses: A review. *Waste Management* (New York, N.Y.), 45, 32–41. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2015.06.008>

González-Vaqué, L. (2015). Food Loss and Waste in the European Union: A New Challenge for the Food Law? *European Food and Feed Law Review*, 2015, 20–33.

GRAND HOTELIER. (2021, fevereiro 17). *Que es una Brigada de Cocina y Cuales son sus Funciones*. Grand Hotelier. Obtido 16 de Novembro de 2022, em <https://grandhotelier.com/brigada-de-cocina/>

Graham-Rowe, E., Jessop, D. C., & Sparks, P. (2014). Identifying motivations and barriers to minimising household food waste. *Resources, Conservation and Recycling*, 84, 15–23. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2013.12.005>

Group, G. M. (2012a, junho 1). *O chef rock'n'roll*. Diário das Notícias. Obtido 25 de Setembro de 2022, em <https://www.dn.pt/revistas/nm/o-chef-rocknroll-2225594.html>

Group, G. M. (2012b, setembro 26). *Vila Joya, Chef Dieter Koschina*. Diário das Notícias. Obtido 19 de Setembro de 2022, em <https://www.jn.pt/tendencias/restaurantes/vila-joya-chef-dieter-koschina-2792787.html>

Group, G. M. (2013, novembro 23). *Vila Joya: 34 coelhos de uma cajadada*. Dinheiro Vivo. Obtido 17 de Setembro de 2022, em <https://www.dinheirovivo.pt/fazedores/vila-joya-34-coelhos-de-uma-cajadada-12646799.html>

Group, G. M. (2022, fevereiro 27). *Preço dos alimentos e bebidas aumentou entre 0,9% e 12,5% em dois anos*. Diário das Notícias. Obtido 14 de Novembro de 2022, em <https://www.dn.pt/dinheiro/preco-dos-alimentos-e-bebidas-aumentou-entre-09-e-125-em-dois-anos-14631281.html>

Gustavsson, J., Cederberg, C., Sonesson, U., Van Otterdijk, R., & Meybeck, A. (2011). *Global Food Losses and Food Waste* (p. 38). Food and Agriculture Organization.

Halloran, A., Clement, J., Kornum, N., Bucatariu, C., & Magid, J. (2014). Addressing food waste reduction in Denmark. *Food Policy*, 49, 294–301. <https://doi.org/10.1016/j.foodpol.2014.09.005>

Heiko Grabolle. (2009, junho 10). Hierarquia na cozinha – cada um no seu quadrado! *Chef Geiko Grabolle*. Obtido 16 de Outubro de 2022, em <https://heikograbolle.wordpress.com/2009/10/06/hierarquia-na-cozinha-cada-um-no-seu-quadrado/>

Inglessis, V. (2014, maio 4). El Gourmet Urbano: Cocina holística: la vida y el aporte de Auguste Escoffier Por: Valentina Inglessis. *El Gourmet Urbano*. Obtido em 16 de Outubro de 2022, em, <https://elgourmeturbano.blogspot.com/2014/05/cocina-holistica-la-vida-y-el-aporte-de.html>

Jensen, A. (2020). *An Analysis of Food Waste Mitigation Strategies in Grocery Retail: Practices and Lessons from the German Market* [Dissertação de Mestrado]. Instituto Universitario de Lisboa.

JHS. (2021, abril 1). As sub-seções da Cozinha. *Gestão Hoteleira*. Obtido 16 de Novembro de 2022, em <https://gestaohoteleira.blogs.sapo.pt/as-sub-seccoes-da-cozinha-98999>

Jornal SOL. (2021, julho 20). *Protocolo nas Modalidades do Serviço de Mesa*. Jornal SOL. <https://sol.sapo.pt/artigo/741278/protocolo-nas-modalidades-do-servico-de-mesa>

Kibler, K. M., Reinhart, D., Hawkins, C., Motlagh, A. M., & Wright, J. (2018). Food waste and the food-energy-water nexus: A review of food waste management alternatives. *Waste Management*, 74, 52–62. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2018.01.014>

Kitchen CUT. (2017, dezembro 18). How to Reduce Food Costs and Boost Revenue. *Kitchen CUT*. <https://www.kitchencut.com/reduce-food-costs-boost-revenue/>

Linh, N.K. (2018). Food waste management in the hospitality industry – Case study: Clarion Hotel Helsinki. Bachelor level. Haaga–Helia University of Applied Sciences.

Magalhães, D.T.; Veloso, C.M. & Sousa, B.B. (2020). Lealdade dos hóspedes nacionais: um estudo aplicado á Hotelaria do Douro. *Journal of Tourism & development*, nº 34, 191-207. E-ISSN 2182-1453.

Mattila, A. (2006). How Affective Commitment Boosts Guest Loyalty (and Promotes Frequent-guest Programs) *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 47, 174-181.

Mackenzie, M., Cheung, C., & Law, R. (2011). The response of hotels to increasing food costs due to food shortages. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 16(4), 395-416

Maestro Virtuale. (2019, dezembro 14). Auguste Escoffier: Biografia, contribuições e obras - *Maestrovirtuale.com*. *Maestro Virtuale*. <https://maestrovirtuale.com/auguste-escoffier-biografia-contribuicoes-e-obras/>

Malefors, C., Callewaert, P., Hansson, P.A., Hartikainen, H., Pietiläinen, O., Strid, I., Strotmann, C. and Eriksson, M. (2019), “Towards a baseline for Food-Waste quantification in the hospitality SectorQuantities and data processing criteria”, *Sustainability*, Vol. 11 No. 13, p. 3541.

