



**Fórum
Setorial**

Mapa Funcional

Segmento: Gastronomia

2018

Síntese



Rio de Janeiro, 2018

Fórum Setorial
Mapa Funcional – Segmento: Gastronomia (Síntese)

Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Presidente

Antonio Oliveira Santos

Departamento Nacional

Diretor-geral

Sidney Cunha

Diretora de Educação Profissional

Anna Beatriz Waehneltd

Assessora de Comunicação

Márcia Leitão

Diretor de Operações Compartilhadas

José Carlos Cirilo

Coordenação de conteúdo

Gerência de Desenvolvimento Educacional

Coordenação editorial

Assessoria de Comunicação

Senac – Departamento Nacional

Av. Ayrton Senna, 5.555 – Barra da Tijuca

Rio de Janeiro – RJ – Brasil

CEP 22775-004

www.dn.senac.br

Distribuição gratuita

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Maria Auxiliadora Nogueira – CRB-7/3773)

Fórum Técnico Setorial (2017: Fortaleza).

Mapa funcional: segmento: gastronomia: síntese / Senac, Departamento Nacional. -- Rio de Janeiro: Senac, Departamento Nacional, 2018.

39 p. : il., tab. ; 30 cm.

Acima do título: Fórum Setorial.

1. Senac. 2. Mapa funcional. 3. Gastronomia. I. Título.

CDD - 640

Sumário

Apresentação	5
O evento	6
Metodologia	9
1. O Segmento Gastronomia no Brasil	10
1.1 Percepção dos contratantes	11
1.2 Tendências para o segmento	12
1.3 Comportamentos esperados	13
2. Análise das macrofunções	15
2.1 Considerações por macrofunção	17
Considerações finais	36
Referências	39

Apresentação

Os Fóruns Setoriais (FS) são instâncias consultivas integradas por atores do mundo do trabalho, como representantes de empresas, associações de referência, sindicatos patronais e de trabalhadores, meio acadêmico, instituições de pesquisa, ciência e tecnologia, além de especialistas do próprio Senac, de forma a obter pluralidade de visões sobre a realidade das ocupações.

Desde 2014, o Senac utiliza Fóruns Setoriais, tendo por base a análise funcional da Organização Internacional do Trabalho (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2015) como metodologia de escuta do mercado. Visando otimizar o processo de elaboração de planos de cursos nacionais e reorganizar o portfólio de cursos por itinerários formativos, a metodologia dos Fóruns Setoriais, originalmente desenvolvida pela OIT, foi adaptada para abranger várias ocupações por segmento. A ampliação do escopo favoreceu a identificação de ações profissionais que podem ser comuns a mais de uma ocupação, considerando as responsabilidades, os limites de atuação e os graus de autonomia dos diferentes níveis hierárquicos.

A partir da definição de funções, é obtida a descrição detalhada de cada ocupação, além de identificadas demandas, tendências e inovações relacionadas a um determinado setor produtivo. O resultado dessas discussões e informações ganha uma representação gráfica denominada “Mapa Funcional”.

O Mapa Funcional do segmento fornece uma visão sistêmica das ocupações que o compõem, delimitando os fazeres próprios a cada profissional, bem como aqueles que são comuns a mais de uma ocupação. As informações obtidas são insumos para a construção de itinerários formativos alinhados às expectativas do mercado, além de constituir um importante material para elaboração de produtos e ações educacionais voltados ao segmento.

Evento

Realizado em Fortaleza, de 18 a 20 de outubro de 2017, o Fórum Setorial de Gastronomia reuniu representantes do Departamento Nacional do Senac e de oito Departamentos Regionais (Amazonas, Ceará, Paraná, São Paulo, Distrito Federal, Santa Catarina, Rio Grande de Sul e Minas Gerais), além do Senac Gastronomia/DN e de 21 empresas e nove instituições e organizações representativas do segmento.

Convidados



Ernani Parreira



Phelipe Carvalho Silva



Hugo Rigui



Mário Junior Pio da Costa



Daniel de Moraes Pinto
Vitor Alexandre Veras e Silva



Dyse Melo Ferreira



Luiz Ricardo Afonso Garcia



Francisco Ansiliero



Bárbara Danuta L. O. Reges



Rosangela M. Kudlaviec de Lima



Edison Shicaru Suzuki Junior



Keyla Lira



Afro Martins Júnior



Renato Guimarães Adur



Alessandra Félix



Cindy Sinigoi



Alessandro Danielli Nicola



Sérgio Soares



Samara Trevisan Coelho



Regina Maria Ramos Blau



Nelson Duarte



Fábio Lopes Vieira



Sâmia Coelho Cunha Carneiro



Graco Terceiro Neto Parente Miranda



Octávio Amaral Filho



Lucas Pêgo Oliveira Pereira



Eliana Datto Alvarenga



Expedito S. Pereira de Magalhães



Neuza H. Portugal dos Santos



Tatiane Padilha da Silva



João Luiz de Lima Neto



Márcia Cristina Alves

Pedro Emílio Ferreira
(ex-aluno Senac)

7

Equipe Técnica

Comissão Técnica de Trabalho

Luiza Isabel Alencar Mota – DR/CE

Ivan Prado de Andrade – DR/CE

Fábio Colombini Fiori – Senac Gastronomia/DN

Gisela Redoschi – DR/SP

Maria Lucila Lins Lago – DR/DF

Verônica de Carvalho Marques – DR/AM

Anderson Córdova Pena – Departamento Nacional

Andréa da Silveira Estrella – Departamento Nacional

Daniela Papelbaum – Departamento Nacional

Daniela Pessanha Teixeira – Departamento Nacional

Elizabeth Batista de Souza – Departamento Nacional

Kaio Vinicius Trevisan – DR/PR

Observadores

Ana Maria Galvão de Carvalho
Pianucci – DR/SP

Fernanda Yamamoto – DR/SP

Hans Eberhard Aichinger – DR/MG

Juliana Camila Côco – DR/SC

Juliana Trombeta Reis – DR/SP

Leonir Martello – DR/RS

Patrícia Oliveira Garcia – Senac
Gastronomia/DN

Equipe do Departamento Nacional responsável pela pesquisa Segmento Gastronomia

Inês Filipa - Gerente de Prospecção e Avaliação Educacional

Diogo Rebello Simões

Gibran Matni

Hugo Alves Gonzaga

Paula Almeida Jatahy Ferreira

Rogério Luiz de Almeida Cunha

Solange Kanso Ghaouri

Thuany de Aguiar Santos

Apoio administrativo – DR/CE

Andréa Ferreira de Assis

Josefa Braga Cavalcante Sales

Lucio Ricardo da Silva Serafim

Mônica da Costa Ferreira

Rhyvera Fontenele Cavalcante

Logística – DR/CE

Inaldo Araújo Gonçalves

Francisco Wagner Bizerril Forte

**Para a realização do Fórum, os convidados doaram espontaneamente
seu tempo e conhecimento.**

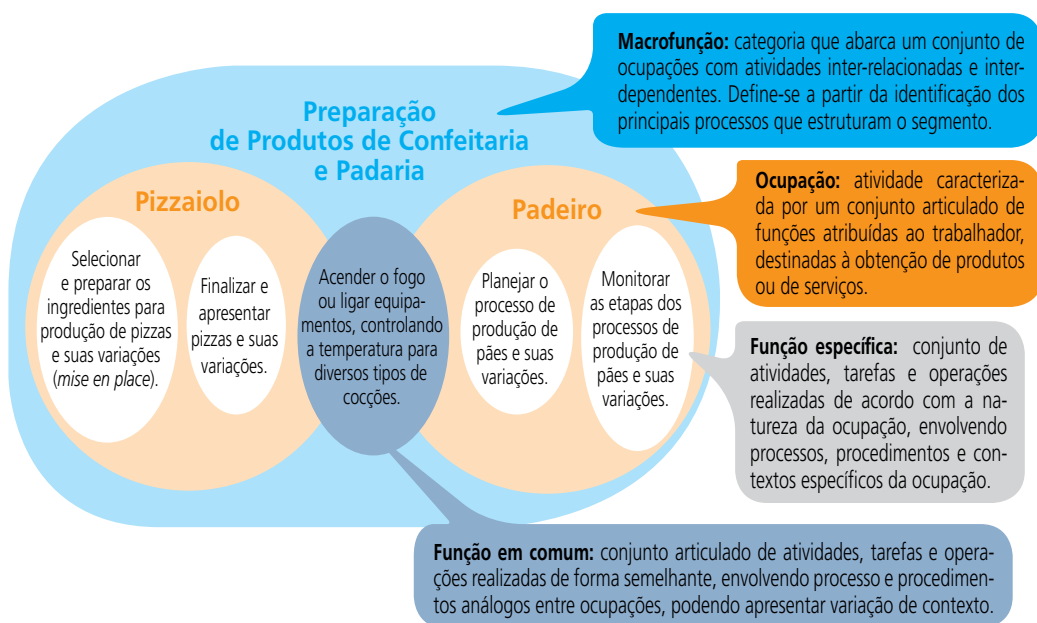
**De certo que esse esforço, para o Senac, vai se traduzir no desenvolvimento
de propostas em Educação Profissional cada vez mais alinhadas às
necessidades do Segmento Gastronomia.**

Metodologia

Para o desenho dos perfis ocupacionais e a construção do panorama do Segmento Gastronomia, este estudo identificou cinco macrofunções e analisou 202 funções. A partir desse levantamento, foram identificados os profissionais que realizam funções semelhantes e mapeadas as ocupações do segmento, considerando a complexa relação entre elas.

