



**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
CAROLINE RUGITZKY**

**PROPOSTA DE EVENTOS TEMÁTICOS, VIÁVEL E INOVADORA, PARA AS
UNIDADES DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO DO SESI-SC, NO SEGUNDO
SEMESTRE DE 2007, VISANDO UM DIFERENCIAL COMPETITIVO.**

Florianópolis/SC

2007

CAROLINE RUGITZKY

PROPOSTA DE EVENTOS TEMÁTICOS, VIÁVEL E INOVADORA, PARA AS UNIDADES DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO DO SESI-SC, NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2007, VISANDO UM DIFERENCIAL COMPETITIVO.

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão de Alimentos e Bebidas da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão de Alimentos e Bebidas.

Orientador: Prof. Luiz Guilherme Buchmann Figueiredo, Msc.

Co-orientadora: Prof^a. Beatriz Ritter Boni, Esp.

Florianópolis/SC

2007

CAROLINE RUGITZKY

PROPOSTA DE EVENTOS TEMÁTICOS, VIÁVEL E INOVADORA, PARA AS UNIDADES DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO DO SESI-SC, NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2007, VISANDO UM DIFERENCIAL COMPETITIVO.

Esta monografia foi julgada adequada à obtenção do título de Especialista em Gestão de Alimentos e Bebidas e aprovada em sua forma final pelo Curso de Especialização em Gestão de Alimentos e Bebidas da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Tubarão, 09 de novembro de 2007

Prof. Orientador Luiz Guilherme Buchmann Figueiredo, Msc.
Universidade do Sul de Santa Catarina

Prof^a. Co-orientadora Beatriz Ritter Boni, Esp.
Universidade do Sul de Santa Catarina

Dedico este trabalho à empresa SESI que acredita que a capacitação de seus colaboradores é a melhor forma para o desenvolvimento da empresa.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha família que me ensinou que o conhecimento é o bem mais precioso do ser humano.

À minha irmã Renata, pelo apoio no desenvolvimento desse trabalho, por compartilhar suas idéias, sua criatividade e contribuir nos recursos de informática.

Ao meu namorado Carlos pela paciência, pelo carinho e amor.

À minha prima Sabrina, obrigada pelas risadas nos momentos de stress e enxaquecas.

À minha prima Ellen Cristina pela ajuda com a bibliografia.

Aos meus amigos Anderson e Carina pela ajuda no trabalho e pela amizade eterna.

À equipe Buettner, minhas meninas, que sempre abraçam os desafios e “loucuras” que proponho, é graças a elas o sucesso de cada evento.

À minha supervisora Aylana e minha gerente Darlene pelas lições de liderança.

Obrigada as minhas amigas nutricionistas por compartilharem seus conhecimentos.

À minha ex-supervisora Fernanda agradeço pelo apoio e pelos ensinamentos.

À minha orientadora Bia, pela colaboração e correção do trabalho.

“Qualquer coisa que você possa fazer ou sonhar, é preciso começar. Ousadia denota talento, poder e magia!” (W.H. Murray).

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem como objetivo apresentar um estudo sobre “Proposta de Eventos Temáticos” para as unidades do Serviço de Alimentação do SESI-SC, com a finalidade de criar um diferencial em relação à sua concorrência. Estas propostas serão criadas e elaboradas a partir de um trabalho conjunto entre a nutricionista do SESI e as colaboradoras da unidade do Serviço de Alimentação Buettner. Cabe ressaltar, que a intenção de criar estas propostas inovadoras não foi para aplicação exclusiva à empresa Buettner, na qual, o SESI, oferece seus serviços, terceirizando o setor de alimentação, mas também, serão sugeridas às demais unidades do estado, como um valor agregado, visando ampliar o mercado de atuação e conquistar a fidelização dos seus clientes. Este trabalho apresenta-se dividido em 4 (quatro) etapas distintas, a seguir: na primeira etapa, a autora define a linha de pesquisa contendo o tema, a justificativa, os objetivos e a metodologia aplicada. Na segunda etapa, a caracterização das empresas (SESI-SC e BEUTTNER), bem como, seus respectivos setores de atuação (Alimentação e Têxtil), foi evidenciada, onde, na terceira etapa, uma revisão da bibliografia constata, através de um levantamento histórico sobre os temas abordados e a cultura gastronômica relacionada com cada um, a influência, na vida cotidiana dos clientes consumidores, e, finalmente, na quarta e última etapa, a autora propõe sugestões, viáveis, de “Eventos Temáticos” a serem aplicados nas diversas unidades do SESI-SC. Os temas escolhidos foram: evento gaúcho; evento; evento italiano; evento baiano; evento abertura do verão e evento SESI & Você.

Palavras-chave: Eventos temáticos. Serviço de Alimentação Coletiva. Diferencial.

RESUMEN

El presente trabajo de conclusión de curso tiene como objetivo presentar un estudio sobre “Propuesta de Eventos Temáticos” para las unidades del Servicio de Alimentación del SESI-SC con la finalidad de crear un diferencial en relación a su concurrencia. Estas propuestas serán creadas y elaboradas a partir de un trabajo en conjunto entre la nutricionista del SESI y las colaboradoras de la unidad de Servicio de Alimentación Buettner. Cabe resaltar que la intención de crear estas propuestas innovadoras no fueron para la aplicación exclusiva a la empresa Buettner, en la cual el SESI ofrece sus servicios, tercerizando el sector de alimentación, pero también serán sugeridas a las demás unidades del estado, como un valor agregado visando ampliar el mercado de actuación y conquistar la fidelización de sus clientes. Este trabajo se presenta dividido en 4 (cuatro) etapas distintas, a seguir: en la primera etapa la autora define la línea de pesquisa conteniendo el tema, la justificativa, los objetivos y la metodología aplicada. En la segunda etapa, la caracterización de las empresas (SESI-SC e BUETTNER), bien como sus respectivos sectores de actuación (Alimentación y Textil), fue evidenciada, donde, en la tercera etapa, una revisión constata, a través de un levantamiento histórico sobre los temas abordados y la cultura gastronómica relacionada con cada uno, la influencia en la vida cotidiana de los clientes consumidores, y, finalmente, en la cuarta y última etapa, la autora propone sugerencias viables de “Eventos Temáticos” que sean aplicados en las diversas unidades del SESI-SC. Los temas elegidos fueron: evento gaucho; evento italiano; evento baiano, evento apertura del verano y evento SESI & Usted.

Palabras clave: Eventos temáticos. Servicio de Alimentación Colectiva Diferencial.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Organograma do Sesi	32
Figura 2 – Churrasco gaúcho	36
Figura 3 - Cuca de banana alemã	38
Figura 4- Salsicha Alemã	38
Figura 5- Sugestão traje para evento alemão	39
Figura 6 – Fritz e Frida bonecos símbolo da Oktoberfest.....	39
Figura 7 – Mesa do buffet de massas realizado na empresa Büettner	40
Figura 8 – Comensais se servindo no buffet de massas da empresa Büettner.....	41
Figura 9- Moqueca de peixe.....	42
Figura 10- Buffet de frutas.....	44
Figura 11 – Buffet de frutas realizado na empresa Büettner	45
Figura 12 – Camarão alho e óleo	45
Figura 13 – Bolinho de siri oferecido no buffet de frutas do mar realizado na Empresa Büettner.....	46

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 BREVE COMENTÁRIO	11
1.2 TEMA	12
1.3 JUSTIFICATIVA DO TEMA PROPOSTO	12
1.4 OBJETIVOS	14
1.4.1 Geral.....	14
1.4.2 Específicos	14
1.5 RELEVÂNCIAS DO TEMA	15
1.5.1 Pessoal.....	15
1.5.2 Organizacional	15
1.5.3 Social.....	16
1.6 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.....	17
1.6.1 Caracterização da pesquisa	17
1.6.2 População e amostra.....	18
1.6.3 Técnicas de coleta e análise de dados	18
1.6.4 Limitações da pesquisa	19
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1 HISTÓRIA DA ALIMENTAÇÃO	20
2.2 ALIMENTAÇÃO, NUTRIÇÃO E GASTRONOMIA	24
2.3 QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	26
2.4 EVENTOS GASTRONÔMICOS	27
3 BUETTNER E SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SANTA CATARINA	29
3.1 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS (BUETTNER E SESI)	29
3.1.1 Breve histórico da empresa Buettner	29
3.1.2 Breve histórico do SESI-SC	29
3.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO SESI-SC	32
3.2.1 Organograma	32
3.2.2 Principais atividades estratégicas	33

4 PROPOSTAS DE EVENTOS TEMÁTICOS E VIABILIDADE DE APLICAÇÃO	34
4.1 EVENTOS TEMÁTICOS	35
4.1.1 Evento gaúcho	35
4.1.2 Evento alemão	37
4.1.3 Evento italiano	39
4.1.4 Evento baiano	41
4.1.5 Evento “Abertura de verão”	43
4.1.6 Evento Sesi & Você	45
4.1.7 Viabilidade de aplicação	47
5 CONCLUSÃO	49
REFERÊNCIAS	51
APÊNDICE	54
APENDICE A –Livro de receitas	55

1 INTRODUÇÃO

1.1 BREVE COMENTÁRIO INTRODUTÓRIO

A alimentação constitui uma das atividades humanas mais importantes, não só por razões biológicas evidentes, mas também por envolver aspectos sociais, psicológicos e econômicos fundamentais na dinâmica da evolução das sociedades (PROENÇA, 1997, p.21).

Tabajós (2000, p.57) enfatiza que comer, além de ser uma das necessidades básicas do homem, é um grande prazer.

As diferentes fases da alimentação estão associadas com a evolução do ser humano e faz parte da sua história, da sua cultura, assim como o surgimento da arte gastronômica e de lugares específicos destinados a oferecer uma refeição saborosa, de qualidade e que agradem o paladar.

A história relata que, durante a Revolução Francesa, os soldados tinham o costume de ficar nas ruas de Paris aguardando o chamado do “dever”, estavam famintos e longe de suas casas. Em 1582 surge um albergue que tem como costume servir refeições aos seus fregueses nas mesas, oferecendo-lhes um breve resumo de seus pratos, era o “ a Tour d Argent” considerado, por muitos, como o primeiro restaurante do mundo (Magneé, p.128).

Desde então, milhares de restaurantes surgiram impulsionados por uma série de fatores como a dificuldade de transporte do trabalhador para realizar a sua refeição em casa, o aumento do trabalho feminino, a distância entre o domicílio e o lugar de trabalho, a adoção de roupa “cont nua” com somente uma hora de interrupção do trabalho (QUEIROZ et al., 2000, p. 45)

Hoje, é grande o número de indivíduos que trabalham e fazem suas refeições no local de trabalho. A dimensão e a importância do setor na economia nacional podem ser medidas a partir dos números gerados pelo segmento no ano 2005 - o mercado de refeições coletivas como um todo fornece 6,5 milhões de refeições/dia, dados que inspiraram à abertura de novas empresas destinadas a esse fim (site: www.aberc.com.br).

Com um mercado cada vez mais competitivo as empresas fornecedoras de alimentação coletiva buscam estratégias para fidelizar seu cliente e garantir seu crescimento nesse setor.

Segundo Tschohl & Franzmeier (1996, p.4), numa economia de mercado em que muitas organizações fornecem essencialmente o mesmo serviço, muitas vezes ele é o único diferencial de vantagem competitiva disponível para a organização.

Se o diferente agregar valor, torna-se uma vantagem competitiva para as empresas na constante busca em superar as expectativas dos seus clientes, onde, as que conseguem a supremacia sobre a sua concorrência se estabelecem no mercado e se desenvolvem por adotarem processos freqüentes de melhorias e inovações na prestação dos seus serviços.