Matéria-prima para restaurante: Saiba fazer o controle e a gestão! (2019, agosto 21). Blog da Casa Magalhães. Obtido 08 de Dezembro de 2022, em <https://www.casamagalhaes.com.br/blog/bares-e-restaurantes/materia-prima-para-restaurante/>

Molteni. (sem data). *Molteni—Cocinas profesionales*. Molteni. Obtido 8 de dezembro de 2022, de <https://www.molteni.com/es/>

Mushroom Appreciation. (2022a, agosto 21). Black Trumpet Mushrooms: Identification and Foraging Guide - Mushroom Appreciation. Mushroom Appreciation. Obtido 18 de Setembro de 2022, em <https://www.mushroom-appreciation.com/black-trumpet.html>

Mushroom Appreciation. (2022b, agosto 21). Chanterelle Mushrooms: Identification, Foraging, and Look-Alikes - Mushroom Appreciation. Mushroom Appreciation. Obtido 18 de Setembro de 2022, em <https://www.mushroom-appreciation.com/chanterelle-mushrooms.html>

Organização das Nações Unidas. (2022). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2022* (p. 64). Organização das Nações Unidas.

Papargyropoulou, E., Lozano, R., Steinberger, J., Wright, N., & Ujang, Z. (2014). The food waste hierarchy as a framework for the management of food surplus and food waste. *Journal of Cleaner Production*, 76, 106–115. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2014.04.020>

Papargyropoulou, E.; Wright, N.; Lozano, R.; Steinberger, J.; Padfield, R. & Ujang, Z. (2016). Conceptual framework for the study of food waste generation and prevention in the hospitality sector. *Waste Management*, 49, 326–336

Parfitt, J., Barthel, M., & Macnaughton, S. (2010). Food Waste within Food Supply Chains: Quantification and Potential for Change to 2050. *Philosophical transactions of the Royal Society of London. Series B, Biological sciences*, 365, 3065–3081. <https://doi.org/10.1098/rstb.2010.0126>

Pirani, S.I. and Arafat, H. (2014), “Solid waste management in the hospitality industry: a review”, *Journal of Environmental Management*, Vol. 146, pp. 320-336

Portaria nº 309/2015 de 25 de setembro - Sistema de classificação de estabelecimentos hoteleiros, de aldeamentos turísticos e de apartamentos turísticos

Porto Editora – *snack* no Dicionário infopédia da Língua Portuguesa [em linha]. Porto: Porto Editora. Obtido 12 de Dezembro de 2022, em <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/snack>

Como Evitar o Desperdício Alimentar, Pub. L. No. C 227 E/25, (2011/2175(INI)) 8 (2012).

Estratégia do Prado ao Prato, Pub. L. No. C 184/2, (2020/2260(INI)) 31 (2022).

Despacho n.º 14202-B/2016, Pub. L. No. ° 14202-B/2016, 1 (2016).

Quested, T., & Johnson, H. (2009). *Household Food and Drink Waste in the UK* (p. 95). WRAP.

REDAZIONE. (2021, maio 6). Amuse bouche: ¿qué es y qué significa? *inNaturale*. Obtido 22 de Dezembro de 2022, em <https://www.innaturale.com/es/amuse-bouche-que-es-y-que-significa/>

Rentokil. (sem data). *Food safety for hotels and restaurants*. Rentokil PCI. Obtido 12 de dezembro de 2022, de <https://www.rentokil-pestcontrolindia.com/hospitality/food-safety-for-the-hospitality-sector/>

Rethink Food Waste. (2018). *ReFED 2018 Annual Report* (Annual Report, p. 12). Rethink Food Waste.

Ribeiro, L. R. (2022, janeiro 13). *Dois anos de pandemia. Fruta, combustíveis, obras em casa, banca e seguros estão bem mais caros*. Dinheiro Vivo, Obtido 10 de Novembro de 2022, em <https://www.dinheirovivo.pt/economia/dois-anos-de-pandemia-fruta-combustiveis-obras-em-casa-banca-e-seguros-estao-bem-mais-caros-14486236.html>

Ruiz-de-Luzuriaga-Peña, M. (2000). Antonin Carême: El cocinero de los reyes y el rey de los cocineros. *Zapardiel: Revista de Cultura y Gastronomía*.

SAVE FOOD FOR A BETTER CLIMATE Converting the food loss and waste challenge into climate action <https://www.fao.org/3/i8000e/i8000e.pdf>.

Schanes, K.,; Dobernig, K. and Götz, B. (2018), “Food waste matters – a systematic review of household food waste practices and their policy implications”, *Journal of Cleaner Production*, Vol. 182, pp. 978-991

Sheth, J. N., & Parvatiyar, A. (2002). Evolving relationship marketing into a discipline. *Journal of Relationship Marketing*, 1(1), 3–16.

Shani, D. & Chalasani, S. (1992), “Exploiting Niches Using Relationship Marketing”, *The Journal of Services Marketing*, Vol. 6, Nº 4, pp. 43-52.

Shareit. (2013, fevereiro 15). The Algarve’s Sommelier of the Year. *Portugal Resident*. <https://www.portugalresident.com/the-algarves-sommelier-of-the-year/>

Silva, J. (2019). *The handling and economic impacts of food waste in the buffet of a hotel unit situated in Lisbon during breakfast*. Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.