No contexto deste Mapa Funcional, o estudo do segmento se organizou a partir da investigação sobre as suas macrofunções, conforme exemplo apresentado na ilustração abaixo:

Figura 1 - Exemplo de organização de uma macrofunção



Fonte: Gerência de Desenvolvimento Educacional.

Importante destacar que a classificação das funções do segmento em “específicas” e “comuns” visa auxiliar o corpo técnico do Senac no momento de elaborar ou atualizar seu portfólio, possibilitando identificar, de modo mais consistente, as reais convergências curriculares entre as ofertas.

As funções comuns entre as ocupações tendem a ser traduzidas em competências iguais em diversos perfis. Já as funções específicas tendem a ser traduzidas em competências diferentes, conforme perfil profissional de conclusão, pois são influenciadas mais fortemente pelo contexto ou dizem respeito a um fazer muito específico de determinada ocupação.

Adiante, no item “Análise das macrofunções e funções”, está detalhado o processo de definição e categorização das funções do segmento.

1. O Segmento Gastronomia no Brasil

O panorama do Segmento Gastronomia no Brasil, ponto de partida para as discussões do Fórum, teve por base uma pesquisa realizada pelo Senac sobre a dinâmica desse segmento.

A pesquisa reuniu dados de fontes primárias e secundárias, com a finalidade de subsidiar a análise dos convidados do Fórum Setorial Gastronomia. Neste tópico, são apresentadas as principais conclusões da pesquisa.

Figura 2 - Fontes da pesquisa sobre a dinâmica do Segmento Gastronomia no Brasil



Fonte: Gerência de Desenvolvimento Educacional.

10

O Brasil possui, atualmente, mais de 1 milhão de empresas do setor de Alimentos e Bebidas, que geram aproximadamente 6 milhões de empregos diretos em todo o País. É também um segmento com enorme potencial na geração de trabalho, principalmente no que se refere a oportunidades de primeiro emprego, absorção de mão de obra não especializada – candidata permanente à exclusão –, melhoria da qualificação profissional e desenvolvimento de novas carreiras.

Segundo as análises dos dados secundários, no fechamento do ano de 2015, período mais recente da compilação de dados, o Segmento Gastronomia possuía cerca de 4,8 milhões de vínculos empregatícios formais ativos, o que representou uma participação de 10% sobre o total do mercado de trabalho formal (48,1 milhões). De 2008 a 2015, a quantidade de vínculos de empregos ativos nesse segmento cresceu 43,5%. Nesse mesmo período, o total de vínculos ativos em todos os setores da economia brasileira cresceu 21,9%, ou seja, o Segmento Gastronomia cresceu proporcionalmente o dobro do total de empregos.

Dentre as atividades econômicas que mais empregaram na Gastronomia, destacam-se as atividades de restaurantes e outros estabelecimentos de serviços de Alimentação e Bebidas (representando 26,6% dos empregos ativos na área), os hipermercados e supermercados (26,2%) e os minimercados, mercearias e armazéns (8,3%). Em seguida, figuram hotéis e

similares (6,9%), comércio varejista de produtos de padaria, laticínios, doces e semelhantes (6,6%), e os serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada (6,0%). Uma particularidade de destaque é a maior participação relativa de população mais jovem entre os vínculos ativos em relação aos demais setores da economia. Quando comparada aos demais setores, a Gastronomia possui uma composição de mais que o triplo de indivíduos de 15 a 17 anos, e quase o dobro de indivíduos de 18 a 24 anos atuando no segmento. Entre as ocupações estritamente da Gastronomia¹, as de Cozinheiro, Atendente de Lanchonete, Garçom, Açougueiro, Padeiro, Copeiro, Confeiteiro, Auxiliar nos Serviços de Alimentação, Gerente de Restaurante e Barman, historicamente, são as que apresentam maior quantidade de vínculos empregatícios. No entanto, no período de 2008 a 2015, percebeu-se um forte crescimento das ocupações de Sushiman, Pizzaiolo e Churrasqueiro.

Em 2016, reflexo da recessão econômica que atingiu todos os setores da economia, o Segmento Gastronomia também apresentou queda no volume de admissões e aumento das demissões. O saldo do emprego geral da economia foi negativo em 1,4 milhão de postos de trabalho, enquanto o da Gastronomia foi de negativo em 32,6 mil. Interessante observar que as ocupações de Atendente de Lanchonete e Auxiliar de Serviços de Alimentação, além de registrarem os maiores saldos positivos, obtiveram elevadas quantidades de admissões. Por sua vez, o Cozinheiro Geral, embora tenha apresentado o maior saldo negativo dentre as ocupações consideradas, registrou a segunda maior quantidade de admissões, indicando uma grande rotatividade nessa ocupação.

1.1 Percepção dos contratantes

Em questionário aplicado pelo Senac a uma amostra nacional de proprietários e gerentes de empresas do Segmento Gastronomia, a ocupação Cozinheiro foi citada como a mais importante para os negócios, sendo indicada por 48,1% dos respondentes. A segunda mais citada, por 39,4% dos respondentes, foi Garçom, seguida por Chef de Cozinha (32,5%) e Auxiliar de Cozinha (26,3%).

Entre as características comportamentais dos empregados no segmento, a “atitude colaborativa e comunicação eficiente com a equipe de trabalho, cliente e fornecedores” foi considerada imprescindível para o perfil dos profissionais. Destaca-se que “proatividade no planejamento e execução das suas ações” encontra-se entre as mais citadas, tanto para a atuação em operação como para gestão². Postura, respeito, organização, proatividade, criatividade, habilidade e responsabilidade são outras características importantes também observadas pelos respondentes.

“Boas práticas de manipulação de alimentos” foi apontado como conhecimento técnico essencial para atuação dos profissionais no segmento, em qualquer ocupação.

1 Outras ocupações também presentes na área de Gastronomia foram desconsideradas por serem ocupações gerais. Apesar de elevada participação na área, 1,9 milhão, representando 40% do total de vínculos ativos na área, não são específicas de atividades de Gastronomia. São elas: Operador de Caixa, vendedor, Repositor de Mercadorias, Auxiliar de Escritório, Faxineiro, Embalador a Mão, Camareiro de Hotel, Assistente Administrativo, Motorista de Caminhão, Atendentes de Lojas e Mercados, Recepcionista e Gerente Administrativo.

2 Ressalta-se que, no questionário, havia uma questão para seleção de característica para Operação e outra para Gestão, e nem todas as características estavam presentes entre as características das duas questões.

A maioria dos entrevistados (88,1%) informa que tem dificuldades para contratação e retenção de profissionais qualificados. As principais dificuldades citadas são “Conhecimento técnico insuficiente” (48,2%) e “Postura profissional inadequada” (38,3%).

1.2 Tendências para o segmento

Para o Senac, compreender as tendências atuais e futuras de um dado segmento é de especial relevância, dado que sua análise tem a propriedade de indicar caminhos e perspectivas que se traduzam na oferta de soluções educacionais inovadoras e em sintonia com o mercado.

Nesse sentido, a partir de suas percepções de mercado, os convidados identificaram as principais tendências para o segmento, organizadas sob dois aspectos: gerais, referentes ao Segmento Gastronomia como um todo, e específicas, para cada ocupação.

De forma geral, para os convidados, poder de compra, aumento da escolaridade, facilidade no acesso à informação, novas configurações familiares, envelhecimento e aumento de peso da população são variáveis que contribuem para modificar as preferências e as escolhas de consumo de alimentos e bebidas no Brasil, bem como a formar tendências para o Segmento Gastronomia.

Neste tópico, são apresentadas as tendências gerais, as específicas estão detalhadas para cada ocupação no item Macrofunções deste Mapa Funcional.

Quadro 1 - Tendências atuais na Gastronomia

<p>Soluções alimentares práticas e saudáveis, social e economicamente sustentáveis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da desigualdade social, críticas ao desperdício e necessidade de amplas ações para o descarte ou reaproveitamento de alimentos. • Maior exposição e debates públicos sobre o tratamento ético dispensado aos animais na produção em larga escala de proteína, devastação de grandes áreas verdes para produção agrícola e pecuária, uso de agrotóxicos e expansão dos transgênicos. • Aumento da procura por alimentos orgânicos, naturais, com procedência atestada e com garantia de origem (possibilidade de rastreabilidade dos produtos, gerenciamento de riscos no processamento de alimentos e bebidas, certificações e selos de qualidade e segurança, rotulagem informativa e implantação de boas práticas de fabricação, selos de qualidade, embalagens recicláveis, selos ambientais etc). • Aumento pela demanda de pratos e produtos prontos e semiprontos, hortaliças minimamente processadas (higienizadas, cortadas, descascadas), de fácil preparo, embalagens de fácil abertura, fechamento e descarte após consumo, produtos aptos a micro-ondas, produtos em pequenas porções (snacking), embalagens de consumo individual (monodoses) e alimentos que possam ser consumidos durante o trânsito ou em diferentes lugares.
<p>Atendimento às necessidades especiais das pessoas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da procura por alimentos sem glúten, sem lactose, com redução de gordura e sal, entre outros. • Aumento da procura por alimentos customizados, a partir de dietas especiais e personalizadas. • Incremento na produção de alimentos para pessoas praticantes de atividades físicas (light, diet, fortificados). • Produção de alimentos para grupos étnicos e religiosos (alimentos Kosher, entre outros).