1.2 TEMA

O tema deste trabalho de conclusão de curso consiste em elaborar uma proposta de desenvolvimento e aplicação de “ ites” personali ados para Eventos temáticos nas unidades do Serviço de Alimentação do SESI-SC, visando diversificar o serviço, agregando-lhe valor, ampliar o mercado de atuação e fidelizar os seus clientes.

1.3 JUSTIFICATIVA DO TEMA PROPOSTO

A intensificação do processo de globalização nas últimas décadas aumentou de forma significativa o grau de competitividade do mercado para as organizações de diversos ramos de atividades e essas passaram a ter que buscar novas estratégias para competir neste novo cenário.

Diante do crescimento e do surgimento de novas empresas fornecedoras de alimentação coletiva, a competitividade pelo poder de mercado gerou a necessidade de criar maneiras para se conseguir novos clientes e fidelizar os já existentes.

Venturi & Lenzi (2003, p.44) enfatizam que uma empresa deve buscar constantemente o seu diferencial no mercado, e isto significa satisfazer os clientes melhor que os concorrentes.

Foi na busca dessa satisfação que surgiu o tema desse trabalho, oferecer propostas de eventos temáticos com um custo reduzido, tornando as sugestões mais viáveis para as unidades do serviço de alimentação do SESI.

Os eventos possuem o poder de entreter as pessoas, ampliar os espaços para a vida social e pública e também conduzir as pessoas para a experimentação conjunta de emoções (MELO NETO, 2001, p.14).

A história nos mostra que o ser humano, em pequenos ou grandes grupos, sempre organizou e desenvolveu diversas atividades ou cerimônias (KINCHECKI, 2002, p.12).

Muitos autores afirmam que os jogos olímpicos realizados em 776 a.C. na cidade de Olímpia foram os precursores dos eventos. Foi com a queda do Império Grego e o surgimento do Cristianismo que os eventos deixaram de ser apenas esportivos para se tornarem também políticos (Conferência de Lucas em 56 a.C.), religiosos (concílios), comerciais (feiras) e culturais (GREGSON, 2005, p.28).

Desde então, os eventos são vistos como um momento de diversão e satisfação, e sua realização é um campo experimental, com novas oportunidades de criação e recriação de temas, aumentando os espaços de criatividade para leigos e profissionais (MELLO NETO; 2001 p.14).

Essa criatividade aliada a um bom planejamento são ferramentas essenciais para o sucesso de um evento.

Mello Neto (2001, p.15) ousa dizer que:

“A criatividade em eventos é uma modalidade de “criatividade artística”.”
“Isso significa dizer que, a pessoa que cria eventos é fundamentalmente um artista.”

O presente trabalho visa utilizar da criatividade para apresentar a proposta de eventos temáticos que podem ser realizados por um preço reduzido, provando que, mesmo com um custo controlado, os eventos podem fazer parte do cardápio de uma UAN e esses auxiliarão na satisfação do cliente.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Geral

Elaborar uma proposta, viável e inovadora, de “Eventos Temáticos”, nas mais diversas formas e modalidades, direcionadas às unidades do Serviço de Alimentação do SESI-SC, no segundo semestre de 2007, visando à expansão no mercado de atuação e a fidelização dos atuais clientes.

1.4.2 Específicos

- a) Caracterizar as empresas envolvidas (SESI-SC e BUETTNER);
- b) Elaborar um livro de receitas com preparações selecionadas e direcionadas para realização dos cardápios dos eventos, segundo o tema a ser abordado.
- c) Propor kits personalizados e reutilizáveis, para cada tipo de evento, contendo elementos de animação e decoração;
- d) Fazer o levantamento de custos dos eventos a serem realizados nas unidades do Serviço de Alimentação do SESI-SC;
- e) Elaborar uma proposta de eventos temáticos para as unidades do SESI-SC, visando fidelizar os clientes e expandir o mercado de atuação,
- f) Confrontar e analisar os dados e informações levantadas visando à viabilidade de aplicação da proposta.

1.5 RELEVÂNCIAS DO TEMA

1.5.1 Pessoal

O presente trabalho auxiliou no meu amadurecimento profissional, pois, exercitou a capacidade de elaborar eventos criativos e com custo acessível para as unidades do Serviço de Alimentação. O tema impulsionou-me a buscar novas alternativas para a satisfação do cliente, permitindo ultrapassar os conceitos já estudados e receitas prontas, de como realizar eventos com êxito, e, acrescentar conceitos a literatura vista.

Segundo Canton (2002, p.145), o evento cria novas relações com os fatos e quebra a lógica da previsibilidade ao propor soluções inusitadas para uma determinada situação. Abre a possibilidade de perceber os acontecimentos por novos ângulos, o que amplia a percepção da realidade habitualmente construída. Essa alteração contribui para a ampliação do seu desenvolvimento e do mundo.

1.5.2 Organizacional

O trabalho tem como foco contribuir para a satisfação e fidelização do cliente que utiliza o Serviço de Alimentação da empresa, através da implantação de eventos criativos e com custo acessível, utilizando dessa ferramenta como diferencial para firmar a parceria com o cliente.

Venturi & Lenzi (2003, p.44) enfatizam que uma pequena empresa deve buscar o seu diferencial no mercado, e isto significa satisfazer os clientes melhor que os concorrentes.

A satisfação do cliente resultará em uma maior motivação para a realização de suas tarefas, influenciando indiretamente no aumento de sua produtividade.

Juran e Gryna (apud VENTURI; LENZI, 2003, p.119) citam que a manutenção de um ambiente de trabalho agradável e encorajador, contribui para a produtividade da empresa, incentivando o desempenho individual de seus colaboradores.

1.5.3 Social

No aspecto social, o trabalho contribuirá para a capacitação dos colaboradores no ramo de eventos, aumentando as chances de empregabilidade.

Para Mezomo (1994, p.362) a capacitação dos funcionários é uma atividade de alta rentabilidade para a empresa e para o colaborador. Para a empresa porque oferecendo um serviço de qualidade, mantém os seus clientes e para o colaborador porque aumenta suas chances no mercado de trabalho.

1.6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

1.6.1 Caracterização da pesquisa

Quanto à abordagem, a pesquisa é qualitativa, pois o pesquisador procurará observar os fatos que ocorrem durante o **evento** e se **aprofundar e compreender** a situação do **ambiente interno**.

A metodologia para a coleta de dados será de caráter documental e bibliográfico, seguindo as orientações de Gil (1989, p. 15) “A pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa”. E pesquisa bibliográfica, segundo Gil (1989, p.5), “é indispensável nos estudos históricos. Em muitas situações, não há outra maneira de conhecer os fatos passados se não com bases em dados bibliográficos”.

A pesquisa quanto aos procedimentos técnicos será bibliográfica, já que permite o aluno obter uma postura científica quanto à elaboração das informações a partir de livros e artigos já publicados.

Segunda Viana (2001, p. 122):

Na pesquisa qualitativa você analisará cada situação a partir dos dados descritos, buscando identificar relações, causas, efeitos, conseqüências, opiniões, significados, categorias e outros aspectos considerados necessários à compreensão da realidade estudada e que, geralmente envolve múltiplos aspectos.

O método qualitativo será utilizado para desenvolver este projeto de **monografia**, utilizando dados bibliográficos e um estudo de caso.

Segundo OLIVEIRA, (1997, p.117):

As pesquisas que se utilizam da abordagem qualitativa possuem a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos. (OLIVEIRA, 1997, p. 117).

O procedimento da referida pesquisa procede quanto aos objetivos e a forma utilizada foi a descritiva, por dar um conhecimento mais detalhado a respeito do problema de pesquisa.

Segundo Gil (1999, p.4), “a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

Houve a necessidade da pesquisa descritiva para a descrição de todos os objetivos.

1.6.2 População e amostra

A população escolhida foi o Serviço de alimentação do SESI que pertence a regional Itajaí/Brusque.

A amostra escolhida é a unidade da empresa Buettner.

A definição da amostra envolve premissas que dizem respeito às características do evento estudado, dos fatores que exerçam influência sobre este evento e da análise que se pretenda fazer (GIL, 1996, p.48).

1.6.3 Técnicas de coleta e análise de dados

Em relação à técnica adotada para coleta de dados, foi utilizada uma pesquisa bibliográfica e documental. Inicialmente os dados foram coletados através de uma revisão bibliográfica, que compõem a base teórica da pesquisa.

De acordo com Mattar (1999, p.82), uma das formas mais rápidas e econômicas de amadurecer ou aprofundar um problema de pesquisa é através do conhecimento dos trabalhos já feitos por outros, via levantamento bibliográfico.

Oliveira (1997, p.184) complementa dizendo que, depois de manipulados e obtidos os resultados, o passo seguinte é a análise e interpretação desses, constituindo-se ambos no núcleo central da pesquisa.

A pesquisa bibliográfica consistirá no assunto estudado, analisando livros e sites na internet, transformando-os em referências bibliográficas. O auxílio da

revisão bibliográfica é fundamental para o levantamento teórico e alcance dos objetivos da pesquisa.

Segundo Mattar (1998, p.4) “A coleta e análise de dados compreende o efetivo trabalho de recolhimento dos dados junto a fonte de dados”.

Após a obtenção dos resultados, será feita a análise dos dados e a partir dessa análise e das informações descritas ao longo do trabalho, pretende-se verificar a viabilidade e os benefícios da realização de eventos temáticos e para datas comemorativas sugeridos nas unidades do serviço de alimentação.

1.6.4 Limitações de pesquisa

O período de realização da pesquisa compreendeu os meses de Agosto, Setembro e Outubro. O tempo limitado dificultou o aprofundamento e detalhamento da pesquisa já que essa teve que ser aplicada na prática para ser analisada a aplicabilidade das receitas e adaptadas quando necessário.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 HISTÓRIA DA ALIMENTAÇÃO

Estudando o alimento nos deparamos com as diferentes fases da alimentação e sua presença e contribuição na história do ser humano. Pode-se perceber que ela está evidenciada nos relatos de cada povo e que tem fundamental relevância no desenvolvimento do homem até os dias atuais. Portanto, faz-se necessário o estudo dessa arte, adentrando na evolução da humanidade com o advento do fogo, da agricultura, das primeiras civilizações, para conhecer a origem, a formação dos hábitos e costumes do homem como sobreviventes, em que o alimento é o maior responsável pela existência, crescimento e evolução da espécie.

Segundo Franco (2001, p.17), quando o homem aprendeu a cozinhar os alimentos surgiu uma profunda diferença entre ele e os outros animais.

Os povos pré-históricos não tinham muita escolha em relação ao que comer. Não cultivavam nem cozinham o que comiam, alimentando-se apenas do que podiam encontrar como cogumelos, raízes, minhocas, animais de pequeno porte, por isso, não possuíam sua arcada dentária desenvolvida. (DELTA UNIVESAL, 1987, p.313).

Quando os seres humanos aprenderam a fabricar clavas e lanças, começaram a caçar animais de maior porte e logo aprenderam a usar o fogo passando a assar os alimentos. Cozinhando o homem descobriu que podia restaurar o calor natural da caça, acrescentar-lhe sabores e torná-la mais digerível. Observaram também que, as temperaturas do alimento liberam sabores e odores e que a cocção retardava sua decomposição, prolongando o tempo que o alimento poderia ser consumido. Identificava-se a primeira técnica de conservação (FRANCO, 2001, p. 17)

Nesta etapa, o homem aprendeu a fazer potes para a guarda do alimento, e depois, provavelmente, aprenderam a domesticar alguns dos animais que antes caçava e plantar sementes (DELTA UNIVERSAL, 1987, p.313).

O plantio dessas sementes teve início quando o homem se absteve de consumir parte dos grãos colhidos e os enterrou para que germinassem e se

multiplicassem, dando origem a agricultura. A humanidade tornava-se, portanto, criadora de animais e produtora de alimentos e deixava de ser um elemento mais ou menos inofensivo da cadeia ecológica, na medida em que evoluía do ritmo meramente biológico para o ritmo econômico (FRANCO, 2001, p.18-19).