Simbiose. (sem data). Subnutrição, sobrenutrição e desperdício alimentar – simBiose. *Simbiose*. Obtido 2 de dezembro de 2022, de <https://www.simbiose.com.pt/2019/10/09/subnutricao-sobrenutricao-e-desperdicio-alimentar/>

Sofía Mil-Homens. (2007). *HACCP*. Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. Obtido 14 de Novembro de 2022, de <https://www.asae.gov.pt/seguranca-alimentar/haccp.aspx>

Storup, K., Bain, M., Reverté i Casas, M. E., Oliveira., P., & Jakobsen, B. (2016).

Luta contra o desperdício alimentar: Uma oportunidade para a UE melhorar a eficiência dos recursos na cadeia de abastecimento alimentar (Relatório Especial N.º 34). Tribunal de Contas Europeu.

Sweeney, J. C., & Soutar, G. (2001). Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale. *Journal of Retailing*, 77, 203-220. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(01\)00041-0](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(01)00041-0)

Tekin, O., & Ilyasov, A. (2017). The Food Waste in Five-Star Hotels: A Study on Turkish Guests' Attitudes. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(Turkey), 20. <https://doi.org/10.21325/jotags.2017.81>

Terceño, J. (2022, fevereiro 16). *Carême y Escoffier, los grandes de la cocina clásica*. *Diario Palentino*. <https://www.diariopalentino.es/Noticia/ze2c98d82-fa68-8724-97671c18a08fa861/202202/Revisando-los-clasicos>

The High Level Panel of Experts on Food Security and Nutrition. (2014). *Food losses and waste in the context of sustainable food systems* (p. 117). High Level Panel of Experts on Food Security and Nutrition of the Committee on World Food Security.

The John Wayne Story | American Patriot, Cowboy Legend, Icon. (2022, fevereiro 21). John Wayne. <https://johnwayne.com/about/>

The Swedish Food Agency. (2020). *Handbook for reducing food waste – for health care, schools and care services*. (N.º 1; p. 31). The Swedish Food Organization.

TicoTourTravel. (sem data). *Restaurante Vila Joya No Algarve: O Destino #1 Gourmet De Portugal - 2022*. TicoTrourTravel. Obtido 5 de outubro de 2022, de <https://pt.ticotourandtravel.com/21715-vila-joya-restaurant-in-algarve-portugal-s-1-gourmet-destination>

Thyberg, K., & Tonjes, D. (2015). Drivers of food waste and their implications for sustainable policy development. *Resources Conservation and Recycling*, 106, 110–123. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2015.11.016>

Too Good to Go International. (sem data). *O que é o desperdício alimentar? Too Good to Go*. Obtido 1 de dezembro de 2022, de <https://toogoodtogo.pt/pt/movement/knowledge/o-que-e-o-desperdicio-alimentar>

United Nations Environment Programme. (2021). *Food Waste Index: Report 2021* (p. 100). Organização das Nações Unidas.

Uttarakhand Open University. (sem data). *UNIT 1: PROFESSIONAL KITCHEN AND COOKING*. Uttarakhand Open University. Obtido 22 de setembro de 2022, de <https://www.uou.ac.in/sites/default/files/slm/BHM-101T.pdf>

Valente, S. (2021, setembro 22). *Maître de Restaurante—Chefe de Sala—Tudo da profissão aqui*. *Guia das Profissões*. <https://www.guiadasprofissoes.info/profissoes/maitre-de-restaurante-chefe-de-sala/>

Valente, R. (sem data). Tipos de Serviço. *Saber Comer e Saber Beber, bom serviço na Restauração*. Obtido 1 de outubro de 2022, de <https://www.raulvalente.pt/conhecimentos-gerais/o-empregado-de-mesa/tipos%20de%20servi%C3%A7o/>

Vera, I., Bowman, M., & Mechielsen, F. (2022). *No Time to Waste: Why the EU needs to adopt ambitious legally binding food waste reduction targets* (FeedBack EU, p. 36). Feedback Europe.

Web Restaurant Store. (sem data). *How to Reduce Food Costs In Your Restaurant*. WebResstaurantStore. Obtido 13 de novembro de 2022, de <https://www.webstaurantstore.com/article/213/how-to-reduce-food-costs.html>

Wilkie, A., Graunke, R., & Cornejo, C. (2015). *Food Waste Auditing at Three Florida Schools*. 7, 1370–1387. <https://doi.org/10.3390/su7021370>

Wilkins, H., Merrilees, B., & Herington, C. (2009). The Determinants of Loyalty in Hotels. *Journal of Hospitality & Management*, 19(1), 1–21.

World Food Travel Association. (sem data). *About Us – World Food Travel Association*. Obtido 20 de novembro de 2022, de <https://worldfoodtravel.org/about-world-food-travel-association/>

World Resources Institute. (sem data). *Food Loss & Waste Protocol*. World Resources Institute. Obtido 12 de dezembro de 2022, de <https://www.wri.org/initiatives/food-loss-waste-protocol>

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

Anexos

Índice Geral de Anexos

Anexos 1. Hotel Vila Joya

- 1.1. Escadas e Mesa de Pedra
- 1.2. Estrutura Organizacional do Hotel Vila Joya
- 1.3. Tabelas com a taxa de ocupação
- 1.4. Tabela dos Preços dos Quartos
- 1.5. Distribuição dos Quartos no Hotel
- 1.6. Outras Áreas Do Hotel
- 1.7. Outras Informações

Anexo 2. Restaurante Vila Joya

- 2.1. Procedimento e Ementa do Room Service
- 2.2. Menu DCM e FM
- 2.3. Disposição da mesa
- 2.4. Área Do serviço
- 2.5. Estrutura da brigada de Cozinha.
- 2.6. Áreas das secções GardeManger, Entremetier, Poissonier e Saucier.
- 2.7. Armazém de Pratos e Frigoríficos
- 2.8. Pasta Room e Prep-Rooms
- 2.9. Equipamentos mais utilizados.