<p>Crescente incorporação de inovações tecnológicas nos serviços, no preparo e na distribuição de alimentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Novas formas de preparar alimentos e aditivos, popularização da produção de cervejas e cachaças artesanais, entre outros. • Uso crescente de aplicativos de smartphones que disponibilizam cardápios eletrônicos e agilizam os serviços de entregas domiciliares. • Novos serviços de alimentos e bebidas (chef em casa, atendimento humanizado na prestação de serviços de alimentos e bebidas).
<p>Experiência alimentar entendida nas dimensões de identidade social e cultural</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tendência à regionalização e valorização de alimentos e bebidas com história e significado pessoal. • Alimento visto a partir do seu significado simbólico, aliado ao prazer e à satisfação (sensorialidade, alimentos premium, étnicos etc.) • Valorização da Gastronomia como arte e entretenimento, produtos com maior valor agregado (gourmet, iguarias, premium), culinária de regiões típicas (produtos étnicos como cozinha alemã, italiana, japonesa), alimentos exóticos (abiu, kino, carne de avestruz etc.). • Percepção do consumo alimentar que traga prazer, harmonização de alimentos e bebidas, alimentação como forma de reunir-se com familiares e amigos e também embalagens lúdicas e interativas, como as relacionadas a jogos ou personagens infantis.

Fontes: Análise das respostas dos participantes no Fórum Setorial Gastronomia e adaptação de Sebrae (2017).

1.3 Comportamentos esperados

A forma de se comportar no ambiente de trabalho é um fator que, em menor ou maior grau, associa-se aos resultados que as empresas buscam alcançar. Assim, espera-se dos trabalhadores comportamentos e atitudes condizentes com o ambiente organizacional em que realizam suas funções.

O quadro a seguir apresenta os comportamentos esperados, característicos do Segmento Gastronomia, independentemente da ocupação.

Quadro 2 - Comportamentos gerais esperados no Segmento Gastronomia

• Comprometimento com o trabalho em equipe.
• Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho.
• Atenção e cuidado na realização de suas atividades.
• Destinação correta de resíduos produzidos durante a execução de suas atividades.
• Dinamismo na realização das atividades de trabalho.
• Flexibilidade nas relações interpessoais.
• Iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade para atender clientes.
• Utilização consciente e sustentável de recursos.
• Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades.
• Respeito à hierarquia dos cargos e funções no ambiente de trabalho.
• Respeito e discrição no atendimento aos clientes.
• Valorização e respeito à diversidade.

• Criatividade para a melhoria das atividades e/ou resolução de problemas.
• Atenção às múltiplas demandas solicitadas.
• Cumprimento das normas de saúde, segurança e de manipulação segura dos alimentos.
• Resiliência.
• Atenção às inovações e mudanças do segmento.
• Assiduidade e pontualidade.
• Sigilo empresarial.

Fonte: Fórum Setorial Gastronomia, Senac 2017.

2. Análise das macrofunções

No momento anterior ao Fórum, durante o levantamento das informações sobre o Segmento de Gastronomia no Brasil, foram identificadas 41 ocupações e 175 funções para esse segmento. As ocupações, com suas respectivas funções, foram, então, organizadas em cinco macrofunções, a saber: i) Preparação de alimentos (cozinha); ii) Preparação de produtos de Confeitaria e Padaria; iii) Produção de alimentos (beneficiamento e industrialização de alimentos); iv) Preparação de bebidas e harmonização de bebidas com alimentos, e; v) Serviços de alimentos e bebidas.

Essas macrofunções, por sua vez, deram nome às mesas nas quais os convidados se revezaram em duas sessões de debates, de oito horas cada. Durante o debate, no momento de realização do Fórum, foram feitas, aos participantes, questões investigativas sobre o perfil dos profissionais atuantes em suas empresas, ressaltando-se a forma como desempenham as atividades, bem como os respectivos comportamentos esperados no ambiente de trabalho, os conhecimentos necessários ao exercício laboral e as perspectivas de formação complementar. Ainda durante o debate, as respostas foram confrontadas às funções e ocupações previamente levantadas. Essa dinâmica resultou em uma ampla massa de informações e dados coletada pela Comissão Técnica de Trabalho.

Após a realização do Fórum, a Comissão Técnica de Trabalho categorizou, analisou e interpretou as informações coletadas, tendo por metodologia duas dimensões de análise dos fazeres profissionais do Segmento Gastronomia:

- **análise das ocupações (quem realiza os fazeres):** buscou-se identificar quais ocupações são representativas, segundo os participantes, das macrofunções do segmento Gastronomia, relacionando-se dados como a nomenclatura das ocupações, formação necessária, perfil do profissional, detalhamento dos conhecimentos necessários e comportamentos específicos de cada ocupação;
- **análise das funções (como os fazeres são realizados):** buscou-se detalhar a forma como os fazeres são realizados pelos profissionais, tendo em vista os contextos nos quais se realizam, os processos envolvidos, os produtos resultantes das práticas profissionais e os diferentes patamares de dificuldade e complexidade envolvidos.

Com essa dupla perspectiva de análise, foi possível investigar a complexa dinâmica entre ocupações e funções do Segmento Gastronomia, identificando-se perfis profissionais e interseções entre os fazeres. Para tanto, partiu-se da premissa de que, no mundo do trabalho contemporâneo, as funções, muitas vezes, perpassam diversas ocupações de um segmento, ou seja, são realizadas de forma semelhante por diferentes profissionais em diversos contextos.

Com a utilização desse método de análise das informações coletadas no Fórum, além da identificação e detalhamento das funções de cada ocupação, também foi possível relacionar os fazeres entre as ocupações, tendo por parâmetros a natureza desses fazeres, sua complexidade, o contexto e os processos envolvidos, categorizando as funções de acordo com a variação entre as ocupações do segmento.

Assim, após a análise das informações coletadas no Fórum Setorial Gastronomia, chegou-se à proposição de 37 ocupações e 202 funções, conforme o quadro a seguir.

Quadro 3 - Quantitativo de ocupações e funções antes e depois do Fórum Setorial

I. Preparação de alimentos (Cozinha)		II. Preparação de produtos de confeitaria e padaria		III. Produção de alimentos (Beneficiamento e industrialização de alimentos)		IV. Preparação de bebidas e harmonização de bebidas com alimentos		V. Serviço de alimentos e bebidas	
Pré-fórum	Pós-fórum	Pré-fórum	Pós-fórum	Pré-fórum	Pós-fórum	Pré-fórum	Pós-fórum	Pré-fórum	Pós-fórum
8 ocupações	6 ocupações	9 ocupações	7 ocupações	7 ocupações	8 ocupações	8 ocupações	9 ocupações	9 ocupações	7 ocupações
1. Aux. cozinha 2. Cozinheiro 3. Cozinheiro industrial 4. Cozinheiro hospitalar 5. Chef de cozinha 6. Técnico em cozinha 7. Churrasqueiro 8. Masseiro	1. Aux. cozinha 2. Cozinheiro 3. Churrasqueiro 4. Masseiro 5. Chapista/Chapeiro 6. <i>Sushi-man</i>	1. Aux. confeitaria 2. Confeiteiro 3. Chefe de confeitaria 4. Téc. Confeitaria 5. Aux. padaria 6. Padeiro 7. <i>Pizzaiolo</i> 8. Salga-deiro 9. Soveiteiro	1. Aux. confeitaria 2. Confeiteiro 3. Aux. padaria 4. Padeiro 5. <i>Pizzaiolo</i> 6. Salga-deiro 7. Soveiteiro	1. Açougueiro 2. Queijeiro 3. Trab. prep. pescados 4. Produtor de embutidos 5. Superv. prod. alimentos 6. Téc. alimentos 7. Tecnólogo alimentos	1. Açougueiro 2. Queijeiro 3. Trab. de prep. de pescados 4. Produtor de embutidos 5. Superv. de produção 6. Téc. alimentos 7. Tecnólogo alimentos 8. Engenheiro de alimentos	1. Barista 2. Degustador de vinhos, licores, café, água e azeite 3. <i>Bartender</i> 4. Alambiqueiro 5. Chefe de bar 6. Gerente de bar 7. Enólogo 8. Mestre cervejeiro	1. Barista 2. Degustador de café 3. <i>Bartender</i> 4. Chefe de bar/ Gerente de bar 5. Mestre alambiqueiro 6. Mestre cervejeiro 7. Enólogo 8. <i>Sommelier</i> 9. Degustador de vinho	1. Atendente de lanchonete 2. Copeiro 3. Aux. garçom 4. Garçom 5. Téc. serv. sala e bar 6. Vend. ambulante 7. Gerente de alimentos 8. <i>Maitre</i> 9. Mordomo	1. Atendente de lanchonete 2. Copeiro 3. Aux. garçom (cumim) 4. Garçom 5. <i>Hostess</i> 6. <i>Maitre</i> 7. Gerente de restaurante/A&B
33 funções	32 funções	24 funções	27 funções	42 funções	46 funções	42 funções	50 funções	34 funções	47 funções

Fonte: Gerência de Desenvolvimento Educacional.

Do total das 202 funções identificadas, percebeu-se que, em alguns casos, uma mesma função poderia ser realizada por profissionais diferentes. Nesse caso, a nomenclatura das funções foi ajustada de forma a representar o fazer no seu aspecto genérico, tal qual sua realização no mundo do trabalho. Dessa forma, uma ou mais funções estão presentes em ocupações diferentes, inclusive em macrofunções distintas.

Com isso, chegou-se à proposição de uma listagem final com 114 funções para o Segmento Gastronomia, organizadas em:

- funções comuns entre as ocupações:** são funções que os profissionais realizam de forma semelhante, envolvendo processos e procedimentos análogos, podendo ou não ter variação no contexto em que os fazeres são realizados;

II. funções específicas: agrupam as funções que os profissionais realizam de forma específica, envolvendo processos, procedimentos e contextos diferenciados.

Para facilitar a identificação dessas funções, foi-lhes atribuída uma ordenação contínua, do 1º ao 114º item, meramente organizativa, não representando escala de importância ou sequência de realização dos fazeres e cores distintas, sendo a cor azul para as funções de baixa variação entre os fazeres; e a cor laranja para as de alta variação. As funções estão distribuídas nas ocupações de cada macrofunção do Segmento Gastronomia.