Tuhy (2004, p.18) cita que, os homens abandonaram a vida nômade que levavam na busca contínua por alimentos, e se fixaram num local, certos de poderem prover suas necessidades com a agricultura e criação de animais.

O cultivo da terra, assim como a fabricação de utensílios de cerâmica e fornos, implicava o estabelecimento de um núcleo habitacional fixo de uma comunidade. Em torno dos campos de cereais, apareceriam assim as primeiras aldeias (FRANCO, 2001, p.19).

Após a pré-história, com o começo das primeiras civilizações, inicia-se uma nova fase, à Idade Antiga, marcada pelas viagens e o comércio que causaria o intercâmbio e a integração entre os povos (TUHY, 2004, p.19).

Pode-se dizer que, nessa fase provavelmente, o alimento já começava a sofrer transformações. Novos ingredientes culinários, como as especiarias vão sendo incorporados ou permutados, proporcionando a revolução das receitas e possibilitando as novas descobertas gastronômicas (TUHY, 2004, p.19).

Foi na Idade Antiga, ou época dos povos que realizavam grandes banquetes, que o pão começou a ser preparado pelo povo egípcio, que inventaram a padaria artística, os egípcios também consumiam vinho, mel e certo tipo de cerveja que surgiu em locais aonde a vinha não florescia e comiam cebola com respeito religiosos (LEAL, 1998, p.21).

Foi na Antiguidade, com o aumento da classe grega aristocrática mais rica, que a alimentação passou de um ritual necessário à sobrevivência do ser humano para virar um prazer, uma arte, ou seja, gastronomia. A cozinha passara por um refinamento e a comida era preparada por cozinheiros escravos, que tinham uma posição de destaque em relação aos demais escravos, tendo em vista o enorme valor atribuído as refeições (LEAL, 1998, p.22).

Os gregos levaram os princípios da sua culinária para os romanos e a cozinha de Roma progrediu depois que tomaram a Sicília, cujos cozinheiros eram descendentes de gregos, criando uma nova cozinha variada e refinada, ultrapassando os gregos, mas, carregando semelhanças em relação às refeições e à hospitalidade (LEAL, 1998, p.23-24).

Os jantares eram divididos em duas partes: primeiro fazia-se a refeição propriamente dita, em mesas retangulares e baixas, onde eram colocados todos os pratos de uma só vez e os convivas comiam reclinados e em silêncio. Cada convidado escolhia o que quisesse e os criados tinham a função apenas de passar os pratos. Foi essa falta de seriação e sucessão nos serviços que deu origem à frase “o jantar está na mesa”. Terminada a refeição, as mesas eram trocadas por outras menores e iniciava-se a segunda parte, todos bebiam vinhos, comiam frutas secas, dançavam, cantavam e assistiam a acrobacias, mulheres não participavam (LEAL, 1998, p.24).

Segundo Franco (1991, p. 1), “o início das civilizações está intimamente ligado com a procura dos alimentos, com os rituais, costumes de seu cultivo, preparação, e, com o prazer de comer”.

Durante a Idade Média, ou Idade da tradição gastronômica dos mosteiros, as civilizações continuaram sua busca pelo prazer à mesa realizando novas combinações de especiarias e na tentativa de aprimorar sua culinária. O consumo de peixe destacou-se nessa época por ser uma fase de ascensão do cristianismo e também pelo seu preço acessível. A elite manteve o modelo da culinária da Idade Antiga, e os monges dos mosteiros contribuíram para a continuidade dos hábitos alimentares da Antiguidade, pois, era nos conventos que a arte culinária se desenvolvia nessa época. A cozinha dos ricos abusava das especiarias e se voltou mais a apresentação dos pratos do que para a arte de sua preparação (FRANCO, 2001, p.62 e p.70).

Segundo Leal (1998, p.31), a cozinha da Idade Média apresentava mais luxo do que sabedoria, os ingredientes eram simplesmente justapostos, sem a preocupação com a combinação do prato, havia um abuso das especiarias e de temperos como noz-moscada, pimenta-do-reino, canela, cravo, cominho, hortelã, açafraão, etc.

Devido ao gosto pelas especiarias, a noz-moscada e a pimenta-do-reino foram consideradas produtos de primeira necessidade. Ainda assim, elas estavam limitadas a mesa dos reis e dos ricos senhores, pela sua raridade e alto custo, o que também acontecia com o açúcar (LEAL, 1998, p.31).

Depois da queda do Império Romano, por volta do século V, a Europa deixou de comercializar com os países distantes, declinou o comércio de especiarias. Os senhores feudais não podiam importar alimentos e tinham que ficar

na dependência de seus próprios recursos. O povo plantava cereais, legumes, mas, pouco tinha para comer ou para alimentar os animais. Entre 1000 e 1300, as Cruzadas levaram milhares de europeus às terras do Oriente, onde provaram novos alimentos e adquiriram novos paladares (DELTA UNIVERSAL, 1987, p.314).

Franco (2001, p. 70-71) enfatiza que, as novidades trazidas pelos cruzados mudaram a vida cotidiana dos europeus e o gosto pelos novos aromas e sabores, assim, terminou por criar um comércio intenso e lucrativo

As especiarias eram extremamente apreciadas pelos europeus para dar sabor ao alimento, conservar e curar doenças, por isso, não é de se estranhar que um dos motivos que levaram os europeus a se lançarem nas grandes navegações ocorridas nos séculos XV e XVI foi, justamente, a busca por especiarias a preços mais vantajosos para que comerciantes conseguissem mais lucros (LEAL, 1998, p.36-37).

Foi querendo chegar à Índia por um caminho mais curto, em busca de especiarias, que Cristovão Colombo descobriu o Brasil. Os exploradores espanhóis encontraram alimentos abundantes como milho, batata doce, batata inglesa, abóbora e tomate, trazendo da América do Sul a mandioca e cacau, com os quais faziam tapioca e chocolate. Os índios ensinaram-nos como encontrar sal e como cozinhar tartarugas e lagostas. Os colonos também tinham alimentos no inverno, porque defumavam presuntos, secavam carnes e salgavam o peixe ((DELTA UNIVERSAL, 1987, p.314).

Barreto & Senra (2001, p.391) avaliando a história da humanidade, associam a pré-história com a culinária e a história com a gastronomia. Uma como o princípio na da alimentação, do saciar a fome sem maiores técnicas, e a outra, o estudo mais aprofundado com a comprovação de novas técnicas, transformação do alimento em saber e sabor em empirismo, valorizando, combinando e preparando a comida com sentimento e razão, pois não há “nada contra a arte culinária - que entendemos como o conjunto de conhecimentos adquiridos empiricamente ou num contexto associado, principalmente, ao lar e/ou a pessoas comprometidas com o bem-comer”.

2.2 ALIMENTAÇÃO, NUTRIÇÃO E GASTRONOMIA

A alimentação é uma das necessidades diárias mais importantes dos seres vivos. É o alimento que fornece energia para o crescimento e material para reparação dos tecidos do corpo, e, produtos químicos para regular os órgãos e sistema do corpo.

O alimento recupera a energia, restaura o tecido celular que está constantemente necessitando de reparação, e desenvolve os ossos, músculos e dentes. Mantém o corpo sadio, forte e vigoroso, além de proteger contra doenças. Sem alimentação um homem sadio consegue viver apenas de sete a oito semanas (DELTA UNIVERSAL, 1987, p.313).

A palavra gastronomia é o “vocábulo derivado do grego gaster (est mago) e nomos (norma). o conhecimento racional de tudo que se refere à alimentação do homem (I AT-SAVARIN, 1995).

Quando se come ou se prepara o alimento, trabalha-se todos os sentidos corporais: visão, olfato, audição, gosto e tato. Desse modo, o ato de alimenta-se é um exercício completo em que podemos exercitar todos os sentidos e, para tanto, precisa-se de energia (TUHY, 2004, p.09).

Portanto, é impossível falar em gastronomia sem expressar os sentimentos, como a palavra *gourmet* (, p. 5), “essa energia emocional, capaz de impregnar praticamente tudo em que tocamos, é passada para o alimento, desde as primeiras fases de manipulação, do plantio e colheita, até chegar diante de nós no prato”.

A gastronomia do século XX passa por fase de acentuado pluralismo culinária. Curnonsky (apud FRANCO, 2001, p.232-233), já o identificara ao perceber, em seu tempo, o desaparecimento gradativo de um único estilo culinário como parâmetro absoluto. A maneira de convidar e receber também se transforma rapidamente, à medida que a vida se torna mais democrática e o custo de manter empregados domésticos se eleva.

Foi na segunda fase do século XX, que surgiu um movimento chamado *nouvelle cuisine*, que significa cozinha nova, quando muitos cozinheiros *chefs* e gastrônomos passaram a defender uma culinária que realçasse mais o sabor dos alimentos. O importante para eles era dar um tratamento inteligente aos alimentos, sem destruir o trabalho feito pela natureza (LEAL, 1998, p.57).

Atualmente, os segredos da culinária correm rapidamente de uma região para outra, eliminando fronteiras. Técnicas modernas de conservação colocam diferentes alimentos a disposição do consumidor. O açúcar, o trigo e o café tornaram-se universais e especiarias variadas são colocadas no mercado ao alcance de todas as classes (LEAL, 1998, p.98).

Por isso, comemos praticamente tudo em todos os lugares, o que vem provocando uma verdadeira revolução na gastronomia.

Leal (1998, p.62) cita que, a cozinha regional internacional tem sido foco de grande atenção por parte dos maiores *chefs* do mundo que divergem entre si, alguns se prendem a aspectos tradicionais dessa cozinha, outros estão sendo influenciados pelas novas tendências e por ingredientes exóticos, e ainda outros, buscam um equilíbrio entre essas duas linhas, o que talvez seja mais sensato e gratificante, pois, propicia a criação.

A criação e inovação fazem da culinária uma constante busca pela perfeição dos sabores e harmonia dos ingredientes, o sonho - a receita perfeita.

Segundo Daniela Pinheiro, em artigo sobre gastronomia publicado na Revista Veja de 14 de abril de 2004, a ousadia de criar com responsabilidade prova que é possível a obtenção de um resultado positivo e que com “erran Adri”, o celebrado gênio das panelas, no comando, espanhóis passam à frente dos franceses – e todo mundo vai atrás”, tanto que há constam quatro restaurantes da Espanha com a cotação máxima no Guia Michelin, só perdendo para a França e Alemanha.

Mas, também existem aspectos negativos nessa evolução gastronômica como a *macdonaldização*, houve a expansão dos *fast foods* devido ao curto período para realização da refeição, a família deixou de fazer suas refeições em casa e como consequência mudaram os hábitos alimentares.

Nas sociedades modernas, as dificuldades impostas pelos longos deslocamentos e a extensa jornada de trabalho impedem que um número grande de pessoas realize suas refeições regulares em família, modificando assim os hábitos sociais e o padrão de consumo alimentar (VENTURI; LENZI, 2003, p. 33).

2.3 QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Com o aumento das refeições fora do lar, aumentam as preocupações com a qualidade no serviço de alimentação. Surgem empresas de segurança alimentar preocupadas com a qualidade dos alimentos colocados na mesa do consumidor, desde a matéria-prima até sua distribuição nos supermercados.

A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é considerada uma unidade de trabalho ou órgão de uma empresa, que desempenha atividades relacionadas à alimentação e nutrição, independente da situação que ocupa na escala hierárquica da entidade (TEIXEIRA et al., 1997, p.15). As refeições não são oferecidas apenas por trabalhadores braçais, mas, também para funcionários de escritório e ao pessoal da gerência (KINTON; CESARINI, 1999, p.17).