Anexo 3 Desperdício Alimentar

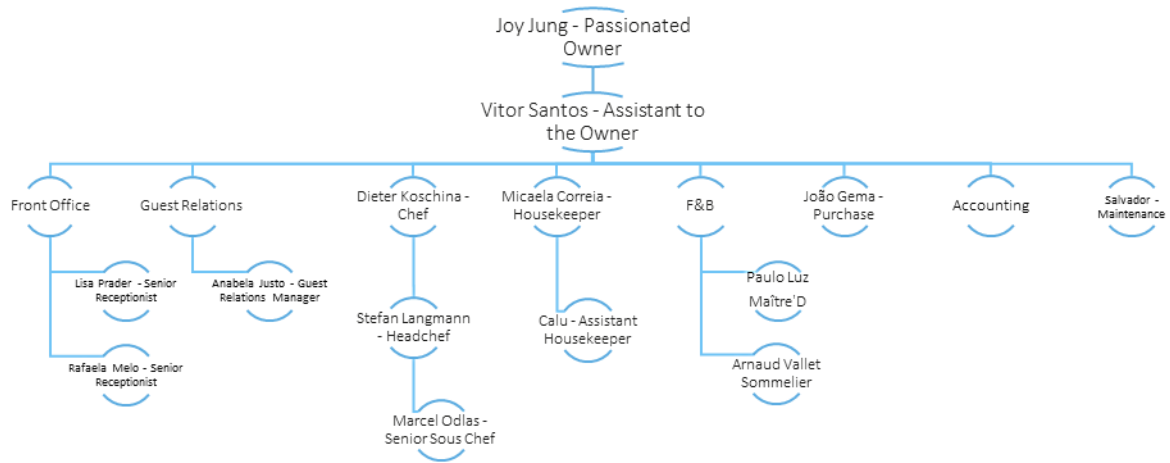
- 4.6. Modelo Desenvolvido pelos autores Quested & Johnson
- 4.7. Custos do Desperdício Alimentar em Europa ano 2022
- 4.8. Objetivos Operacionais do Plano da CNCDA
- 4.9. 14 Medidas do Plano de Ação da CNCDA
- 4.10. Área de Reciclagem do Hotel
- 4.11. Categorias dos alimentos desperdiçados na cadeia de Abastecimento no Portugal
- 4.12. Porcentagem da Perda Alimentar ao longo da cadeia de Abastecimento 2020

Anexos 1. Hotel Vila Joya

1.1. Escadas e Mesa de Pedra



1.2. Estrutura Organizacional do Hotel Vila Joya



Fonte Hotel Vila Joya

1.3. Tabelas com a taxa de ocupação

Room Occupancy 2022	
Março	41%
Abril	86,27%
Mai	85,35%
Junho	91,23%
Julho	92,03%
Agosto	92,74%
Setembro	92,48%
Outubro	83,50%
Novembro	63,54%