Apresenta-se, a seguir, a análise das macrofunções organizada nos seguintes tópicos:

- **distribuição dos participantes por sessão de debate:** nome dos participantes e suas respectivas organizações e empresas, de acordo com cada sessão, além da identificação dos mediadores e observadores;
- **análise do debate:** narrativa sintética dos debates, com foco nos pontos principais e nas questões identificadas durante a realização do Fórum;
- **organização das funções:** listagem das funções da macrofunção em debate;
- **realização das funções:** detalhamento da forma como a função é realizada e as ocupações às quais ela se relaciona;
- **descrição por ocupação:** apresenta-se a ficha de cada ocupação, sistematizando as informações coletadas no Fórum sobre a relação de subordinação, a formação dos profissionais, funções, conhecimentos, comportamentos, tendências e temas para formação continuada.

2.1 Considerações por macrofunção

Quadro 4 - Macrofunção 1: Preparação de alimentos

Convidados
1. Restaurante Micaela – SP
2. Restaurante Don Francisco – DF
3. Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA) – PB
4. Gabinete do Governo do Ceará – CE
5. Instituto do Câncer do Ceará – CE
6. &Eat Restaurante – SP
7. Pedro Emílio Ferreira - Ex-aluno Senac CE
8. Hotel Caesar Business – AM
9. Frigorífico Vitelo – AM
10. Grupo Risotolândia – PR
11. Restaurante Veg Lev – PR
12. Hamburgueria El Chanco – CE
13. Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel) – MG

14. Sistema Integrado de Parques e Atrações Turísticas (Sindepat) – CE
15. Ministério do Turismo – DF
16. Pâtisserie Alessandra Felix – CE
17. Grupo TAJ – PR

Funções

1. Elaborar cardápios de produções alimentícias.
2. Elaborar fichas técnicas de produtos.
3. Calcular os custos dos alimentos e bebidas preparados.
4. Precificar os produtos e serviços de A&B – Alimentos & Bebidas.
5. Solicitar a manutenção corretiva de equipamentos do ambiente de produções culinárias.
6. Criar procedimentos para coleta e enviar amostras para laboratórios microbiológicos.
7. Higienizar e organizar o ambiente de trabalho.
8. Acender o fogo ou ligar equipamentos, controlando a temperatura para diversos tipos de preparo.
9. Controlar os custos nos processos de produção.
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.
16. Fiscalizar a distribuição e o uso de EPIs – equipamentos de proteção individual .
17. Preencher relatórios operacionais sobre os processos.
18. Analisar relatórios operacionais sobre os processos.
19. Monitorar o desempenho das equipes de trabalho.
20. Avaliar equipes de trabalho.
21. Coordenar equipes de trabalho.
22. Treinar equipes de trabalho.

61. Pré-preparar os alimentos para as produções culinárias do cardápio.
62. Preparar as produções culinárias básicas.
63. Preparar as produções culinárias.
64. Finalizar e apresentar produções culinárias.
65. Criar e adaptar pratos.
66. Acompanhar o processo de fiscalização da vigilância sanitária.
67. Conservar e manter os equipamentos e maquinários do ambiente.
68. Supervisionar a qualidade dos produtos alimentícios preparados.
69. Supervisionar a equipe de trabalho no preparo de alimentos.
70. Supervisionar e garantir o cumprimento das boas práticas de segurança dos alimentos.

Ocupações

Auxiliar de Cozinha; Cozinheiro; Churrasqueiro; Masseur; Chapeiro/Chapista; *Sushiman*.

Os profissionais que atuam nessa macrofunção desenvolvem suas atividades em cozinhas comerciais e industriais nos diferentes tipos de estabelecimentos de Gastronomia, além da possibilidade de trabalho autônomo, como forma de geração de renda.

Ainda que não tenha havido consenso quanto à escolaridade mínima, entende-se que, na atual conjuntura da sociedade, as habilidades básicas de leitura e cálculo sejam essenciais para contratação, desenvolvimento das atividades e consequente manutenção do emprego, em qualquer área. Por mais que se reconheça, na fala dos participantes, que ainda há um importante contingente de trabalhadores não alfabetizados atuando em ocupações dessa macrofunção, conclui-se que a escolarização básica, minimamente a de nível fundamental, é importante para o desempenho desses profissionais, sobretudo ao se considerar que a leitura e a Matemática básica estão associadas à produtividade geral das equipes de trabalho nos ambientes de cozinha, na interpretação de fichas técnicas, no porcionamento de ingredientes, na interpretação de rótulos e outras informações sobre os produtos, dentre outras exigências.

De acordo com os participantes, a qualificação oferecida, de modo geral, não atende às necessidades do mercado de trabalho, pois está distante das demandas práticas do segmento. Sinalizaram, como fundamental, a inserção de estágios supervisionados em cursos de qualificação profissional, de forma a possibilitar vivência prática aos futuros profissionais, o que poderia reduzir a distância entre os recém-formados e a demanda do mercado de trabalho. Conforme relato dos empresários, falta aos alunos a vivência de tempo entre o pedido e a entrega dos pratos, o dia a dia em cozinhas, técnicas em casos de ajustes nos preparos, entre outros pontos. Essa situação, de acordo com os empresários, aumenta a necessidade de realização de treinamentos internos após o processo de contratação dos funcionários pelas empresas, fazendo que a ênfase em boa parte dos processos seletivos para atuar no segmento foque fundamentalmente nos aspectos comportamentais.

Ao longo do encontro, os participantes evidenciaram que as funções relacionadas à segurança dos alimentos (higienizar e organizar o ambiente de trabalho; coletar amostras para análises laboratoriais; armazenar os insumos, identificar e monitorar a temperatura adequada) permeiam muitas ocupações dessa macrofunção e são fundamentais em qualquer estabelecimento que produza e/ou venda alimentos e bebidas a fim de evitar contaminações.

Durante os debates, reforçou-se que a Gastronomia colabora, de forma bastante significativa, para a formação da identidade de um povo. Esse entendimento tem reverberado em uma tendência ao fomento e estabelecimento de ações estratégicas que tratam de reconhecimento, conservação e garantia de fornecimento, valorização e proteção de insumos regionais, além do resgate das formas de preparo originais. Os participantes sinalizaram a necessidade de tratar as questões da Gastronomia como patrimônio cultural imaterial por meio de ações educacionais e de pesquisa.

Os empresários participantes nas discussões dessa macrofunção informaram que desconhecem a existência da ocupação Técnico em Cozinha nos diversos setores do Segmento Gastronomia aos quais representam. O grupo também reconheceu que as funções desenvolvidas pelo Cozinheiro são básicas para o desenvolvimento das atividades em quaisquer tipos de cozinha. Ou seja, em cozinhas com características específicas, tais como Cozinha

Industrial ou Cozinha Hospitalar, o que se altera são variáveis como a quantidade e proporção de alimentos elaborados em equipamentos de grande porte ou receitas sob medida, conforme orientações médicas. Esse panorama indica que o próprio Cozinheiro atua nesses ambientes, de forma a ser possível concluir que tanto Cozinheiro Industrial como Cozinheiro Hospitalar são variações contextuais da atuação do Cozinheiro. Para atuação em contexto hospitalar, o que se exige, em muitos casos, é o conhecimento específico e mais especializado em dietas alimentares mais restritivas.

Parte do grupo entendeu que a denominação *Chef* de Cozinha não é de uma ocupação, mas um cargo, cujas funções são realizadas por Cozinheiros com maior experiência profissional, sólidos conhecimentos técnicos e habilidades em gestão de equipe. Nesse caso, o *Chef* de Cozinha acaba sendo uma evolução natural do Cozinheiro. Porém, outra parte dos empresários não só a reconhece como uma ocupação à parte do Cozinheiro, como a divide em duas ocupações distintas: o *Chef* de Cozinha e o *Chef Executive*. O primeiro tem suas atribuições ligadas às questões operacionais da cozinha, enquanto o segundo exerce funções mais focadas nos processos administrativos e na gestão do estabelecimento. O *Chef Executive*, ainda segundo a visão dos participantes, é um profissional mais facilmente encontrado em meios de hospedagem de grande porte, de modo geral, com uma série de estabelecimentos gastronômicos para gerenciar.

Na relação inicial de ocupações, trazida à discussão com os participantes, não foram apresentadas as ocupações de *Sushiman* e *Chapeiro/Chapista*. Porém, os representantes do trade que participaram das discussões identificaram que algumas funções apresentadas têm relação direta com esses profissionais, além de serem consideradas importantes para o mercado da Gastronomia.

Os profissionais que discutiram as ocupações desta mesa temática ressaltaram que as ocupações de Nutricionista (Segmento Saúde) e Estoquista (Segmento Comércio) têm muitas funções tratadas nesta macrofunção. No entanto, não foram exploradas nos debates por não estarem associadas diretamente ao eixo tecnológico/segmento em estudo.

