

Copeiro (CBO 5134-25)

Eixo tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer

Segmento: Hospitalidade

Qualificação: Ensino Fundamental incompleto

Subordinação: *Maître*, Garçom e Cumim

Funções

7. Higienizar e organizar o ambiente de trabalho.
10. Coletar amostras para análises laboratoriais.
11. Realizar descarte adequado de resíduos.
12. Controlar o estoque de produtos para as produções.
13. Organizar o estoque de produtos para as produções.
14. Armazenar os insumos, identificar e monitorar a temperatura adequada.
15. Realizar requisição de produtos em estabelecimentos de A&B.
17. Preencher relatórios operacionais sobre os processos.
24. Higienizar os alimentos *in natura*.
39. Aplicar as boas práticas no preparo e na fabricação de bebidas.
54. Servir bebidas.
55. Preparar e finalizar lanches.
56. Servir alimentos.

105. Preparar e repor a *mise en place* em estabelecimentos de serviços de A&B.
106. Preparar bebidas para serviços **de copa**.
108. Preparar alimentos **de lanchonete** na frente do cliente.
109. Atender clientes em estabelecimentos de A&B.

Conhecimentos

- Matemática Básica: quatro operações.
- Leis trabalhistas, organização sindical, associativismo, cooperativismo.
- Comunicação verbal e corporal.
- Segurança aplicada à operação da copa: equipamentos de proteção individual (EPIs) e ações em caso de acidentes.
- Conceito de 5Rs: repensar, reduzir, recusar, reutilizar e reciclar, aplicável ao trabalho em lanchonete.
- Planejamento para a execução do serviço: *checklist*, documentos de controle de materiais de requisição.
- Boas práticas: conceito, contaminação cruzada e procedimentos quanto ao controle de água para produção de alimentos; de higienização de instalações físicas, móveis e utensílios; de higiene e saúde dos colaboradores; para descarte de resíduos; de controle de pragas; de compra e transporte de alimentos; quanto ao armazenamento de matéria-prima; embalagens e produtos de limpeza; normas e legislação aplicadas; perigos, microrganismos que causam doenças transmitidas por alimentos (DTA); recolhimento e guarda de amostras de alimentos; definição de procedimentos operacionais padronizados (POPs); manual de boas práticas; legislações vigentes; tempo x temperatura das preparações culinárias, entre outros.
- Identificação e prazo de validade dos alimentos.
- Produtos de consumo e ingredientes: origem, classificação, especificações, sazonalidades e características sensoriais.
- Estoque: armazenamento; fluxo e organização de produtos e ingredientes; primeiro que vence, primeiro que sai (PVPS) e primeiro que entra, primeiro que sai (PEPS); estoque mínimo e máximo; preenchimento de requisições de materiais.

- Fichas técnicas: conceito, objetivos e interpretação.
- Técnicas de atendimento ao cliente.
- Técnicas de serviços de alimentos e bebidas (*mise en place*, *leiaute*, desembaraço das mesas, etiqueta a mesa).
- Tipos de cardápios.
- Utensílios e equipamentos: funções, características, utilização e conservação.
- Conhecimentos básicos em informática.
- Técnicas de serviço de bandeja.
- Conhecer os tipos de serviço de alimentação.
- Preparo de bebidas (café, suco, chá e bebidas geladas).
- Preparo de lanches e suas finalizações.
- Manipulação de máquinas de café.
- Etiqueta profissional e pessoal
- Coleta de amostras realizada de acordo com as normas sanitárias vigentes.
- Princípios da sustentabilidade na gestão de recursos, produtos e ingredientes.
- Procedimentos para descarte de resíduos.
- Relatórios operacionais de cozinha: identificar e preencher.

Comportamentos destacados

- Comprometimento com o trabalho em equipe.
- Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho.
- Iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade para atender clientes.
- Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades.
- Respeito e discrição no atendimento aos clientes.
- Resiliência.
- Assiduidade e pontualidade.
- Sigilo empresarial.

Tendências específicas

- Utilização de máquinas para extração automática de cafés.
- Mudança dos hábitos alimentares, busca por produtos mais saudáveis e naturais (sucos naturais, do tipo Detox).
- Busca dos clientes por serviços mais informais.
- Aumento da preocupação com a manipulação segura dos alimentos e bebidas.
- Aumento do número de estabelecimentos com autosserviço e *delivery*.
- Perfis de clientes diferenciados.
- Preocupação com sustentabilidade (redução de rouparia, descartáveis).
- Contratação de aposentados pelo mercado de trabalho.
- Preocupação com a origem dos alimentos e bebidas consumidos (se a empresa aplica os princípios do *Fair trade* e do trabalho decente).

Temas para formação continuada

- Comunicação em língua estrangeira (no mínimo, Espanhol e Inglês).
- Conhecimento avançado em cafés.
- Etiqueta profissional.
- Serviço de copa em ambientes hospitalares.