Fonte: Hotel Vila Joya

1.4. Tabela dos Preços dos Quartos



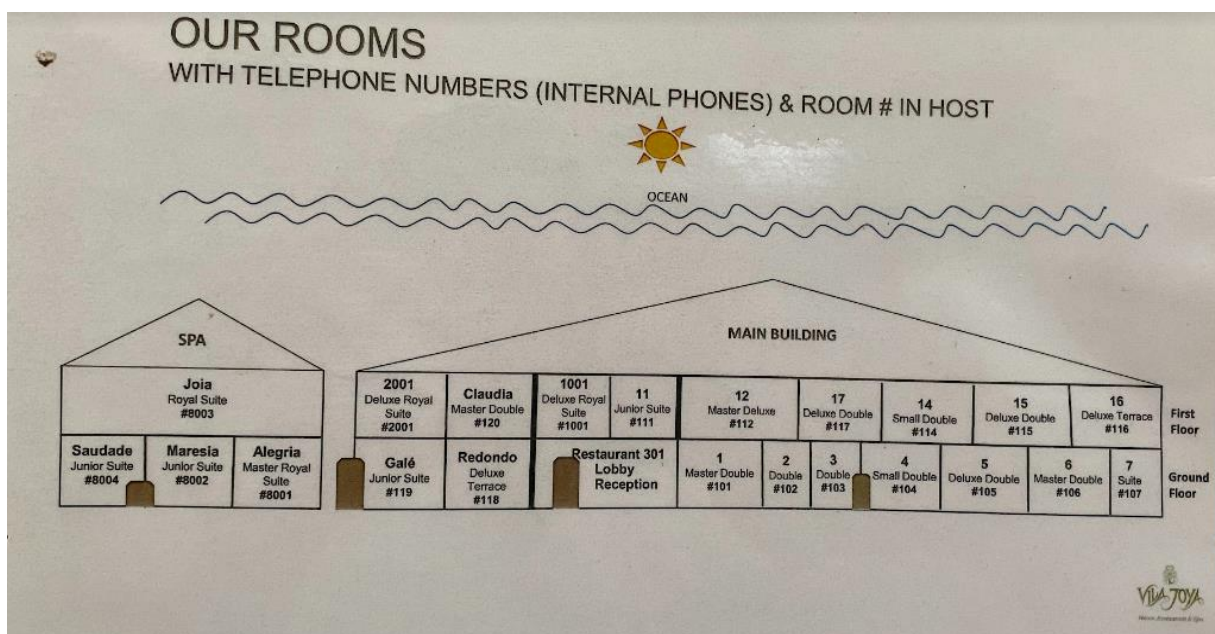
PRICE LIST 2022

	START OF SEASON 07 Mar - 30 Mar	SPRING & AUTUMN 31 Mar - 19 May 01 Nov - 19 Nov	SUMMER 20 May - 31 Oct
Deluxe Double	€ 595	€ 790	€ 975
Master Double	€ 665	€ 890	€ 1.090
Deluxe Terrace	€ 680	€ 920	€ 1.120
Junior Suite	€ 810	€ 1.110	€ 1.355
Suite	€ 1.105	€ 1.485	€ 1.785
Royal Suite	€ 1.135	€ 1.545	€ 1.865
Deluxe Royal Suite	€ 1.175	€ 1.610	€ 1.940
Master Royal Suite	€ 1.730	€ 2.260	€ 2.880

Price per room and night, including breakfast. All rooms have ocean view with terrace or balcony.

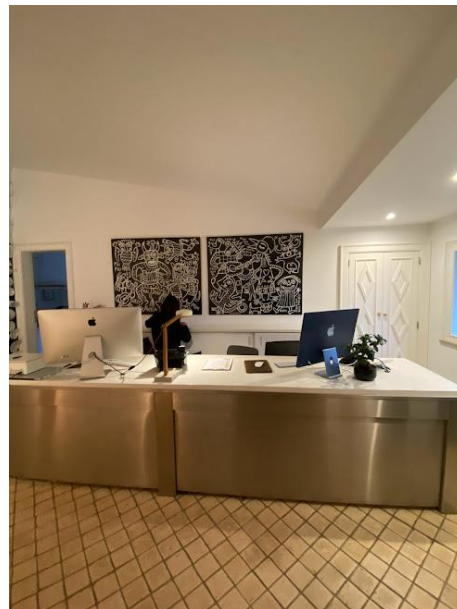
Please visit www.vilajoya.com for more information.