Quadro 5 - Macrofunção 2: Preparação de produtos de confeitaria e padaria

Convidados

1. Sistema Integrado de Parques e Atrações Turísticas (Sindepat) - CE
2. Pâtisserie Alessandra Felix – CE
3. Bunge – SP
4. Grupo Pão de Açúcar – DF
5. Le Cook – SP
6. Restaurante Micaela – SP
7. Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA) – PB
8. Gabinete do Governo do Ceará – CE
9. Confederação Nacional do Comércio / Câmara Empresarial de Turismo (CNC/Cetur) – RJ
10. Mercadinho São Luiz - CE

Funções
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar cardápios de produções alimentícias. 2. Elaborar fichas técnicas de produtos. 3. Calcular os custos dos alimentos e bebidas preparados. 4. Precificar produtos e serviços de A&B. 6. Criar procedimentos para coleta e enviar amostras para laboratórios microbiológicos. 7. Higienizar e organizar o ambiente de trabalho. 8. Acender o fogo ou ligar equipamentos, controlando a temperatura para diversos tipos de preparo. 9. Controlar os custos nos processos de produção. 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. 16. Fiscalizar a distribuição e o uso de EPIs. 17. Preencher relatórios operacionais sobre os processos. 18. Analisar relatórios operacionais sobre os processos. 19. Monitorar o desempenho das equipes de trabalho. 20. Avaliar equipes de trabalho. 21. Coordenar equipes de trabalho. 22. Treinar equipes de trabalho.
<ol style="list-style-type: none"> 63. Preparar as produções culinárias. 64. Finalizar e apresentar produções culinárias. 71. Planejar o processo de produção alimentícia. 72. Selecionar e porcionar os ingredientes para produção alimentícia. 73. Pré-preparar os ingredientes para produção alimentícia. 74. Monitorar as etapas dos processos de produção alimentícia.
Ocupações
Auxiliar de Padeiro; Padeiro; Auxiliar de Confeitaria; Confeiteiro; <i>Pizzaiolo</i> ; Salgadeiro; Sorveteiro.

Fonte: Fórum Setorial Gastronomia, Senac 2017.

Os profissionais que atuam nesta macrofunção desenvolvem suas atividades, predominantemente, em padarias, confeitarias e pizzarias de pequeno, médio ou grande porte, podendo atuar também em restaurantes, supermercados, hotéis e, com uma frequência menor, em hospitais. Há ainda, no caso do profissional Salgadeiro, tradicionalmente, uma forte característica autônoma.

A escolarização requerida para contratação variou, segundo os participantes, entre Fundamental incompleto, em curso e completo, para a maior parte das ocupações dessa macrofunção. Para o Confeiteiro, é possível que haja, em alguns casos, a exigência de maior nível

de escolarização, podendo-se requerer o nível médio ou cursos específicos de especialização em Confeitaria. Essa possibilidade é mais comum de ocorrer no caso de atuação do profissional em confeitarias que ofereçam serviços especializados e personalizados. Vale ressaltar que a ocupação de Confeiteiro, dentre todas dessa macrofunção, apresenta maior tendência à necessidade de cursos de especialização. Foi consenso entre os participantes que, na prática, as contratações se dão mais pela experiência adquirida no mundo do trabalho que pela certificação formal, ainda que esta seja uma variável importante, mas não determinante, para a contratação.

No início das discussões, houve uma tendência a classificar as ocupações entre vários níveis hierárquicos, por exemplo, Auxiliar de Confeitaria, Confeiteiro, Técnico em Confeitaria e Chefe de Confeitaria. Conforme as discussões avançaram, no entanto, houve entendimento de que níveis mais elevados na hierarquia são exercidos por profissionais especializados em seus fazeres, não necessariamente por ocupações com maior nível de escolarização. Assim, por exemplo, o Chefe de Confeitaria tende a ser o Confeiteiro que ganhou experiência, especializou-se ou adquiriu confiança entre os níveis de gestão da organização. Há desenhos organizacionais, sinalizados pelos convidados, por exemplo, compostos por Gerente de Produção de Panificação e Auxiliares de Padaria, sem a presença da ocupação Padeiro. Para os participantes, as ocupações de Chefe ou Líder de Confeitaria ou Padaria são funções que decorrem do desempenho dos Confeiteiros e Padeiros que se destacam nos seus fazeres e passam a assumir funções de gestão de equipe, com maior autonomia e capacidade de interferência nos processos.

Questões comportamentais, ainda segundo os participantes, são de grande importância no cotidiano do fazer profissional e, com frequência, sobrepõem-se às habilidades técnicas para a manutenção do emprego. Comprometimento, assiduidade, responsabilidade e cuidados pessoais e de higiene são ainda mais fortemente deficitários entre as ocupações mais básicas, sobretudo nos Auxiliares.

22

Durante os debates acerca das ocupações técnicas em padaria e confeitaria, à medida que o grupo descrevia os perfis, ficou claro que os técnicos são profissionais especializados, não necessariamente com escolarização técnica de nível médio. Ao final das discussões, chegou-se ao entendimento de que Técnico em Confeitaria e Técnico em Padaria podem ser nomenclaturas de cargos, mas não se configuram como perfis profissionais diferentes dos Padeiros e Confeiteiros.

Outro ponto a se destacar refere-se à ocupação de Sorveteiro. Os participantes reconheceram essa ocupação, de imediato, na figura do Vendedor de Sorvete e suas variações, e não naquele que produz o sorvete. Tradicionalmente, segundo a análise dos participantes, não há, ainda, no mercado brasileiro expressiva produção de sorvetes propriamente dita, conhecida por gelateria. O que se vê é a mistura pronta, industrializada que, nos estabelecimentos comerciais, é transformada em sorvete e suas variações.

Parte do grupo, portanto, indicou que o Sorveteiro não é uma ocupação em si, sendo realizada sobretudo por Auxiliares de Padaria ou de Confeitaria, uma vez que envolve apenas a mistura daqueles ingredientes preparados pela indústria. No entanto, uma parte dos respondentes apresentou a possibilidade de ocorrência dessa ocupação em estabelecimen-

tos que produzam sorvetes *gourmet*, caso em que seria necessária a formação específica na área, entendida como especialização do Confeiteiro.

O Confeiteiro, com especialização em Sorveteria, assim entendido, pode ser o responsável em elaborar as receitas de sorvetes, com suas fichas técnicas, e em conhecer toda a tecnologia envolvida na produção e elaboração de sorvetes e suas variações, diferentemente do misturador de ingredientes. As observações, no entanto, não foram conclusivas quanto à percepção de que, no mercado brasileiro, haja tendência para formação de especialistas em Sorveteria, mais longa e complexa, à semelhança do que é feito em países como França e Itália.

A função de preparar salgados é, geralmente, realizada nas padarias ou confeitarias pelo Padeiro ou seus Auxiliares. A figura do Salgadeiro é muito comum no mercado informal, atuando como autônomo. Conforme sinalizaram os participantes, existe uma tendência de crescimento desse profissional, dado o contexto de crise atual. A contratação de um profissional para exercer apenas as funções relativas ao Salgadeiro é pouco demandada pelos participantes, sendo comum ao Padeiro ou ao Auxiliar de Padaria realizar essas funções.

Quadro 6 - Macrofunção 3: Produção de alimentos (beneficiamento e industrialização)

Convidados
1. Ministério do Turismo – DF 2. Frigorífico Vitelo – AM 3. Cialne – CE 4. Grupo Risotolândia – PR 5. Associação Nacional de Restaurantes (Abrasel) – MG 6. Hamburgueria El Chacho – CE 7. Mercadinho São Luiz - CE 8. Bunge – SP 9. Instituto do Câncer do Ceará – CE 10. Central Única dos Trabalhadores (CUT) – PE 11. Pedro Emílio Ferreira - ex-aluno do Senac CE
Funções
2. Elaborar fichas técnicas de produtos. 3. Calcular os custos dos alimentos e bebidas preparados. 4. Precificar produtos e serviços de A&B. 6. Criar procedimentos para coleta e enviar amostras para laboratórios microbiológicos. 7. Higienizar e organizar o ambiente de trabalho. 8. Acender o fogo ou ligar equipamentos, controlando a temperatura para diversos tipos de preparo. 9. Controlar os custos nos processos de produção. 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.
16. Fiscalizar a distribuição e o uso de EPIs.
17. Preencher relatórios operacionais sobre os processos.
18. Analisar relatórios operacionais sobre os processos.
19. Monitorar o desempenho das equipes de trabalho.
20. Avaliar equipes de trabalho.
21. Coordenar equipes de trabalho.
22. Treinar equipes de trabalho.
23. Calcular e elaborar a informação nutricional dos rótulos de alimentos.
24. Higienizar os alimentos *in natura*.
25. Analisar o alimento e emitir informações sobre suas características físicas, químicas e biológicas.
26. Realizar o armazenamento e o transporte de proteínas segundo as boas práticas de manipulação de alimentos.
27. Receber os produtos cárneos, verificando a qualidade.
28. Receber os produtos de peixaria, verificando a qualidade.
29. Monitorar o controle físico, químico e microbiológico das indústrias de A&B.
30. Gerenciar os processos de produção de alimentos.
31. Aplicar, analisar e interpretar os testes sensoriais.
32. Supervisionar processos produtivos e de distribuição.
33. Verificar a qualidade de diferentes tipos de gêneros alimentícios.

75. Aplicar técnicas de conservação, beneficiamento e processamento de alimentos de origem animal e vegetal.
76. Verificar características sensoriais.
77. Preservar a qualidade dos alimentos nas etapas de produção.
78. Embalar, resfriar e envasar produtos alimentícios.
79. Limpar e preparar o pescado utilizando processos diversos.
80. Limpar e regular equipamentos para uso.
81. Limpar, cortar e moer produtos cárneos e/ou avícolas.
82. Pasteurizar o leite e fabricar laticínios.
83. Porcionar e pesar o pescado.
84. Preparar condimentos e adicionar aditivos e condimentos nos produtos cárneos.
85. Realizar tratamentos especiais em proteínas animais: salgar, secar, prensar, curar, defumar, adicionar conservantes e outros.
86. Realizar os cortes dos produtos cárneos.
87. Acondicionar alimentos em embalagens individuais, manualmente ou com auxílio de equipamentos.
88. Elaborar projetos (plantas) de equipamentos, de linhas de produção, estudos de componentes nos processos de alimentos e embalagens.
89. Desenvolver produtos e tecnologias.
90. Determinar padrões de qualidade.