A produção caracteriza o processo de transformação dos fatores de produção em produtos para a venda no mercado, sendo que, a empresa administra a compra de insumos, combinando-os segundo um processo de produção escolhido e vendendo produtos ou serviços (VASCONCELOS E TROSTER apud AVEGLIANO, 1999, p.22).

A administração eficaz desses processos é imprescindível para a garantia do progresso da UAN e da utilização correta de seus recursos, direcionando seus objetivos. Essa visa aliar uma refeição equilibrada, do ponto de vista nutritivo, e segura do ponto de vista higiênico-sanitária, oferecendo aos comensais uma alimentação de qualidade (GOÉS et al., 2001, p.20).

Silva Jr (2002, p.03) enfatiza que, a finalidade do serviço de alimentação não é simplesmente alimentar o homem, mas “bem alimentar”. E bem alimentar o homem não é somente oferecer uma comida saborosa, mas, também uma comida segura do ponto de vista higiênico-sanitário, sem contaminações.

Para uma comida segura, livre de contaminações, é necessário um controle de qualidade rigoroso e para Mello (1994, p.03) esse controle deve estar presente em todo o processo de fabricação dos produtos oferecidos ao consumidor, prevenindo a contaminação do mesmo. Esse controle abrange desde o recebimento da mercadoria até sua distribuição ao consumidor e deve estar presente em todos os momentos na unidade, garantindo a qualidade do serviço.

A qualidade do serviço prestado é um item extremamente importante em qualquer estabelecimento, principalmente em uma UAN, onde a maioria dos

comensais optantes pelo serviço é fixa, ou seja, realizam suas refeições diariamente nessa unidade e são extremamente exigentes na qualidade do serviço. Além disso, a busca pela fidelização desse comensal é diária, a competitividade de mercado obriga a empresa fornecedora de alimentação coletiva melhorar, constantemente, seu serviço para se firmar no setor.

Segundo Tschohl & Franzmeier (1996, p.04), vivemos em uma época em que a única diferença, visível para o cliente, entre vários produtos e serviços, muitas vezes não é mais do que uma distinta diferença na qualidade do serviço.

O autor ainda enfatiza que, hoje, as empresas mais bem-sucedidas promovem serviços de qualidade, não preço. No final das contas, os preços competitivos atraem os consumidores, não necessariamente os clientes. Qualquer pessoa pode baixar os preços, mas, dê ao cliente algo merecedor, como serviço que o trate de maneira personalizada, individual, sincera, interessada, e ele pagará com prazer o preço pedido e voltará para comprar mais vezes.

Esse diferencial, essa vantagem competitiva é o que motiva a maioria das empresas a criar, inovar, é vista por elas como uma “oportunidade de mercado”.

A inovação é o instrumento específico dos empreendedores, o meio pelo qual eles exploram a mudança como uma oportunidade para um negócio diferente ou um serviço diferente. Os empreendedores precisam buscar um propósito deliberado, as fontes de inovação, as mudanças e seus sintomas que indicam oportunidade para que uma inovação tenha êxito e para isso devem abusar do pensamento criativo (VENTURI & LENZI, 2003, p.68).

2.4 EVENTOS GASTRONÔMICOS

Mello Neto (2001, p.14) nos fala que, o evento tem o poder de mexer com as emoções do ser humano, de desenvolver o seu senso crítico, aprimorar suas visões, e com isso, aprimora sua vida emotiva e social, o evento tem surge para entreter as pessoas, divertir e satisfazer. Mas o que é considerado um evento?

Evento é o conjunto de ações profissionais desenvolvidas com o objetivo de atingir resultados qualificados e quantificados junto ao público alvo (CANTON apud MARTIN, 2003, p.35).

“ evento deve ser marcante, cheio de sensações, gerador de emoções para o público presente e bem divulgado. Deve, sobretudo, incorrer em algo novo. É o seu componente criativo ator indispensável do sucesso” (ME ET , 1, p.21).

A criatividade em eventos é importante, é preciso usar a imaginação para transformar o trivial em algo sofisticado e exótico, satisfazer os desejos do público alvo que a cada dia está mais exigente de um diferencial (TUHY, 2004, p.42).

Existem vários tipos de eventos: esportivos, culturais, religiosos, sociais, ecológicos, gastronômicos, de lazer e entretenimento. O que define sua tipologia é a natureza do evento. Todos têm como finalidade o sucesso, a satisfação do público-alvo, a perfeição do acontecimento.

Os eventos ligados à gastronomia, além de ser um fator de integração, auxiliam na promoção da empresa, atraem novos clientes e revigoram a administração dos estabelecimentos (ZANELLA, 2003, p.22).

Portanto, como citado anteriormente, com esses objetivos surgiu o tema do trabalho.

Para realização da pesquisa foram selecionados seis eventos com temas que podem ser realizados em Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs).

Zanella (2003, p.22) cita que o tema de um evento gastronômico deve inspirar qualidade, sabor e despertar a atenção e o interesse do público.

Com o objetivo de apresentar um diferencial para a UAN, foi realizado o presente trabalho. A proposta de realização de eventos temáticos nas unidades de alimentação coletiva tem o intuito de fidelizar o cliente, já que a produção de eventos sem custo adicional é uma ferramenta para a satisfação do comensal.

3 BUETTNER E SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SANTA CATARINA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS (BUETTNER E SESI)

3.1.1 Breve histórico da empresa Buettner

A empresa Buettner foi fundada em 1898, produzindo inicialmente toda espécie de bordados finos, trazidos da Alemanha, onde foi se expandindo. Atua há mais de 100 (cem) anos no segmento têxtil, produzindo produtos de banho, cama e mesa. Em 1930 passou a produzir definitivamente toalhas de banho.

Em 1972, a Buettner dá início às exportações, comercializando seus produtos para os principais mercados consumidores do mundo.

Desde 1996 está localizada no bairro Bateas numa área total de 850 mil m², sendo 60 mil m² de área construída, na cidade de Brusque, em um dos maiores pólos têxteis, estando estrategicamente localizada.

Atualmente, a empresa destaca-se pelos seus sofisticados processos de produção e equipamentos atualizados, com uma produção mensal de dois milhões de toalhas, atuando em mais de 40 (quarenta) países nos 5 (cinco) continentes.

3.1.2 Breve histórico do SESI-SC

Em 25 de junho de 1946, através de um decreto-lei assinado pelo presidente da República o general Eurico Gaspar Dutra surgiu o Serviço Social da Indústria – SESI.

O SESI surgiu com o intuito de fortalecer a indústria, oferecendo serviços para a melhoria da qualidade de vida do trabalhador da indústria, e da comunidade em geral. A empresa oferece serviços de educação, saúde, lazer e esporte, cultura, alimentação e outros.

Em 06 de dezembro de 1951 foi criado o Departamento Regional do Sesi de Santa Catarina que atualmente é formado por: 01 (uma) Direção Regional em Florianópolis, 21(vinte e uma) unidades de Operações s Sociais, 11 (onze) Unidades Regionais, 81 (oitenta e uma) Farmácias, 62 (sessenta e duas) Cozinhas Industriais, 12 (doze) unidades Sesi Escola, 06 (seis) unidades Sesi Clínica e 14 (catorze)

unidades SesiCred, com um total de 3511 (três mil quinhentos e onze) colaboradores.

As Farmácias, os Serviços de Alimentação (cozinhas industriais) e o SesiCred, são áreas de negócios do SESI.

SESI apresenta como Missão “Qualidade de vida do trabalhador para longevidade da indústria” e Visão “Ser a opção preferencial da indústria catarinense em saúde e qualidade de vida” e Valores “Comprometimento, Honestidade, Pátrio, Inovação, Resultado”.

Em 1983 surgiu o Serviço de Alimentação do SESI Santa Catarina, que hoje possui 145 (cento e quarenta e cinco) clientes e 65 (sessenta e cinco) cozinhas, produzindo aproximadamente 75 mil refeições/dia.

O serviço de alimentação do SESI visa oferecer aos trabalhadores da indústria uma alimentação equilibrada nutricionalmente, saudável e saborosa com o objetivo de auxiliar na qualidade de vida dos trabalhadores da indústria. Para isso, o SESI conta com nutricionistas que são responsáveis desde a escolha do cardápio da UAN até o controle higiênico-sanitário dos alimentos produzidos.

O Serviço de Alimentação do SESI segue as diretrizes do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT). O objetivo central desse programa é melhorar as condições nutricionais dos trabalhadores, com repercussões positivas na qualidade de vida, na redução de acidentes de trabalho e no aumento da produtividade.

O Serviço de Alimentação do SESI-SC preocupa-se com o desenvolvimento profissional da sua equipe técnica, por isso, oferece cursos de pós-graduação, seminários e cursos de extensão e treinamentos específicos para sua equipe operacional.

O Serviço de Alimentação oferece serviço “*In Company*”, ou seja, as refeições são produzidas em cozinhas instaladas no espaço físico das indústrias, em sistema *self-service*.

O serviço de alimentação desta regional (Itajaí-Brusque) é responsável pelo atendimento de 9 (nove) empresas da região, sendo: 6 (seis) na cidade de Brusque e 3 (três) em Itajaí, produzindo aproximadamente 5 (cinco) mil refeições diariamente.

As empresas citadas no decorrer da pesquisa possuem um preço médio de refeição de R\$ 4,20 por pessoa. O cardápio é composto de saladas, guarnição,

arroz, feijão, carne, sobremesa e suco, sendo que, a carne e a sobremesa são porcionadas.

A unidade da empresa Buettner fornece aproximadamente 1150 (mil cento e cinquenta) refeições diárias, distribuídas em quatro turnos distintos.

O Serviço de alimentação do SESI tornou-se parceiro da empresa Beuttner em janeiro de 2003 e atualmente o preço da refeição é de R\$ 3,74 por pessoa, reajustado anualmente, sendo utilizado 54%, de seu total, para a produção da refeição.

3.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO SESI-SC

3.2.1 Organograma

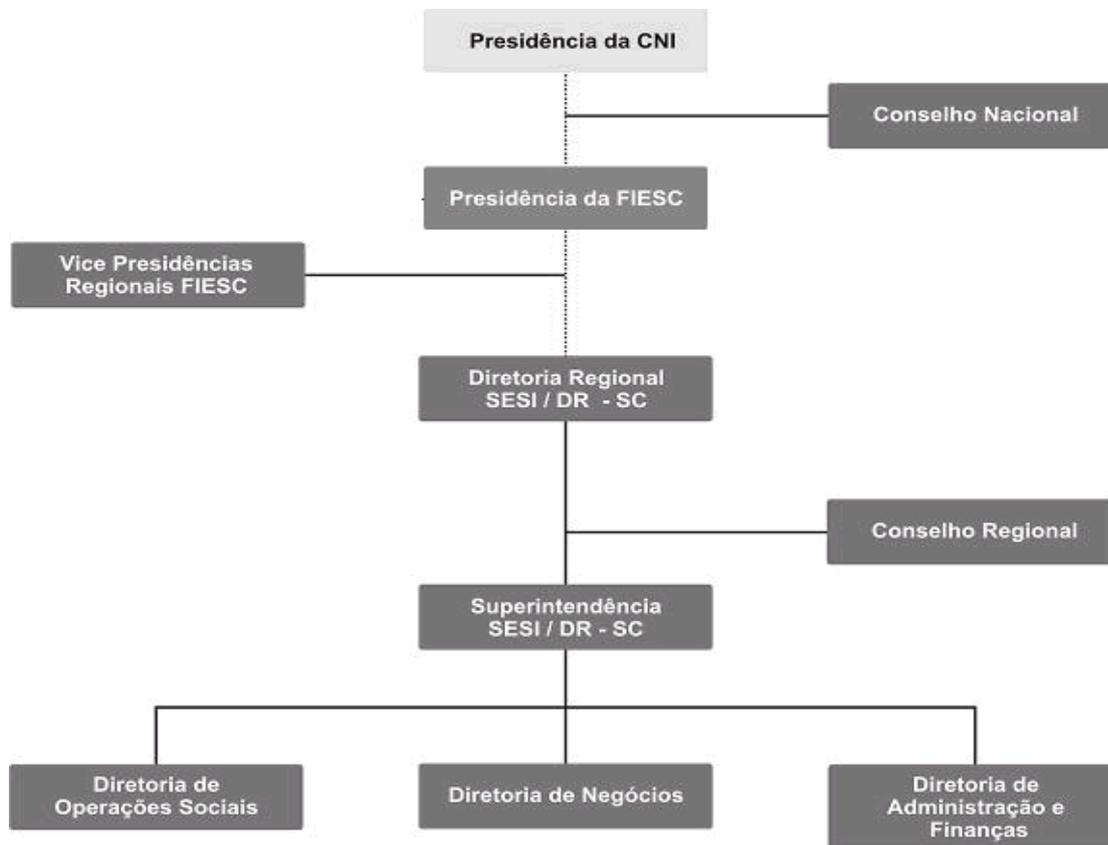


FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DO SESI

Fonte: www.sesisc.org.br

Corporativamente, a Alta Direção é composta pela Direção Executiva, formada pela Superintendência, Diretoria de Operações Sociais (DOS), Diretoria de Negócios (DNE) e Diretoria de Administração e Finanças (DAF) e é representada nas Unidades Regionais (UR's) pelas doze Gerências Regionais.