1.5. Distribuição dos Quartos no Hotel



1.6. Outras Areas Do Hotel

- Hall de Entrada, Recepção e lobby



- Restaurante Vila Joya



- Piano e Bar Vila Joya



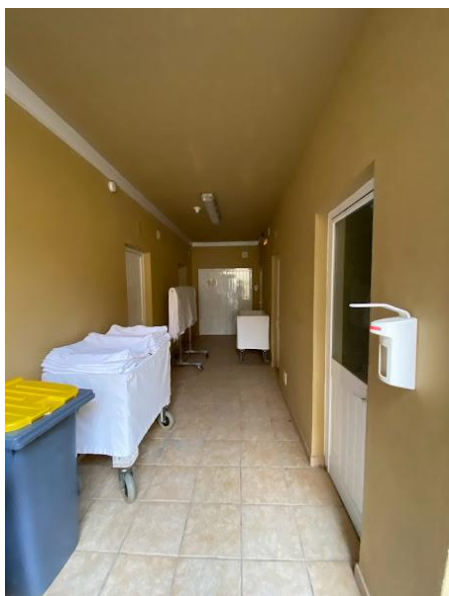
- Mesa do Restaurante no terraço



- Refeitório para o pessoal



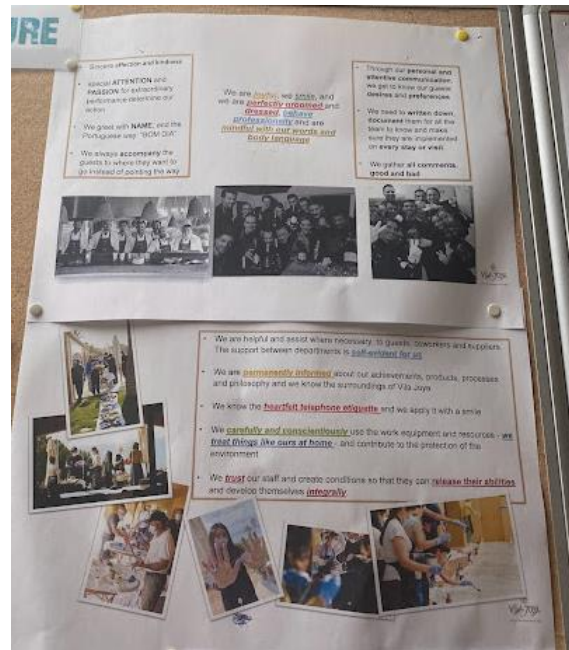
- Zona da Lavandaria e Econamato



- Grelha no bar da piscina



1.7. Outras Informações



Anexo 2. Restaurante Vila Joya

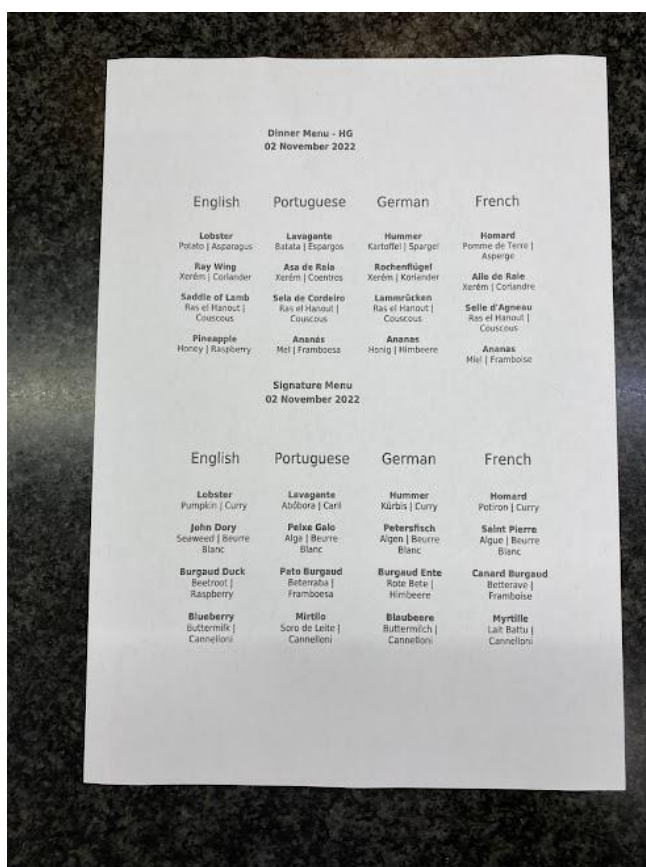
2.1. Procedimento e Ementa do Room Service

ROOM SERVICE	
Sandwiches	Meat
Bagel Smoked Salmon Sesame 5 Euro	Beef Fillet Potato Mashed Red Wine 59 Euro
Paça Negra Tomato Tapenade 12 Euro	Currywurst Fried Onions French Fries 21 Euro
Steak Onion Gratin Mustard 32 Euro	Wiener Schnitzel Parsley Potatoes Mixed Salad 46 Euro
Mozzarella Tomato Pesto 21 Euro	Fish
Salad	Clams White Wine Coriander 34 Euro
Carabineiro Caesar Kebab Croutons 21 Euro	"A Fish in a Sah Court" please order 1-2 days ahead Dorada or Sea Bass or Snapper Price per kilo
Two Carabineiro 21 Euro	Catch of the Day Vegetables Champagne Sauce 44 Euro
Caprese Mozzarella Pesto 23 Euro	Special Treats
Mixed Lettuce Tomato Herbs 17 Euro	Cheese Plate by Maître Anthony 35 Euro
Pasta	Paça Negra 36 Euro
Penne Amabbiata Burrata 26 Euro	Parmesan 15 Euro
Gnocchi Pesto Tomato 23 Euro	Sweets
Tagliatelle Tomato Basil 21 Euro	Cake of the Day 9 Euro
Tagliolini Carabineiro Garlic One Carabineiro 62 Euro Two Carabineiro 124 Euro	Dessert of the Day 21 Euro
	Mixed Fruits 14 Euro
	Home-made Ice Cream Per Scoop 4 Euro



ROOM SERVICE PROCEDURE	
STEP 1	Answer the phone ideally in 3 rings max
STEP 2 - GREETINGS IN PORTUGUESE ALWAYS	Vila Joya Room Service Bom Dia / Boa Tarde / Boa Noite
STEP 3	How can I help you
STEP 4	Take the order
STEP 5 - DRINKS	Can I get you anything to drink with your food?
STEP 6	Reconfirm the order with the guest, to make sure nothing was left out, confirm room # and # of people eating/drinking
STEP 7	Inform the guest that shortly you will deliver the order. However, do not give an exact time to the guest.
STEP 8 - CHECK ALLERGIES	Double check with the inhouse guest for the allergies. We should have a plan hanging on the wall of the inhouse allergies.
STEP 9 - PICK-UP	After the food was delivered, please double check with the guest when the food should be picked-up from the room. If not suggest to dial 301.
PROCEDIMENTO DE ROOM SERVICE	
1º PASSO	Atenda o telefone em 3 toques
2º PASSO - ATENDA O TELEFONE EM PORTUGUÊS SEMPRE	Room Service Vila Joya Bom Dia / Boa Tarde / Boa Noite
3º PASSO	Como posso ajudá-lo?
4º PASSO	Receba o pedido
5º PASSO - BEBIDAS	Deseja acompanhar o seu pedido com alguma bebida?
6º PASSO	Reconfirmar o pedido com o hóspede, para garantir que nada foi esquecido, confirme o nº quarto e o nº de pessoas que vão comer / beber
7º PASSO	Informe o hóspede o pedido irá ser entregue em breve. Não dê um tempo exato ao hóspede.
8º PASSO - VERIFICAR ALERGIAS	Verifique com a lista de hóspedes se têm alguma alergia. Devemos ter a lista dos hóspedes com alergias pendurada na parede.
9º PASSO - PICK-UP	Depois da comida ser entregue, por favor, verifique com o hóspede quando e que a comida deve ser retirada do quarto. Se não, sugira que ligue ao 301.