Ocupações

Açougueiro; Produtor de Embutidos e Curados Artesanais; Queijeiro na Fabricação de Alimentos; Trabalhador de Preparação de Pescados; Supervisor de Produção da Indústria de Alimentos; Técnico de Alimentos; Tecnólogo em Alimentos; Engenheiro de Alimentos.

Fonte: Fórum Setorial Gastronomia, Senac 2017.

Os profissionais dessa macrofunção atuam em diversos ambientes de produção e comercialização de alimentos, com portes diversificados, desde grandes indústrias, com maior volume de produção, até pequenas empresas artesanais, como em açougues, supermercados, peixarias, restaurantes etc. Produtores de Embutidos, Açougueiros, Queijeiros e Trabalhadores de Preparação de Pescados são exemplos de profissionais que atuam nas atividades operacionais de base da produção alimentícia e são requeridos pelo mercado de trabalho com perfis cada vez mais especializados. Há também uma tendência identificada de que estes profissionais empreendam em seus próprios negócios, com foco na produção artesanal.

Durante os debates empreendidos nesta mesa temática, algumas ocupações associadas essencialmente a outras mesas temáticas, ou até a outros eixos tecnológicos, foram trazidas pelos grupos como responsáveis pela execução de algumas funções atreladas ao processo de produção de alimentos, a saber: Aux. de Cozinha, Cozinheiro, Técnico em Nutrição, Nutricionista, Supervisor de Estoque e Veterinário. Importante destacar que, ou por serem exploradas em outras mesas ou por não estarem associadas diretamente ao eixo tecnológico/segmento em estudo, essas ocupações não foram amplamente exploradas nos debates.

A escolaridade requerida para atuar nessa macrofunção varia bastante, a depender da complexidade técnica exigida para o exercício das funções. De modo geral, aos profissionais ligados às funções mais operacionais são exigidos do Ensino Fundamental (incompleto) ao Ensino Médio completo. Já para as funções mais táticas e estratégicas, também se observa uma variação de escolaridade exigida, muitas vezes atrelada ao porte e à complexidade da produção alimentícia da empresa, podendo demandar profissionais com Ensino Médio completo até pós-graduados. Em relação à exigência de formação profissional específica para contratação, os participantes sinalizaram que há uma necessidade cada vez maior de pessoas especializadas, considerando as grandes transformações que a produção de alimentos vem sofrendo com os avanços tecnológicos. No entanto, observa-se, para algumas ocupações tradicionais, uma dificuldade das empresas em encontrar no mercado profissionais com formação para executar as funções demandadas. Este é o caso do Açougueiro. Segundo relato, muitos frigoríficos investem na preparação de novos profissionais internamente, pois não se consegue no mercado Açougueiros preparados para executar funções essenciais, como desossa e corte. A prática de formação dos profissionais pela própria empresa contratante, para compensar os hiatos de competência, é bastante comum. Diante desse contexto de escassez de mão de obra qualificada formalmente, as empresas têm dado especial valor aos profissionais com experiências anteriores, ficando as exigências de escolaridade e formação profissional formal em segundo plano.

No que se referem às relações de subordinação funcional na produção alimentícia, existem as ocupações que estão, de modo geral, na base do processo e não possuem equipe com subordinação funcional. O que muitas vezes acontece é a existência de um profissional sê-

nior que pode ser referência técnica para os demais. Segundo relato, em frigoríficos, isso acontece com frequência, existindo inclusive política de planos de cargos e salários que consideram níveis de competência para profissionais que atuam na mesma ocupação, mas com patamares diferenciados de desempenho e responsabilidades, por exemplo: Magarefe I (auxilia na produção e embla), Magarefe II (refila a carne) e Magarefe III (desossa). Na produção de alimentos, a base operacional está subordinada a um profissional de nível técnico ou com formação superior. Em estruturas de produção alimentícia de médio e grande porte, os profissionais de formação técnica, como o Técnico em Alimentos, estão ligados às funções mais táticas e operacionais. As funções mais estratégicas estão sob responsabilidade de profissionais de nível superior, como Tecnólogos e Engenheiros em Alimentos. Já em produções de pequeno porte, em que a linha de produção é menor, há uma redução dos níveis hierárquicos e, muitas vezes, as funções gerenciais são desenvolvidas por profissionais de nível técnico ou até por um profissional operacional sênior.

Uma tendência observada nessa macrofunção é a valorização da visão empreendedora. Até nas grandes indústrias, onde os processos são mais bem definidos, valoriza-se a iniciativa dos funcionários, mesmo os atrelados à produção, incentivando-os muitas vezes a participar das soluções de problemas e do estabelecimento de boas práticas, estimulando no corpo funcional a cultura de dono do negócio. Mais evidente ainda é a valorização desse comportamento nas pequenas produções artesanais, onde muitas vezes quem executa todo o processo é o próprio dono do negócio. Além disso, também como tendência, os participantes sinalizaram a busca das grandes empresas por produzir alimentos industrializados com a qualidade e a customização dos artesanais.

Um debate que resultou em opiniões divergentes entre os participantes foi acerca da ocupação Supervisor de Produção da Indústria Alimentícia. Parte do grupo entende que essa não é uma ocupação com perfil próprio, apesar de constar na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). Do ponto de vista deste grupo, o Supervisor seria um cargo com responsabilidades táticas no processo de produção de alimentos, que pode ser ocupado por perfis profissionais diversos, a depender da complexidade do processo produtivo e das funções descritas no plano de cargos e salários de cada empresa. Já outra parte dos participantes entende que essa é, sim, uma ocupação com um conjunto consistente de funções, de modo geral, atrelada ao monitoramento do processo e alinhado ao entendimento da CBO, necessitando de formação específica para exercer suas atividades.

Dentre os vários comportamentos esperados dos profissionais que atuam na produção de alimentos, os participantes destacaram o cumprimento de normas trabalhistas, incluindo o uso de equipamentos de proteção individual e coletiva, e os aspectos éticos relacionados ao sigilo empresarial. Nesse sentido, entende-se que, na produção de alimentos, sobretudo nos cargos mais estratégicos da empresa, há acesso a informações confidenciais, muitas atreladas à receita dos produtos alimentícios, trazidas como segredo do sucesso do negócio, por várias gerações. A partir das falas dos participantes, observa-se que, se para a contratação o foco é o conhecimento, o que pesa para a demissão são os aspectos comportamentais.

Algumas das funções desta macrofunção foram alvo de debate mais intenso e vale relatar brevemente. A função “Precificar os produtos e serviços de A&B” (ID: 4) foi considerada por alguns participantes como uma função que não seria atribuída especificamente a esta macrofunção e que, na maior parte dos negócios, está atrelada ao fazer de outras áreas da empresa – comercial e financeira. De acordo com esta linha de raciocínio, o cálculo de custo é uma função que está relacionada diretamente à produção de alimentos e serve de base para a formação de preço. Mas a composição efetiva do preço de um produto, segundo o grupo, agrega outros fatores mais amplos, extrapolando o escopo de funções dos profissionais que atuam na produção de alimentos. Na área de produção de carnes, por exemplo, a definição de preço é extremamente sensível à oscilação do mercado. Desse modo, caberia às esferas de diretoria a decisão do preço a ser praticado, com base nas informações técnicas das diversas áreas (produção, comercial, financeira, tecnologia etc.). De todo modo, a opção foi manter a função “precificar”, pois os participantes consideraram que, a depender do tipo de produção alimentícia e de negócio (mais artesanais), os profissionais que atuam na produção, se não respondem diretamente, auxiliam na definição do preço.

Outra função que gerou bastante debate foi “Treinar equipes de trabalho” (ID: 22). A maior parte do grupo atribuiu sentido mais formal e restritivo a esta função, sendo direcionada às ocupações que exercem alguma liderança perante o profissional a ser treinado, atrelando-a sempre a existência de um plano de treinamento oficial, com a descrição do processo e formas de avaliação. Por outro lado, alguns participantes ressaltaram uma prática muito comum no processo de produção de alimentos e mais flexível do conceito de “treinamento”, associando também esta função aos treinamentos em serviço, quando é atribuído a um profissional que exerce as mesmas funções a responsabilidade de acompanhar, “passar o serviço” para o novo funcionário. Essa prática, menos formal, nem sempre tem um plano definido ou métricas claras de avaliação dos resultados.

As funções relacionadas aos processos de conservação e ao beneficiamento de proteínas animais – curas, embutidos, entre outras técnicas – também foram citadas como muito valorizadas, indicando um mercado aquecido, sobretudo no âmbito da produção artesanal. Entendem que a execução das técnicas pode ser realizada por vários profissionais diferentes, desde que sejam capacitados para isso. Já para a criação das fórmulas de beneficiamento e conservação exige-se formação mais específica, envolvendo, de modo geral, profissionais de formação técnica de nível médio ou graduados. As diversas técnicas de charcutaria são compreendidas pelo grupo como tendências e despertam interesse cada vez maior de vários profissionais que atuam na área de Gastronomia. Mas os participantes relataram ter dificuldade em encontrar cursos para formação de profissionais. Parte do grupo entende que o nome da ocupação não é Produtor de Embutidos e Curados, mas sim Charcuteiro (CBO: 1414-10).

Segundo relato dos participantes, para a ocupação Queijeiro na Fabricação de Alimentos, muitas vezes, há uma dificuldade de se encontrarem profissionais preparados no mercado. Assim há uma prática de formação na própria empresa. Em grandes empresas de produção de queijos e derivados, o responsável pela produção tem formação técnica específica em laticínios.