3.2.2 Principais atividades estratégicas

As Gerências regionais têm responsabilidade sobre os clientes e as coordenadorias sobre os produtos. Segue abaixo a descrição da estrutura do SESI:

- * Direção executiva: responsável pelas estratégias relacionadas a clientes e produtos.
- * Gerências Regionais: responsáveis pelos clientes, assegurando as melhores condições de negociação, entrega conforme o padrão e preço. Junto com as coordenadorias são responsáveis pelos resultados, atendimento a metas de qualidade técnica e financeira.
- * Coordenadorias: responsáveis pelos produtos, assegurando padrões, supervisões, distribuição, eficiência e custos. Junto com as gerências regionais são responsáveis pelos resultados, atendimento a metas de qualidade técnica e financeira.

4 PROPOSTAS DE EVENTOS TEMÁTICOS E VIABILIDADE DE APLICAÇÃO

A culinária brasileira sofre influência de diferentes povos: de portugueses, cuja marca está na maneira de preparar os alimentos, no uso do doce e do sal, na fritura, nos refogados, nos cozidos e sopas. Carrega a herança indígena quando utilizamos a farinha de mandioca e os ensinamentos dos negros com o inhame, o azeite-de-dendê, o quiabo, o cuscu, a galinha d'angola e a melancia também está presente a cultura gastronômica trazida dos imigrantes europeus e asiáticos que difundiram a pizza na hora do almoço. (LEAL, 1998, p.76).

Giacaglia (2003, p. 23), enfatiza que os organizadores de eventos devem ter consciência da importância da história para a vida, pesquisar sobre o assunto para que possam compreender os usos e costumes de cada povo e assim saber usá-los na hora certa, mesmo que inovações mais requintadas sejam feitas, como na gastronomia.

Os temas escolhidos, para serem executados nas diferentes unidades do SESI-SC, respeitam na sua grande maioria, as influências culturais nas diferentes regiões do estado, sendo eles: evento gaúcho; evento; evento italiano; evento baiano; evento abertura do verão e evento SESI & Você.

A origem do nosso povo, acrescida a fatores como a geografia do país, fez com que a culinária brasileira variasse bastante entre as regiões do país, embora, existam características comuns a determinadas áreas e são esses traços característicos que determinam várias cozinhas regionais em nosso país, cozinhas essas que estão se trocando constantemente de norte a sul, com modificações e adaptações locais. (LEAL, 1998, p.76).

É preciso citar que, mesmo que um estado da mesma região se destaque mais que outro, não implica necessariamente em ser o melhor. Importante é que a identidade seja preservada, pois, tanto a arte culinária como a ciência gastronômica como patrimônio sócio-cultural tem que ser valorizada para não desaparecer, e assim ficar sem história. (BARRETO, 2001).

Vale ressaltar que para a escolha de cada cardápio foi considerado: o custo, facilidade de elaboração e qualidade de cada preparação em função da viabilidade de execução.

O cardápio é uma ferramenta que inicia o processo produtivo e serve como instrumento gerencial para a administração do restaurante. É um instrumento

de venda, normalmente apresentado antes do consumo, por isso, ele deve ser muito bem planejado e elaborado (ABREU; ZANARDI; SPINELLI, 2003).

Segundo Magnée (1996, p.129), é através do cardápio que se conquista a fidelidade dos clientes e o constante acompanhamento de sua receptividade, poderá detectar a necessidade de novas opções culinárias, estabelecendo paralelamente, estratégias de diversificação na conquista de novos clientes ou ainda a manutenção e consolidação dos atuais.

Segundo Gregson (2005, p.56-59), a música, o mobiliário, objetos de decoração, a vestimenta, a apresentação requerem cuidados especiais para o sucesso do evento.

Os temas escolhidos contendo uma breve pesquisa relacionada a cada um deles, os cardápios e os itens de decoração determinados para cada tipo de evento, estão descritos nos próximos subtítulos.

4.1 EVENTOS TEMÁTICOS

4.1.1 Evento gaúcho

A origem do nosso povo, acrescida a fatores como a geografia do país, fez com que a culinária brasileira variasse bastante entre as regiões do país, embora, existam características comuns a determinadas áreas e são esses traços característicos que determinam várias cozinhas regionais em nosso país, cozinhas essas que estão se trocando constantemente de norte a sul, com modificações e adaptações locais (LEAL, 1998, p.76).

É preciso citar que, mesmo que um estado da mesma região se destaque mais que outro, não implica necessariamente em ser o melhor. Importante é que a identidade seja preservada, pois, tanto a arte culinária como a ciência gastronômica como patrimônio sócio-cultural tem que ser valorizada para não desaparecer, e assim ficar sem história (MATIAS, 2000; BARRETO; SENRA, 2001).

A culinária gaúcha é um exemplo de gastronomia regional e possui características marcantes como o churrasco, a farofa e a maionese, acompanhados, claro, do chimarrão.

As farinhas, dentre elas a farinha de mandioca, é acompanhamento indispensável para um autêntico churrasco gaúcho. É também o ingrediente utilizado principal de farofas e pirões (LAYTANO, 1994, p.14).

Gaúcho é o nome dado a quem nasce no Estado do Rio Grande do Sul, embora haja algum tempo esse nome era utilizada para o homem que vivia no campo e que geralmente era descendente de índios, portugueses ou espanhóis. Esse homem trouxe o churrasco gaúcho, um dos pratos mais típico do país, e bastante apreciado na região sul (LEAL, 1998, p.80).

Os cortes preferidos de carnes para o churrasco são a fraldinha, picanha, alcatra, maminha, chuleta e costela (ZANELLA, 2003, p.222).

Por ser um prato típico gaúcho e bastante apreciado por todo país, o churrasco foi escolhido como prato principal desse evento gaúcho, acompanhado de maionese, farofa e pão francês. O custo dessas preparações fica em torno de R\$1,80 por pessoa, valor que pode ser comportado por algumas unidades sem preço adicional à refeição do cliente.



Figura 2: Churrasco gaúcho

Fonte: autor

O evento foi realizado pela nutricionista Aline Colzani na empresa Sancris em Brusque e obteve muito sucesso.

Para esse evento sugere-se fazer uso de músicas gaúchas (R\$20,00) para animar o refeitório, as colaboradoras também podem se vestir com roupas típicas da região como o traje de prenda (vestido típico). No refeitório poderá ser disposta uma mesa que contenha objetos da cultura gaúcha como a bombacha, o facão, a cunha e cartazes com a história dessa região.

Portanto o kit é composto por um CD de música gaúcha (R\$20,00) e objetos da cultura do Rio Grande do Sul totalizando R\$200,00 e todo o kit é reutilizável.

Dessa forma, os comensais podem conhecer um pouco dos costumes gaúchos e apreciar sua arte culinária, sem precisarem ir até o Rio Grande do Sul para isso.

Por ser a culinária gaúcha apreciada por todo o país, esse evento é certeza de satisfação do cardápio.

4.1.2 Evento alemão

Os pratos da cozinha alemã caracterizam-se por serem fortes, substanciosos, ricos em gorduras e com molhos grossos, todos feitos com produtos de excelente qualidade com intenção de satisfazer o apetite e quebrar o frio da região (LEAL, 1998, p.94).

O evento alemão foi realizado na empresa Buettner no mês de outubro de 2007, na mesma data que ocorreu a abertura das festas alemãs da região. Portanto, sugere-se que esse evento seja feito em outubro, na época em que acontecem as festas alemãs como a Oktoberfest, a Fenarreco e a Marejada.

Os pratos típicos servidos nestas festas são: o chucrute, cuca, batata, pernil de porco, lingüiças, por isso, o cardápio deve seguir esse padrão (ZANELLA, 2003, p.218).

O cardápio pode ser composto de duas opções de carne: Joelho de porco ensopado e lingüiça alemã ou frango assado com repolho roxo, acompanhado de torta de batata recheada, chucrute e molhos a base de mostarda. O preço dessas duas combinações fica em torno de R\$1,90 por pessoa.

De sobremesa pode ser servido cuca alemã de banana (Figura 2), bolo típico da culinária alemã de fácil preparo e com custo acessível, valor R\$0,23 por pessoa.



FIGURA 3: Cuca de banana alemã

Fonte: autor

O cardápio é uma ferramenta que inicia o processo produtivo e serve como instrumento gerencial para a administração do restaurante. É um instrumento de venda, normalmente apresentado antes do consumo, por isso, ele deve ser muito bem planejado e elaborado (ABREU; ZANARDI; SPINELLI, 2003).



FIGURA 4: Salsicha alemã

Fonte: autor

O Kit evento adotado aqui é composto por tiaras de flores artificiais (R\$3,50 cada) e coletes alemães para as colaboradoras (R\$20,00 a confecção de cada um), conforme mostra figura 4, bonecos vestidos com trajes típicos (R\$50,00 a confecção de cada um) para decorar o refeitório (Figura 5), chapéus alemães para enfeitar o balcão de distribuição (R\$15,00 cada) e CD com músicas tocadas nas festas da região (R\$20,00 o CD).

O valor total do kit com quatro tiaras, quatro coletes, um CD de música típica, dois bonecos grandes com trajes típicos e dois chapéus alemães custam R\$244,00 e todo o kit é reutilizável.



FIGURA 5: Sugestão traje para evento alemão

Fonte: autor



FIGURA 6: Fritz e a Frida bonecos símbolos da Oktoberfest

Fonte: autor

Segundo Gregson (2005, p.56-5) “a música, o mobiliário, objetos de decoração, a vestimenta, a apresentação requerem cuidados especiais para o sucesso do evento”.

O evento alemão é uma forte ferramenta para a satisfação do cliente das empresas localizadas próximas à região do vale do Itajaí.

4.1.3 Evento italiano

Os italianos desfrutam há séculos de uma alimentação substanciosa, porém, saudável, centralizada em carboidratos com baixo teor de gordura como o macarrão, arroz e feijões. Esses elementos básicos se associam com uma ampla variedade de legumes e verduras, com carnes bem temperadas, frango, peixes e

frutos do mar, além de queijos fortes servidos para realçar o sabor (MARIN, 1997, p.04-05).

Na Itália uma refeição pode constar normalmente de três pratos, além da sobremesa. É costume começar por uma entrada mais leve, depois pedir uma massa e, finalmente, um prato de carne, ou peixe. Isso sem contar com a sobremesa (COLEÇÃO UNIÃO, 1990).