2.2. Menu DCM e FM



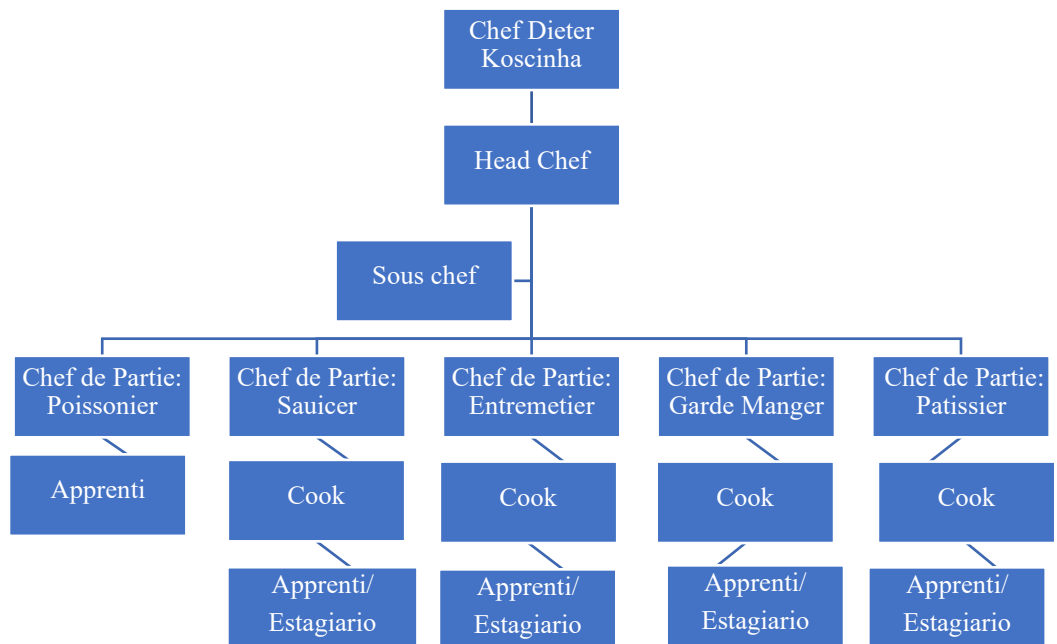
2.3. Disposição da mesa



2.4. Area de serviço



2.5. Estrutura da brigada de Cozinha.



2.6. Areas das secções GardeManger, Entremetier, Poissonier e Saucier.





2.7. Armazem de Pratos e Frigoríficos



2.8. Pasta Room e Prep-Rooms



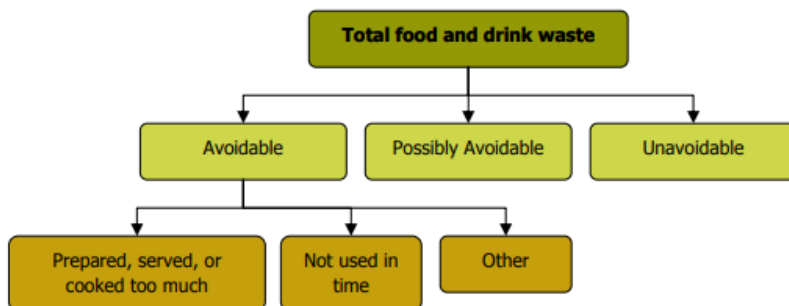
2.9. Equipamentos mais utilizados.

Equipamento	Função	Equipamento	Função
	Maquina processadora de carne e vegetais.		Deshidratador de Alimentos.
	Paco Jet utilizada para fazer gelados, sorbetes, pures finos.		Marmita utilizada para fazer caldos e molhos.
	KitchenAid utilizada para fazer massas de pão e outras receitas de pastelaria.		Forno Convector e Shock Freezer (abatedor).
	Fiambreira.		Máquina Sous-Vide.

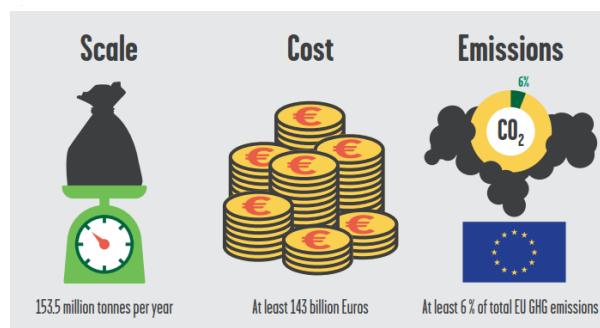
	<p>Hold o Mat utilizado para manter o calor e humidade de produtos já confeccionados como as carnes.</p>		<p>Maquina para fazer massa.</p>
	<p>Maquina de vácuo</p>		<p>Thermomix</p>

Anexo 3 Desperdício Alimentar

4.6 Modelo Desenvolvido pelos autores Quested & Johnson



4.7 Custos do Desperdício Alimentar em Europa ano 2022



4.8 Objetivos Operacionais do Plano da CNCDA

9 Objetivos operacionais:

- Aumentar a sensibilização para reduzir o desperdício alimentar
- Aumentar a sensibilização da população em idade escolar para a prevenção do desperdício alimentar
- Incrementar a formação dos agentes e operadores
- Desenvolver uma política proactiva de comunicação de resultados
- Aumentar a capacidade de inovação e potenciar as boas práticas na redução do desperdício alimentar
- Reduzir barreiras administrativas
- Reforçar a cooperação entre agentes
- Desenvolver sistema de medição do desperdício nas diferentes fases da cadeia
- Desenvolver sistema de reporte do desperdício nas diferentes fases da cadeia