Quadro 7 - Macrofunção 4: Preparação de bebidas e harmonização de bebidas com alimentos

Convidados
<ol style="list-style-type: none">1. Ministério do Trabalho – DF2. Grupo Dedé – AM3. Vinícola Araucária – PR4. Café 3 Corações – CE5. Grupo TAJ – PR6. Beer Sommelier – CE7. Buffet La Maison – CE8. Restaurante Dom Francisco – DF9. Grupo Pão de Açúcar – DF10. NB Steak – SP11. Diageo – CE12. Associação Nacional de Restaurantes (Abrasel) - MG
Funções
<ol style="list-style-type: none">2. Elaborar fichas técnicas de produtos.3. Calcular os custos dos alimentos e bebidas preparados.4. Precificar produtos e serviços de A&B.6. Criar procedimentos para coleta e enviar amostras para laboratórios microbiológicos.7. Higienizar e organizar o ambiente de trabalho.9. Controlar os custos nos processos de produção.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.16. Fiscalizar a distribuição e o uso de EPLs.17. Preencher relatórios operacionais sobre os processos.18. Analisar relatórios operacionais sobre os processos.19. Monitorar o desempenho das equipes de trabalho.20. Avaliar equipes de trabalho.21. Coordenar equipes de trabalho.22. Treinar equipes de trabalho.24. Higienizar os alimentos <i>in natura</i>.29. Monitorar o controle físico, químico e microbiológico das indústrias de A&B.34. Estruturar bares.35. Elaborar carta de bebidas.

36. Gerenciar a necessidade e o processo de manutenção de equipamentos.
37. Ler e interpretar rótulos de bebidas.
38. Selecionar equipes de trabalho.
39. Aplicar as boas práticas no preparo e na fabricação de bebidas.
40. Recepcionar clientes em estabelecimentos de A&B.
41. Moer, dosar, torrar, compactar e extrair café.
42. Supervisionar os processos de destilação.
43. Realizar ensaios físicos em bebidas.
44. Administrar a despensa de A&B do setor.
45. Supervisionar o processo de engarrafamento.
46. Coordenar o processo de preparo de bebidas e coquetéis.
47. Controlar a qualidade do processo produtivo.
48. Sistematizar dados e informações referentes à venda e ao consumo do estabelecimento.
49. Analisar controles administrativos e financeiros relativos à operação do estabelecimento.
50. Redigir documentos técnicos, laudos e certificados referentes às análises.

76. Verificar características sensoriais.
91. Preparar o *mise en place* da produção de bebidas.
92. Manejar equipamentos específicos de produção artesanal de bebidas.
93. Manejar equipamentos específicos de produção industrial de bebidas.
94. Aplicar técnicas do *latte art* no preparo de cafés.
95. Preparar bebidas.
96. Desenvolver e controlar os processos de cultivo da videira.
97. Preparar o mosto.
98. Supervisionar os processos de fermentação.
99. Realizar os processos de transformação e envelhecimento de bebidas.
100. Degustar bebidas.
101. Harmonizar bebidas com alimentos.

Ocupações

Mestre Alambiqueiro; Barista; *Bartender*; Chefe de Bar/Gerente de Bar; Enólogo; Degustador de Vinhos; Degustador de Café; Mestre Cervejeiro; *Sommelier*.

Fonte: Fórum Setorial Gastronomia, Senac 2017.

Conforme os participantes sinalizaram, os diferentes profissionais que atuam nesta macrofunção desenvolvem suas atividades nos mais variados tipos de estabelecimentos, como bares, restaurantes, hotéis, cafeterias, cervejarias, alambiques, vinícolas, brew pubs e, até mesmo, cruzeiros marítimos. A presença de alguns profissionais nos estabelecimentos poderá variar de acordo com o tipo e com a complexidade da operação. De acordo com os participantes do Fórum, o Gerente de Bar tem sua atuação restrita, na maior parte das vezes, a estabelecimentos de grande porte, tais como hotéis, que possuem vários bares e restaurantes em um mesmo local. Nesses estabelecimentos, diante da complexidade da operação, é necessário um grande número de profissionais que atuem em diferentes níveis

hierárquicos, desde ocupações mais operacionais, como Ajudantes de Bar e *Bartender*, até os gestores, tais como Chefe de Bar e Gerente de Bar. Em estabelecimentos de pequeno e médio portes, observa-se um número reduzido de funcionários que, muitas vezes, acabam por aglutinar funções dos demais profissionais. Desta forma, atualmente, o Chefe de Bar, que possui remuneração menor que o Gerente de Bar, vem substituindo-o em estabelecimentos de médio porte. Em pequenos estabelecimentos, o *Bartender* poderá assumir, até mesmo, algumas funções relativas à gestão, além daquelas já previstas no seu escopo de atuação.

Segundo relato dos participantes, a ocupação de Barista vem recebendo os impactos das transformações do mercado. Com o crescimento do número de empresas que fornecem máquinas de café em cápsulas, alguns restaurantes não têm mais a figura do Barista em seu quadro de funcionários. Pesa a favor dessa decisão o fato de as empresas fornecerem, gratuitamente, treinamento no correto manuseio do equipamento para os funcionários contratados pelos restaurantes, tais como Garçons, *Mâitres* e *Bartenders*. Para os empresários, essa é uma maneira de continuar a oferecer o produto e ganhar agilidade no serviço. Em contrapartida, há um aumento significativo das cafeterias especializadas que valorizam “a arte de servir café” e contratam Baristas para servir o produto com requinte e excelência. Além disso, os Baristas podem atuar como consultores, fazendo treinamentos e elaborando cartas de bebidas para determinados estabelecimentos.

O *Sommelier* está presente em estabelecimentos que possuem serviços diferenciados de bebidas. Trata-se de ocupação em crescimento no mercado. Atualmente, é possível encontrar *Sommeliers* específicos para diferentes tipos de bebidas, como de vinhos, cervejas, cachacas, saquês, entre outros. Esse profissional deve conhecer as características dos diferentes tipos de bebidas e realizar a harmonização com os pratos, orientando o cliente em sua escolha. Realizam treinamentos para equipe do salão e podem, juntamente com o Chefe de Cozinha, contribuir para elaboração de cardápios quando o foco do estabelecimento é na harmonização. Segundo mencionado pelos participantes, alguns estabelecimentos podem definir metas de vendas para o profissional e, dependendo do porte do restaurante, demandar que o profissional atue como Garçom. Desenvolvem consultorias em importadoras e distribuidoras de bebidas, orientando sobre a compra dos produtos ou mesmo em restaurantes, elaborando cartas de bebidas, treinamento de brigada e gerindo estoques. O mercado tem se especializado cada vez mais e, nos últimos anos, surgiram as profissões de *Sommelier* de cerveja, água, azeite entre outros.

A profissão de enólogo é regulamentada, e logo esse profissional tornou-se uma figura essencial em uma vinícola, para elaboração de vinhos e assinatura de documentos e laudos técnicos. A produção de vinhos no Brasil está atrelada à época da colonização, devido aos costumes dos imigrantes italianos. Mas a profissionalização do segmento é algo mais recente. Em estabelecimentos em que o cultivo de videiras e a produção de vinhos costumam ser tradição familiar, é usual que pessoas que já atuam nessas atividades busquem a profissionalização por meio da graduação em Enologia, ou até mesmo de cursos técnicos de Vitivinicultura. É uma área que demanda conhecimentos especializados e a nova geração de profissionais, com formação e experiência sólidas, tem possibilidade de atuar como consultores em mais de uma empresa, desenvolvendo, em muitos casos, carreiras internacionais.

Neste segmento, é possível, ainda, que alguns profissionais atuem como empreendedores individuais. Pode ser o caso, por exemplo, dos Mestres Alambiqueiro e Cervejeiro que, apesar de atuarem em empresas de diferentes portes, também têm condições de produzir artesanalmente as bebidas e seus derivados. A produção artesanal de bebidas tem tido um incremento em decorrência da tendência à regionalização e à valorização de produtos com história e significado pessoal. Há um aumento na procura por esses profissionais em função da ascensão dos produtos tanto no mercado nacional como internacional, acarretando uma alta rotatividade nas empresas.

Apesar de reconhecerem a existência de profissionais atuando como Degustadores de diferentes tipos de produtos (chá, azeite, licores e, até mesmo, água), os participantes só conhecem, de maneira mais aprofundada, as funções dos Degustadores de vinhos, cervejas e café. Segundo os participantes, não há exigência de certificação profissional para a contratação desses profissionais, que podem ser autodidatas. É comum encontrar *Sommeliers*, Enólogos e Mestres Cervejeiros que desempenham funções de análise sensorial, em sua rotina de trabalho. A atuação do Degustador de café e de chá nas indústrias desse ramo inclui a responsabilidade pelo lançamento de novos produtos. Considerado profissional de confiança, a rotatividade tende a ser baixa. É um profissional muito especializado, que conhece desde a análise do solo até o reconhecimento das características dos diferentes tipos de sementes de cafés, indicando os mais adequados para compor o *blend* dos produtos, de acordo com os objetivos das empresas. Está presente também em associações e cooperativas de produtores de cafés. Por seu desempenho de alto padrão, é desejável que tenha ensino superior completo.

A escolarização requerida para contratação variou, segundo os participantes, entre Ensino Médio completo ou em curso para todas as ocupações. Para os profissionais que atuam nessa macrofunção, é comum a exigência de certificação profissional específica na área de atuação. Porém, na maioria dos casos, essa exigência pode ser substituída por sólida experiência profissional adquirida no mundo do trabalho. As exceções referem-se aos profissionais mais especializados, tais como: Barista, Mestre Cervejeiro, Enólogo e *Sommelier*. Os participantes também afirmaram que, no caso do *Bartender*, é possível a contratação de profissionais com nível menor de escolaridade, porém com certificação e/ou experiência profissional anterior. Apenas um dos participantes informou que a única exigência para contratação do *Bartender* é saber fazer diferentes drinks e conhecer carta de bebidas, não demandando experiência profissional prévia.