Mas à medida que a culinária italiana se enraizou na América, alguma coisa mudou: as massas e as carnes tomaram à dianteira, enquanto que as verduras, os cereais e os legumes foram deixados em segundo plano (MARIN, 1997, p.04-05).

Muitos brasileiros adotaram a culinária italiana por sua simplicidade e seu sabor. Segundo Leal (1998, p.90) os pratos são econômicos, deliciosos, perfumados, de fácil elaboração e cozimento rápido. Pratos italianos comuns na mesa do brasileiro é o espaguete, o ravióli, a lasanha, o canelone, a polenta, a pizza napolitana, o minestrone, o risoto e os molhos de tomate e à bolonhesa.

Para realização de um evento italiano sugere-se um *buffet* de massas (Figura 6) onde pode-se servir: espaguete alho e óleo, lasanha de espinafre, polenta frita, nhoque ao sugo e pizza de banana. Esse *buffet* custa aproximadamente R\$0,40 por pessoa.



FIGURA 7: Mesa do buffet de massas realizado na empresa Buettner

Fonte: autor

O Kit evento desse tema pode ser composto de um CD de música italiana (R\$20,00) para animar o ambiente, quatro bandanas vermelhas (R\$3,50 cada) e

quatro camisetas verdes para uso dos atendentes (10,00 cada), totalizando R\$74,00 o valor do kit.

Outra sugestão é colocar uma mesa na entrada do refeitório de vinhos e uvas somente para exposição.



FIGURA 8: Comensais se servindo no *buffet* de massas da empresa Buettner

Fonte: autor

Esse evento é recomendado para todas as regiões, porque o cardápio italiano é bastante apreciado por todo o Brasil.

4.1.4 Evento baiano

A cozinha baiana surgiu a partir da culinária africana. Algumas escravas negras eram escolhidas pelos senhores de engenho para cozinhareem na casa grande, a partir disso, elas introduziram pratos de origem africana na refeição dos senhores que permanecem até hoje.

Quando essa negra entrou na cozinha é que começou a influir na vida do branco, que já comia camarão seco e dendê, mas tinha uma cozinha pobre como inventiva.

Edson Carneiro (site: www.terrabrasileira.net) diz:

O negro era a maioria da população. Assim ao lado da exploração agrícola, o senhor teve de criar entre a escravaria um corpo de artífices para a satisfação das suas necessidades: pedreiros, carpinteiros, ferreiros, oleiros, seleiros, colchoeiros, sapateiros, mecânicos {...}. Em estágio posterior, foi-

Ihe preciso tirar do trabalho de campo negras costureiras, doceiras e cozinheiras. E, quando o comércio exterior se desinteressava dos seus produtos, e em consequência era grande o número de escravos ociosos, trazia boa parte deles para compor a criadagem nas cidades. A estes teve de ensinar a ler, de treinar em prendas domésticas e em boas maneiras, de preparar para as funções de confiança. Com a sua multiplicação, teve de alugá-los a estrangeiros e à burguesia sem escravos e, mais tarde, se viu na contingência de lhes permitir ganhar a vida por si mesmos, com a condição de lhe pagar uma pequena diária.

A cozinha baiana é repleta de ingredientes e condimentos que são uma verdadeira tentação. Devido a essa forte influência africana e portuguesa, ela é rica em molhos e cheiros. A tão conhecida devoção dos baianos aos santos e às festas não seriam as mesmas sem o acarajé, o cuscuz, o bobó, o efó, o xinxim, o abará, o vatapá e o caruru (LEAL, 1998, p.125).

São receitas com camarão, peixes e outros frutos do mar, com castanha-de-caju, salsa, cebolinha, azeite de dendê, leite de coco e muito pimentão que destacam a comida baiana (LEAL, 1998, p.125).

Dizem que os pratos baianos não dispensam a figura de uma baiana, é ela que dá sucesso ao prato, sem ela a comida não tem a mesma substância e nem guarda as tão faladas propriedades afrodisíacas (LEAL, 1998, p.126).



Figura 9: Moqueca de peixe

Fonte: autor

Pois, foi de uma baiana que veio o cardápio desse evento composto por moqueca de peixe baiana, é claro, acompanhado de farofa de dendê e pirão de peixe. O custo desses itens no cardápio fica em torno de R\$1,54 por pessoa.

Segundo Magnée (1996, p.129) é através do cardápio que se conquista a fidelidade dos clientes e o constante acompanhamento de sua receptividade, poderá detectar a necessidade de novas opções culinárias, estabelecendo paralelamente, estratégias de diversificação na conquista de novos clientes ou ainda a manutenção e consolidação dos atuais.

O Kit sugerido para esse evento é composto por: duas mini baianas para enfeitar o balcão de distribuição (R\$30,00 cada), quatro figuras de pontos turísticos de Salvador como o pelourinho e o farol da barra que devem ser fixados na parede do refeitório (R\$20,00 cada) e quatro colares de sementes (R\$8,00 cada) e quatro bandanas (R\$3,50 cada) brancas para os atendentes usarem. Os atendentes devem estar vestidos com roupa branca. O custo do kit fica em torno de R\$186,00.

O verão é uma das quatro estações do ano, seu início é com o Solstício do Sol (aproximadamente 21 de Junho no Hemisfério Norte e 21 de Dezembro no Hemisfério Sul), e finda com o Equinócio de Outono (23 de Setembro no Hemisfério Norte e 21 de Março no Hemisfério Sul).

Suas principais características são dias longos e quentes (temperatura elevada), mas também possui dias geralmente chuvosos. O verão é marcado por intensas chuvas, principalmente em regiões com o Clima acentuado, ou seja, bem definido.

Por possuir dias quentes, a tendência é acontecer evaporação das águas e com isso acontecer à precipitação, ou seja, a formação das nuvens de chuva (site: www.brasilecola.com).

Para o evento de verão deve se optar por um cardápio leve, combinado de aromas refrescantes que combinam com a estação, sugestão de cardápio para esse evento é o frango ao molho de laranja, acompanhado de uma jardineira de legumes. O grande diferencial desse evento é a sobremesa: buffet de frutas. As frutas podem ser servidas inteiras e picadas, assim pode-se trabalhar com as frutas de menor custo de várias formas, incentivando o comensal a optar por elas.

Na empresa Buettner, quando realizado esse evento, o *buffet* foi composto de taças de: banana picada com uvas passas e leite condensado, mamão picado com coco ralado, salada de frutas com iogurte e aveia em flocos, banana picada com cobertura de chocolate, laranja picada com cobertura de chantilly. Foi oferecido também a opção da fruta inteira ou fatiada como mamão, melancia, abacaxi, maçã, laranja e banana. Cada comensal podia optar por uma porção da sobremesa sendo esta, uma taça (300ml) de frutas ou duas frutas inteiras ou fatiadas, o evento está exposto na Figura 8 abaixo. O custo aproximado desse *buffet* é de R\$0,50 por pessoa.



FIGURA 10: *Buffet* de frutas

Fonte: autor

Para decorar a mesa utilizou-se morangos, uvas, uma fruteira e flores do campo. O kit evento sugerido para esse tema é composto por seis margaridas grandes para pendurar no teto (R\$8,10 cada), quatro presilhas de flores artificiais para as colaboradoras utilizarem no cabelo (R\$1,00 cada), quatro sombrinhas coloridas de mesa para decorar o balcão de distribuição (R\$5,22 cada), vinte palitinhos de frutas para decorar as taças ou cubas (R\$0,40 cada) e quatro camisetas de malha floral para os atendentes (R\$13,00 cada), além de um cartaz convite com o nome e data do evento para realizar a divulgação. O valor total do kit fica em torno de R\$133,88.



FIGURA 11: *Buffet* de frutas realizado na empresa Buettner

Fonte: autor

4.1.6 Evento SESI & VOCÊ

O evento SESI & Você ganhou esse nome por ser um desafio, acredito que é um evento de destaque e de repercussão, um evento sugerido para a conquista do cliente, demonstrando a ele que o SESI está investindo na parceria e busca de todas as formas a sua satisfação.

Para esse evento adotou-se um *buffet* de frutos do mar, sendo o cardápio composto por bolinho de siri, camarão alho e óleo, bobó de peixe, *paella*, peixe à milanesa e pirão de peixe.

O *buffet* foi realizado na empresa Buettner, onde as carnes foram dispostas no balcão de distribuição e colocaram-se em réchauds ao lado do balcão o pirão de peixe como acompanhamento, o arroz e o feijão.



FIGURA 12: Camarão alho e óleo

Fonte: autor



FIGURA 13: Bolinho de Siri oferecido no *buffet* de frutos do mar realizado na empresa Buettner

Fonte: autor

Cada comensal pode optar por três opções dos cinco tipos de frutos do mar oferecidos, o acompanhamento não foi porcionado. Para as pessoas que não comiam frutos do mar foi oferecida a reserva de frango assado, mas apenas quarenta comensais escolheram essa opção dos mil e cem servidos.

O custo desse *buffet* foi de aproximadamente R\$ 2,45 por pessoa.

No balcão foi colocado displays com a missão do Sesi, falando da satisfação em ter a empresa como parceira, foi elaborado um cartaz na entrada com a data da parceria.

Neste evento sugere-se o uso do uniforme do Sesi de eventos: calça verde de Oxford, camiseta branca e avental de Oxford preto.

O sucesso desse evento e sua produção com custos reduzidos dependem de um planejamento adequado. Os colaboradores devem receber orientação desde a elaboração correta das receitas, incluindo a quantidade adequada dos ingredientes até o porcionamento dos frutos do mar. Uma comunicação eficaz com o fornecedor também é importante para não ocorrer imprevistos no recebimento dessa mercadoria.

Para Pacheco (2000, p.74):

Durante o evento e principalmente ao final devemos avaliar os resultados obtidos, considerando cada objetivo proposto no planejamento. Para termos uma avaliação positiva, é necessário realizar com precisão cada tarefa programada. A avaliação dos resultados é que nos norteará para a realização de outros eventos como propostas e formas idênticas ou diferentes.

Esse evento pode ser oferecido em qualquer ocasião, sugestão realizar na data de aniversário da parceria com a empresa.

4.1.7 Viabilidade de aplicação

Todos os eventos propostos no trabalho foram realizados na unidade Buettner, cujo valor da refeição é de R\$3,74 por pessoa. A facilidade na produção das receitas e seu custo acessível permitiram que a unidade, que serve aproximadamente 1100 refeições por dia, comportasse os eventos.

È preciso frisar, que um planejamento eficaz é necessário para se realizar um controle efetivo de custos.

Kimura (2003, p.13) coloca que:

A base de toda gestão econômica da empresa é o perfeito conhecimento dos custos, sem o que, não há gestão econômica possível. A composição do custo e o conhecimento dos fatores que interferem no mesmo são a pedra fundamental no qual repousa todo o resto.

Para facilitar o preparo das receitas e o controle de custos foi elaborado um livro de receitas (Apêndice X) voltado as unidades de alimentação coletiva, o qual contém o rendimento de cada receita e o custo por comensal para uma análise. A matéria-prima para elaboração das receitas foi comprada de fornecedores qualificados do SESI, nenhum ingrediente teve sua compra dificultada.

As receitas foram realizadas em conjunto com a nutricionista da unidade e suas cozinheiras e adaptadas quando necessário para a realidade da produção em grande escala.

Comparando o custo de cada evento com algumas preparações comuns inseridas no cardápio mensal podemos observar sua viabilidade.

Analisando o “Evento ga cho” observa-se que o valor do churrasco (R\$1,20 por pessoa) se aproxima do valor da bisteca suína ou da carne assada (R\$1,12 por pessoa). A maionese é um acompanhamento já integrante do cardápio

de muitas unidades, por isso, pode-se negociar com o cliente para servir essa preparação neste dia, não alterando valores.

o “Evento alemão” a porção de oelho de porco combinada com a lingüiça alemã (R\$1,00 por pessoa) tem valor semelhante a carne “cubos” (, 5 por pessoa) que é uma preparação muito utilizada na composição dos cardápios. A batata recheada, acompanhamento sugerido para esse evento, é uma das preparações sugeridas para acompanhamento com valor mais significativo apresentado, mas, combinado com os outros itens permite que o cardápio absorva esse custo. A cuca alemã de banana pode ter seu valor comparado a uma sobremesa como o pudim com calda ou a maçã.