Fonte CNCDA

4.9 14 Medidas do Plano de Ação da CNCDA

PLANO DE AÇÃO com 14 medidas

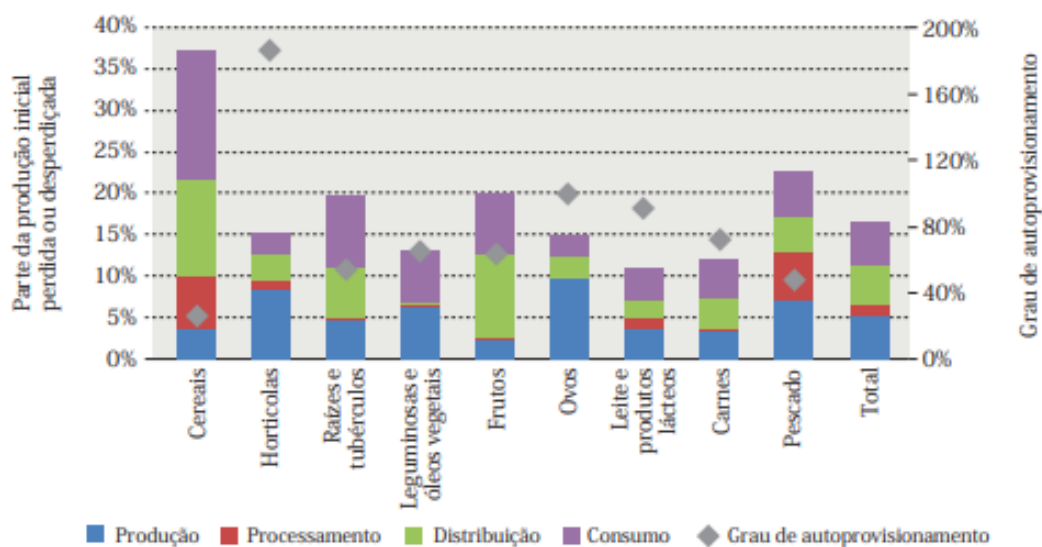
- M1** - Rever e difundir *guidelines* de orientação de segurança alimentar com vista ao combate ao desperdício
- M2** - Promover ações de sensibilização junto dos consumidores
- M3** - Desenvolver ações de sensibilização para a população em idade escolar
- M4** - Desenvolver ações de formação específicas para diferentes segmentos da cadeia
- M5** - Publicar regularmente painel de estatísticas dos níveis de desperdício alimentar, incluindo a criação no portal das estatísticas oficiais de área dedicada a este tema
- M6** - Divulgar boas práticas (*guidelines* e casos de sucesso)
- M7** - Promover o desenvolvimento de processos inovadores
- M8** - Facilitar e incentivar o regime de doação de géneros alimentícios
- M9** - Melhorar a articulação e envolvimento da administração do Estado na regulação europeia e internacional
- M10** - Implementar plataforma colaborativa que permita identificar disponibilidades por tipo de géneros alimentícios
- M11** - Promover locais específicos para venda de produtos em risco de desperdício
- M12** - Desenvolvimento da metodologia para o cálculo do desperdício alimentar nas diferentes fases da cadeia
- M13** - Desenvolver projetos piloto na área da saúde e nutrição
- M14** - Elaborar relatórios periódicos para apresentação à tutela e divulgação geral

Fonte: CNCDA

4.10 Area de Reciclagem do Hotel



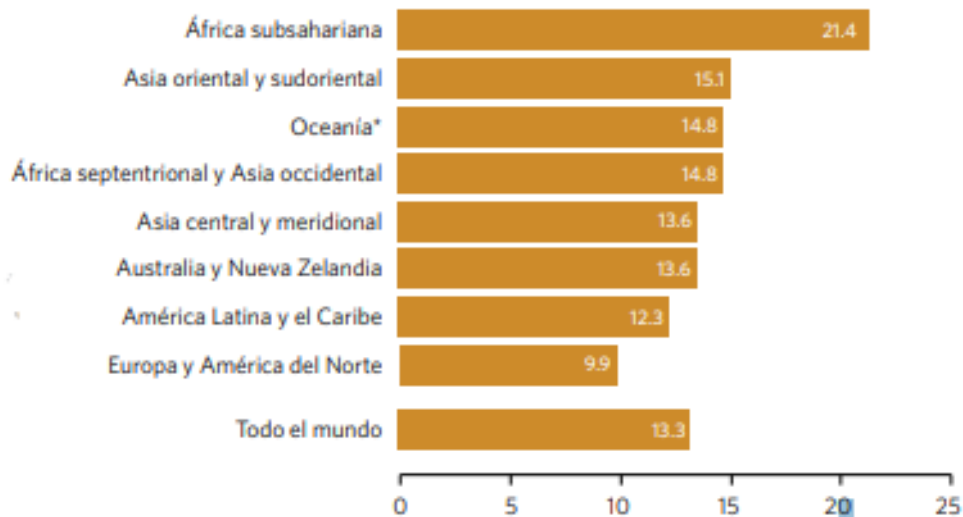
4.11 Categorias dos alimentos desperdiçados na cadeia de Abastecimento em Portugal



Fonte: Projeto PERDA

4.12 Percentagem da Perda Alimentar ao longo da cadeia de Abastecimento 2020

Proporção de perda de alimentos (depués de la cosecha y antes de llegar a los mercados minoristas), 2020 (porcentaje)



*Excepto Australia y Nueva Zelandia.

Fonte: FAO 2020