O *buffet* de massas (R\$0,50 por pessoa) elaborado para o “Evento italiano” possui seu valor aproximado ao custo de um acompanhamento como a batata frita (R\$0,40 por pessoa), também servida no cardápio mensal.

o “Evento baiano”, a combinação moqueca de peixe, aroa de dendê e o pirão de peixe (a composição custa R\$1,54 por pessoa) pode ser comparada ao valor de um cardápio com peixe ensopado e purê de batata (R\$1,45 por pessoa), tornando o evento acessível.

evento “Abertura do verão” no qual é sugerido realizar um *buffet* de frutas (R\$0,50 por pessoa) como sobremesa, pode ser feito se negociado com o cliente trocar a sobremesa sorvete (R\$0,55 por pessoa), servida no verão em algumas unidades por esse *buffet*. Outra opção é combinar o *buffet* com uma opção de carne e um acompanhamento com custo mais viável.

O evento “SESI oc”, cujo, é sugerido um *buffet* de frutos do mar teve um custo maior que os outros eventos citados, porém, através de algumas negociações com o cliente ele torna-se viável. Para sua realização é necessário ter um maior cuidado na elaboração do cardápio mensal optando por preparações de menor custo como a polenta, a farofa, a massa, diluindo o custo do cardápio durante o mês.

Na unidade Buettner, no mês de realização desse evento foi acordado com o cliente que a preparação polenta seria servida três vezes naquele mês e o acompanhamento farofa apareceria duas vezes, optou-se por não servir peixe e bife de pernil neste mês para que o cardápio comportasse o evento.

Todas as preparações tiveram uma boa aceitação do cliente.

5 CONCLUSÃO

Conhecendo e estudando a história da alimentação observou-se como ocorreu a formação dos hábitos alimentares do ser humano e compreendeu-se melhor a gastronomia atual e como sofreu influência da Antiguidade.

O prazer à mesa não é uma cultura moderna, mas uma herança deixada por nossos ancestrais.

Desde os primórdios dos tempos o ser humano se delicia com refeições realizadas por cozinheiros tratados como pessoas especiais por reis e rainhas, tinham o dom da culinária e eram eles que preparavam os banquetes que são citados na história.

A combinação perfeita de ingredientes nas preparações, apreciadas por toda uma região, ajudam a compor a história da humanidade.

A refeição tem o poder de animar, entreter, consolar, seduzir, saciar. “ que seria da Páscoa se não tivessem inventado a receita do ovo de chocolate? Casamento tem que ter o bolo dos noivos! E a festa de Natal seria tão gostosa sem o peru natalino e os doces decorados ”.

Os eventos buscam esse mesmo lugar de destaque na vida do ser humano, eles querem ser lembrados com entusiasmo e possuem o poder de entreter, unir, seduzir.

No presente trabalho, os eventos foram sugeridos, pela autora, como ferramentas para fidelizar a parceria da empresa SESI com o cliente e distanciar as empresas concorrentes.

Segundo Porter (1999, apud VENTURI & LENZI, 2003, p.44), a organização tem como objetivo alcançar o sucesso através de vantagens competitivas, da diferenciação, esse diferencial implica em satisfazer os clientes melhor que os concorrentes, inovando.

Os eventos temáticos propostos nesta pesquisa, sem custo adicional ao preço da refeição, é esse diferencial.

Enquanto as empresas concorrentes produzem eventos com um custo adicional, o SESI utiliza-se dos eventos temáticos como estratégia de marketing para o Serviço de Alimentação, como ocorreu nas empresas citadas no trabalho Buettner e Sancris.

Venturi & Lenzi (1999, p.63) citam que:

O desenvolvimento tecnológico e intelectual levam o empreendedor a ter uma nova forma de atuação. Se, antigamente o poder do empreendedor estava na capacidade de produção – MANUFATURA – hoje, desenha-se uma realidade diferente. Atualmente devemos considerar, diante das características dos empreendedores, que o poder está na capacidade de visão e pensar fora dos limites tradicionais – MENTEFACTURA.

Através do levantamento exposto, o trabalho prova que todos os eventos citados podem ser produzidos nas unidades de alimentação e nutrição, pois, oferecem praticidade, baixo custo, rentabilidade e satisfação, porém, devem ser planejados rigorosamente para que alcancem seu objetivo original.

Para Sviokla & Shapiro (1994, p.82):

O desenvolvimento de um serviço é geralmente caracterizado que por tentativas e erros. Os criadores transformam a descrição subjetiva de uma necessidade num conceito operacional que poderia ter apenas alguma rêmora semelhança com a idéia original. Ninguém quantifica sistematicamente um processo ou desenvolve testes que possibilitem assegurar que um serviço seja completo, racional e capaz de satisfazer objetivamente a idéia original. Nenhum departamento de pesquisa e desenvolvimentos define e supervisiona o planejamento de um serviço. Não há meio de assegurar qualidade ou uniformidade quando não existe um planejamento detalhado.

Para cada proposta de evento temático foi elaborado um kit personalizado para decoração e animação do evento. A proposta é que esse kit seja enviado para as regionais do SESI que farão o rodízio entre as unidades quando na realização de cada evento, assim, o custo com o kit será reduzido, já que este é reutilizável.

O livro de receitas elaborado facilitará a preparação do cardápio, servindo de apoio para as nutricionistas quando no planejamento e realização do evento, padronizando as receitas e reduzindo custos.

O trabalho demonstrou que é possível a realização desses eventos e sua viabilidade, tornando-os grandes aliados na busca pela satisfação do cliente.

REFERÊNCIAS

ABERC. Disponível em: <[HTTP://www.aberc.com.br/base.asp?id=2](http://www.aberc.com.br/base.asp?id=2)>. Acesso em: 15 set. 2007.

ABREU, Edeli Simioni de; ZANARDI, Ana Maria Pinto; SPINELLI, Monica Gloria Neumann. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer.** São Paulo: Metha, 2003.

AVEGLIANO, Roseane Pagliaro. **Custos de refeições em Unidades de Alimentação e Nutrição: uma aplicação para a Divisão de Alimentação COSEAS/USP, em 1997.** 1999. 128f. Dissertação (Doutorado em Nutrição Humana Aplicada) – Curso de Pós-Graduação Interunidades em Nutrição Humana Aplicada, Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, 1999.

BARRETO, Ronaldo Lopes Pontes. **Passaporte para o sabor: tecnologias para a elaboração de cardápio.** São Paulo: SENAC, 2003.

BRILLAT-SAVARIN. **A fisiologia do gosto.** São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

CANTON, Antonia Marisa. **Eventos: ferramenta de sustentação para as organizações do terceiro setor.** São Paulo: ROCA, 2002.

CARNEIRO, Edson. Nordeste: **Histórico da culinária baiana.** Disponível em: <<http://www.terrabrasileira.net/folclore/regioes/1alimento/no-histb.html>>. Acesso em 21 out. 2007.

COLEÇÃO UNIÃO. A volta ao mundo em 120 receitas, 1990.

ENCICLOPÉDIA DELTA UNIVERSAL. Rio de Janeiro: Delta Universal, 1987.

FRANCO, Ariovaldo. **De caçador a gourmet: Uma história da Gastronomia.** São Paulo: Editora SENAC, 2001.

GIACAGLIA, Maria Cecília. **Organização de eventos: teoria e prática.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GOÉS et AL. **Capacitação dos manipuladores de alimentos e a qualidade da alimentação servida.** *Higiene Alimentar.* São Paulo, v.15, n.82, p.20-22, mar. 2001.

GREGSON, Paul William. **Festival gastronômico: aspectos históricos, práticos e administrativos de um evento**. São Paulo: Minha Editora, 2005.

HOYLE, Leonard H. **Marketing de eventos: como promover com sucesso eventos, festivais, convenções e exposições**. São Paulo: Atlas, 2003.

KINCHECKI, José Carlos. **Cerimonial, Hierarquia, Protocolo, para eventos de organizações públicas e privadas brasileiras**. Florianópolis: UDESC/CEPEC, 2002.

KINTON, Ronald; CESARINI, Victor. **Enciclopedia de Serviços de Alimentação**. São Paulo: Varela, 1999.

LAYTANO, Dante de. **Cozinha gaúcha: uma mistura muito bem feita**. Porto Alegre: SENAC, 1994.

LEAL, Maria Leonor de Macedo Soares. **A história da gastronomia**. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 1998.

MAGNÉE, Henry. **Manual do Self Service**. São Paulo: Varela, 1996.

MARIN, Marialia Scarabello. **Sabor com saúde: cozinha italiana**. Rio de Janeiro: Abril coleções, 1997.

MARTIN, Vanessa. **Manual Prático de eventos**. São Paulo: Atlas, 2003.

MATTAR, Frauze Naji. **Pesquisa de Marketing: metodologia, planejamentos**. São Paulo: Atlas, 1999.

MELLO NETO, Francisco Paulo. **Criatividade em eventos**. São Paulo: Editora Contexto, 2001.

MEZOMO, Iracema Fernandes de Barros. **A administração de serviços de alimentação**. São Paulo: Do Autor, 1994.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira, 1997.

PACHECO, Aristides de Oliveira. **Manual de organização de banquetes**. São Paulo: SENAC, 2000.

PINHEIRO, Daniela. Com Ferran Adrià, **o celebrado gênio das panelas, no comando, espanhóis passam à frente dos franceses – e todo mundo vai atrás**. Disponível em: <http://veja.abril.com.br/140404/p_088.html>. Acesso em: 03 out. 2007.

PROENÇA, Rossana Pacheco da Costa. **Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva**. Florianópolis: Insular, 1997.

Q. El et al. as Práticas de fabricação em restaurantes “self service” a quilo. São Paulo. **Rev. Higiene Alimentar**. v.14, n.79/78, nov/dez/2000, p.45-48.

SHAPIRO, Benson P.; SVIOKLA, John J. **Mantendo clientes**. São Paulo: Makron Books, 1994.

SILVA JR., Eneo. **Manual de controle Higiênico-sanitário em alimentos**. São Paulo: Varela, 1995.

TABAJÓS, R. Manzolini. **O sabor da viagem**. São Paulo: MCE Gráfica, 2000.

TEIXEIRA, Suzana Maria Ferreira Gomes. **Administração aplicada as Unidades de Alimentação e Nutrição**. São Paulo: Atheneu, 1997.

TSCHOHL, John; FRANZMEIER, Steve. **A satisfação do cliente: como alcançar a excelência através do serviço ao cliente**. São Paulo: Makron books, 1999.

TUHY, Izabel Maria Fiuza. **A importância da gastronomia para o evento**. 2004.66 f. Monografia (Departamento de Administração e Organização de Eventos Públicos e Privados) – Universidade do Vale do Itajaí, em parceria com a Faculdade de Tecnologia e Ciências, Salvador, 2004.

VENTURI, James Luiz; LENZI, Fernando César. **Desenvolvimento gerencial: da teoria acadêmica para a prática empresarial**. Rio do Sul: Nova Era, 2003.

VERÃO. Disponível em: <<http://www.brasilecola.com/geografia/verao.htm>>. Acesso em: 21 out. 2007.

VIANA, Ilca O. de Almeida. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: E.P.U., 2001.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização**. São Paulo: Atlas, 2003.

APÊNDICE

APÊNDICE A
LIVRO DE RECEITAS



*Receitas para
se deliciar*

Equipe Sesi

(Cozinha Buettner)



Todos os dias um motivo para brilhar, recomeçar, criar.

A cada nova receita um momento de aprender.

A cada refeição uma forma de repor as energias e continuar em busca da felicidade.

Sonhos, carreira profissional, conquistas, família...

É no alimento que encontramos não só os nutrientes que satisfazem nossas necessidades físicas, mas também emocionais e profissionais.

Agradecer todos os dias pelo alimento é algo que existe a milhares de anos, o que comprova quão sábios eram os antigos. O momento das refeições é uma forma de recomeçarmos, de recarregarmos as baterias e enfrentar um dia de trabalho.

Portanto, a hora das refeições são consideradas sagradas, período no qual damos ao nosso corpo a energia que ele precisa.

E é por isso que cada receita deve ser feita com profissionalismo e carinho, já que são os sabores que despertam as mais incríveis sensações no ser humano.

Caroline Rugitzky

Chucrute

(Por Nadir Schmidt)

INGREDIENTES:

1Kg de repolho ralado
70ml de vinagre
350ml de água
Sal a gosto

MODO DE PREPARO:

Cozinhe o repolho no forno a uma temperatura de 120° C por aproximadamente 10 minutos em vapor alto. Tire do forno, deixe esfriar. Separado misture a água, o sal e o vinagre, acrescente essa mistura ao repolho e sirva a seguir.

RENDIMENTO:

10 porções

CUSTO:

R\$0,10 por pessoa

DICA:

Evento Alemão



Cuca Alemã de Banana

(Por Luzia Loffi)

INGREDIENTES:

Massa

800g de açúcar para massa
700 ml de leite
800g de farinha de trigo
250g de margarina
50g de fermento químico
20 bananas caturra
4 ovos

Calda

400g de açúcar
150ml de água

MODO DE PREPARO:

Massa

Misture os ovos, o açúcar e a margarina, depois acrescente a farinha de trigo e o leite, por último acrescente o fermento. Reserve.

Calda

Queimar o açúcar em uma panela, em seguida, jogar a água, deixe ferver até ficar uma mistura homogênea.

Montando a cuca

Coloque a calda no fundo de uma cuba rasa, depois forre com as bananas em tiras e por último acrescente a massa. Leve ao forno a uma temperatura de 150°C por aproximadamente 30 minutos.

RENDIMENTO:

24 porções (1 cuba)

CUSTO:

R\$0,23 por pessoa

DICA:

Evento Alemão



Torta de Batata Recheada

(Por Miriam Hrycyk)

INGREDIENTES:

5kg de batata inglesa em cubos pequenos
500g de bacon em cubos
400g de queijo mussarela ralado
100g de batata palha

Para o molho bechamél:

500g de farinha de trigo
400g de margarina
1 litro de leite
1 litro de água
200g de nata ou creme de leite fresco (opcional)

MODO DE PREPARO:

Cozinhe as batatas e reserve.

Separado faça o molho bechamél: em uma panela primeiro derreta a margarina depois acrescente a farinha de trigo, o leite e a água, misture até engrossar e formar ponto de "calda". Desligue e acrescente a nata ou o creme de leite fresco ao molho. Enquanto isso, doure o bacon usando um pouco de óleo. Agora é só montar a batata recheada. Coloque uma camada fina de batata no fundo da cuba e cubra com o molho bechamél, queijo e bacon. Coloque mais uma camada fina de batata, molho, queijo e termine com batata palha. Sirva a seguir.

RENDIMENTO:

20 porções (1 cuba rasa)

CUSTO:

R\$ 0,69 por pessoa

DICA:

Evento Alemão



Joelho de Porco

(Por Vanderleia Loffi)

INGREDIENTES:

1,8 kg de joelho temperado
2 litros de água
1 kg de cebola picada
4 cabeças de alho
1 kg de tomate picado
100g de colorau
100ml de óleo
Sal e tempero a gosto

MODO DE PREPARO:

Doure o alho e a cebola no óleo, acrescente o joelho de porco e mexa até a carne corar, depois, coloque a água, o colorau, o tomate, o sal e os temperos. Deixe ferver por aproximadamente 40 minutos.

RENDIMENTO:

10 porções

CUSTO:

R\$ 0,75 por pessoa

DICA:

Evento Alemão



Lasanha de Espinafre

(Por Miriam Hrycyk)

INGREDIENTES:

1 kg de massa fresca para lasanha
500g de farinha de trigo
1 litro de leite
1 litro de água
50g de queijo mussarela ralado
400g de margarina
1kg de folhas de espinafre cortadas em tiras finas
Sal e tempero a gosto

MODO DE PREPARO:

Primeiro faça o molho bechâmel. Leve uma panela ao fogo e derreta a margarina, depois de derretida acrescente a água, a farinha dissolvida em um pouco de leite e o restante de leite, coloque sal e noz moscada se preferir, por fim, acrescente o espinafre. Deixe no fogo até engrossar, desligue e reserve. Comece a fazer as camadas da lasanha em uma cuba rasa, inicie com o molho, depois a massa e assim sucessivamente. Depois da última camada termine com o queijo. Leve ao forno por aproximadamente 20 minutos.

RENDIMENTO:

24 porções

CUSTO:

R\$ 0,28 por pessoa

DICA:

Evento Italiano



Paella

(Por Delma Maiorki)

INGREDIENTES:

250g de camarão molho
100g de marisco
95g de lula
150g de retalho de peixe
1 und de carcaça de peixe
200g de cebola
200g de tomate molho
50g de colorau
700g de arroz
3 litros de água
Sal e tempero a gosto

MODO DE PREPARO:

Faça um caldo colocando numa panela para ferver a carcaça de peixe com a água. Coe. Coloque o arroz cozinhar junto com o caldo. Enquanto isso, refogue separadamente os outros ingredientes. Cada fruto do mar deve ser refogado individualmente. Quando o arroz estiver pronto acrescente esses ingredientes e deixe o arroz cozinhar por mais 5 minutos. Desligue e sirva.

RENDIMENTO:

10 porções

CUSTO:

R\$0,75 por pessoa

DICA:

Evento Sesi & Você



Pizza de Banana

(Por Maria Tereza Bento Martins)

INGREDIENTES:

Massa

3 ovos
1 litro de leite
100ml de óleo
1 colher de sobremesa de açúcar
1 pitada de sal
10g de fermento biológico
500g de farinha de trigo

Cobertura

1 kg de banana
Açúcar e canela à gosto
200g de queijo mussarela ralado

MODO DE PREPARO:

Primeiro faça a massa batendo no liquidificador todos os ingredientes. Coloque a massa em uma cuba rasa e leve ao forno para pré-assar por aproximadamente 10 minutos. Depois coloque a cobertura, a banana com canela e açúcar e polvilhe com o queijo, mais 10 minutos de forno e está pronta para servir.

RENDIMENTO:

1 cuba cortada em 24 porções

CUSTO:

R\$0,16 por pessoa

DICA:

Evento Italiano



Bolinho de Siri

(Por Delma Maiorki)

INGREDIENTES:

165g de carne de siri
185g de retalho de peixe
200g de colorau
100g de cebola
100g de tomate molho
10ml de óleo
200 ml de água fervente
Farinha de trigo
200g de farinha de rosca
Sal e tempero a gosto

MODO DE PREPARO:

Refogue a carne de siri e o retalho de peixe. Separado refogue o tomate, o colorau e a cebola, acrescente água fervente nessa mistura, mexa e coloque a farinha de trigo até engrossar. Deixe cozinhar até virar uma massa, semelhante a massa de coxinha. Misture a ela a carne de siri com o retalho de peixe e os temperos. Faça bolinhas e empane com a farinha de rosca. Frite e sirva a seguir.

RENDIMENTO:

10 porções

CUSTO:

R\$0,82 por pessoa

DICA:

Evento Sesi & Você



Vatapá

(Por Marilene da Costa)

INGREDIENTES:

1,5 litros de água
400ml de azeite de dendê
150g de amendoim triturado
150g de castanha de caju moída
1 kg de farinha de trigo
200ml de leite coco
20g de gengibre
200g cebola picada
100g de alho
1 kg de retalho de peixe
Sal e tempero à gosto

MODO DE PREPARO:

Em uma panela coloque 1 litro de água, o retalho de peixe e os temperos e deixe cozinhar. À parte, bata a farinha de trigo com 500ml de água no liquidificador e acrescente essa mistura ao caldo que está no fogo. Misture aos poucos o azeite de dendê ao caldo. Depois coloque o amendoim e a castanha. Na frigideira doure o gengibre, a cebola e o alho em um pouco de óleo e acrescente no caldo. Deixe ferver até formar um pirão e, por último, coloque o leite de coco.

RENDIMENTO:

20 porções (1 cuba rasa)

CUSTO:

R\$ 0,50 por pessoa

DICA:

Evento Baiano



Bobó de Peixe

(Por Delma Maiorki)

INGREDIENTES:

1 kg de tomate
1 kg de cebola
50ml de óleo
300ml de água
100g de colorau
6 kg de filé de pescada ou
retalho de peixe
100g de farinha de trigo
500ml de leite
50g de batata palha
50g de margarina
Sal e tempero a gosto

MODO DE PREPARO:

Primeiro faça o molho bechamél. Leve uma panela ao fogo e derreta a margarina, depois de derretida acrescente a farinha dissolvida em um pouco de leite e o restante de leite, deixe engrossar e reserve. Em outra panela refogue no óleo a cebola, o tomate e o colorau e, por último o peixe e a água. Deixe cozinhar por aproximadamente 15 minutos e acrescente o molho, mais 5 minutos e desligue. Coloque em um recipiente e cubra com a batata palha.

RENDIMENTO:

35 porções

CUSTO:

R\$ 0,95 por pessoa

DICA:

Evento Sesi & Você



Farofa de Dendê

(Por Marilene da Costa)

INGREDIENTES:

400g de farinha de mandioca
100g de farinha de milho (biju)
15ml de azeite de dendê
160ml de óleo
200g de cebola
Sal a gosto

MODO DE PREPARO:

Refogue a cebola no azeite de dendê. Acrescente a farinha, o óleo e mexa até dar o ponto. Sirva a seguir.

RENDIMENTO:

10 porções

CUSTO:

R\$0,12 por pessoa

DICA:

Evento Baiano



Moqueca de Peixe

(Por Marilene da Costa)

INGREDIENTES:

15 porções de posta de cação temperados (130g cada)
300g de cebola em cubos pequenos
300g de tomate em cubos pequenos
200g de pimentão em cubos pequenos
100g de tempero verde
150ml de leite de coco
50ml de azeite de dendê
100g de extrato de tomate
Sal a gosto

MODO DE PREPARO:

Numa travessa, junte o extrato de tomate, a cebola, o tomate, o pimentão e uma pitada de sal se preferir. Coloque um 1/3 dessa mistura no fundo de uma cuba rasa, em cima, arrume o peixe e cubra novamente com a mistura. Regue com o azeite de dendê e o leite de coco. Leve ao forno por aproximadamente 30 minutos. Depois de pronto coloque o tempero verde para decorar e sirva a seguir.

RENDIMENTO:

15 porções

CUSTO:

R\$ 1,21 por pessoa

DICA:

Evento Baiano



Pirão de Peixe

(Por Tereza Bento Martins)

INGREDIENTES:

170g de farinha de mandioca molhada
85g de cebola
85g de tomate molho
200g de retalho de peixe
45g de colorau
70ml de água
10ml de óleo
Sal e tempero a gosto

MODO DE PREPARO:

Refogue a cebola, o tomate e o colorau no óleo. Depois acrescente o retalho de peixe e deixe cozinhar por 10 minutos. Em seguida coloque a água, deixe ferver. Despeje a farinha de mandioca aos poucos à mistura e deixe cozinhar até ficar em ponto de pirão.

RENDIMENTO:

10 porções

CUSTO:

R\$0,20 por pessoa

DICA:

Evento Baiano