Para os profissionais que atuam nesta macrofunção, aspectos comportamentais, como respeito, iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade ao servir os clientes, bem como o cumprimento das boas práticas e das normas de saúde e segurança dos alimentos foram citados pelos participantes do Fórum como essenciais para a avaliação positiva do estabelecimento.

Quadro 8 - Macrofunção 5: Serviços de Alimentos e Bebidas

Convidados
<ol style="list-style-type: none">1. Hotel Caesar Business – AM2. Confederação Nacional do Comércio / Câmara Empresarial de Turismo (CNC/CETUR) – RJ3. Restaurante Veg Lev – PR4. Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL) – MG5. Central Única dos Trabalhadores (CUT) – DF6. NB Steak – SP7. Ministério do Trabalho – DF8. Grupo Dedé – AM9. Vinícola Araucária – PR10. Le Cook – SP11. &EAT Restaurante – SP12. Beer Sommelier – CE13. Café 3 Corações - CE
Funções
<ol style="list-style-type: none">2. Elaborar fichas técnicas de produtos.3. Calcular os custos dos alimentos e bebidas preparados.4. Precificar os produtos e serviços de A&B.6. Criar procedimentos para coleta e enviar amostras para laboratórios microbiológicos.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.18. Analisar relatórios operacionais sobre os processos.19. Monitorar o desempenho das equipes de trabalho.20. Avaliar equipes de trabalho.21. Coordenar equipes de trabalho.22. Treinar equipes de trabalho.24. Higienizar os alimentos <i>in natura</i>.35. Elaborar carta de bebidas.38. Selecionar equipes de trabalho.39. Aplicar as boas práticas no preparo e na fabricação de bebidas.40. Recepcionar clientes em estabelecimentos de A&B.51. Gerenciar recursos e insumos utilizados em estabelecimentos de A&B.

- 52. Realizar e administrar agendamentos de reservas em estabelecimentos de A&B.
- 53. Comandar pedidos.
- 55. Preparar e finalizar lanches.
- 56. Servir alimentos.
- 57. Realizar o desembarço da mesa.
- 58. Controlar os utensílios, roupa, manutenção de mobiliários e equipamentos em estabelecimentos de A&B.
- 59. Controlar custos de produtos e serviços.
- 60. Conferir a mise en place em estabelecimentos de serviços de A&B.

- 66. Acompanhar o processo de fiscalização da vigilância sanitária.
- 101. Harmonizar bebidas com alimentos.
- 102. Acompanhar ações de marketing para alcance de metas em serviços de A&B.
- 103. Planejar estratégias pontuais de venda de produtos e serviços de A&B.
- 104. Gerenciar recursos financeiros em estabelecimentos de A&B.
- 105. Preparar e repor a mise en place em estabelecimentos de serviços de A&B.
- 106. Preparar bebidas para serviços.
- 107. Verificar o consumo e receber o pagamento.
- 108. Preparar alimentos à frente do cliente.
- 109. Atender clientes em estabelecimentos de A&B.
- 110. Organizar eventos em estabelecimentos de A&B.
- 111. Coordenar eventos em estabelecimentos de A&B.
- 112. Conferir a qualidade dos serviços em estabelecimentos de A&B.
- 113. Supervisionar a equipe de serviços de A&B.
- 114. Participar dos processos de seleção, promoção e desligamento de equipes.

Ocupações

Garçom; Gerente de Restaurante/A&B; Auxiliar de Garçom (Cumim); Copeiro; Mître; *Hostess*; Atendente de Lanchonete/A&B.

Fonte: Fórum Setorial Gastronomia, Senac 2017.

Os representantes do *trade* que participaram da discussão nesta mesa informaram que não fazem parte do dia a dia dos seus negócios as ocupações “Técnico em Serviços de Restaurante e Bar” e “Vendedor de Alimentos/Ambulante”, esta última, exercida pelos pequenos empreendedores de A&B. Boa parte dos participantes entende que o Vendedor de Alimentos/Ambulante não é uma ocupação. Mas, sim, um perfil empreendedor, que deveria agregar conhecimentos relativos a vários perfis profissionais. A venda de alimentos por ambulante traduz-se em um nicho de atuação bastante atrativo, sobretudo em momentos de crise, em muitos casos com atuação informal.

A ocupação de Garçom teve seu protagonismo reforçado entre as funções relativas ao serviço de A&B, durante os debates no Fórum. No que tange a esta ocupação, os participantes falaram sobre as especialidades existentes: “Garçom Vendedor”, “Garçom de Eventos” e “Garçom Fino”. Tais denominações são decorrentes do grau de complexidade das ações desempenhadas e da variedade de contextos de atuação. Ressalta-

ram, ainda, que os Garçons que agregam funções de venda tendem a ter remuneração diferenciada.

O perfil para atuação dos profissionais nas ocupações desta macrofunção pode ser considerado simples, pois, em sua maioria, basta ter Ensino Fundamental completo e experiência na área. Os empresários consideram a certificação em um curso profissional como um pequeno diferencial no currículo, não necessariamente pelo conhecimento que poderá ser agregado nas funções desenvolvidas na empresa, mas pelo interesse demonstrado em se aprimorar.

Na visão desses empresários, os profissionais que atuam nesta macrofunção devem ser polivalentes. Entendem que, provavelmente, com o passar do tempo, haverá a extinção de profissões com funções mais simples, as quais serão absorvidas por outras que desenvolvem atividades semelhantes, porém mais complexas. Para exemplificar, foram citadas as ocupações “Auxiliar de Garçon” (Cumim) e “Copeiro”. Os empresários também entendem que há um processo de horizontalização dos serviços, eliminando a hierarquia vertical na estrutura organizacional dos estabelecimentos, avaliando as ocupações como complementares e desvinculadas da relação de subordinação, salientada a exceção apenas para os cargos de nível gerencial.

Nesta macrofunção, as ocupações “Maître” e “Gerente de Restaurante/A&B” possuem um grau de autonomia e de complexidade mais elevado, com maior foco em funções gerenciais. Vale ressaltar que, em estabelecimentos de pequeno e médio porte, essas duas ocupações se mesclam e, muitas vezes, são desenvolvidas por apenas um profissional. Nesse caso, exige-se desses profissionais pelo menos Ensino Médio completo. Conforme informações dos empresários, apesar de serem ocupações com perfis gerenciais, não há exigência de formação profissional específica. O grupo ressaltou, ainda, que o profissional que realiza a gestão de restaurantes possui condições de gerenciar outros tipos de estabelecimentos desse segmento. Sendo assim, foi proposta a alteração da denominação da ocupação para “Gerente de Alimentos e Bebidas”, considerando que esta nomenclatura é mais utilizada no segmento.

34

O grupo sugeriu a inclusão da ocupação *Hostess* (Recepcionista de Eventos), que é de suma importância para orientar o público sobre o funcionamento do estabelecimento e garantir a qualidade do atendimento, em especial, onde haja necessidade de reserva de espaço ou em locais com grande rotatividade de clientes. Uma das funções desse profissional é a manutenção da ordem durante a espera, além da recepção e do bom trato com o público. Também foi considerado pelo grupo que as funções desse profissional podem ser desenvolvidas por outros da equipe, em estabelecimentos de menor porte, considerando o baixo patamar de complexidade. Também foi proposta a inclusão da ocupação “Atendente de Eventos” que, algumas vezes, é desempenhada pelos profissionais “Auxiliar de Garçon” (Cumim) e “Garçon”.

Uma característica do segmento, em especial no que tange aos serviços de A&B, é a percepção dos profissionais de que não há oportunidade de desenvolvimento e crescimento no setor, principalmente para os que atuam nas ocupações de menor complexidade. Tal aspecto foi sinalizado pelo mercado como sendo de grande impacto para o processo de formação profissional, pois boa parte dos trabalhadores não percebe valor em se qualificar na área.

A atuação do “Atendente de Lanchonete”, segundo o *trade*, não se restringe a lanchonetes, pois esse profissional está presente em muitos outros estabelecimentos, como: *buffets* por quilo, bares, quiosques, entre outros. Considerando as inúmeras possibilidades de trabalho para o referido profissional, e que as funções desenvolvidas atendem a todos os segmentos em questão, o grupo sugeriu a alteração do nome da ocupação para “Atendente em Serviços de A&B”, tornando mais coerente o título da ocupação com a abrangência do seu fazer profissional.

Para os participantes, a ocupação de “Mordomo” é contratada apenas em meios de hospedagem que oferecem serviço de luxo e, mesmo assim, vem sendo cada vez menos requisitada, pois até o serviço diferenciado tende a ser menos burocrático e verticalizado.

Ressalta-se que, dentre todos os comportamentos destacados no Fórum para os profissionais que atuam nesta macrofunção, foram destacados aqueles relacionados ao atendimento, ao servir ao cliente, ao respeito e à resiliência.

3. Considerações finais

O Segmento Gastronomia, conforme exposto neste Mapa Funcional, engloba ampla diversidade de macrofunções, funções e ocupações profissionais relacionadas ao consumo de alimentos e bebidas. Representa uma importante força motriz da Economia brasileira, sobretudo porque nele se concentra grande parte dos empregos formais no Brasil, ainda que a recente recessão tenha trazido impactos, em especial no Varejo, com mais de 15 mil pontos de venda de alimentos e bebidas encerrando as atividades em 2016³.

No entanto, e ressalta-se o seu aspecto positivo, dados recentes dos Ministérios da Fazenda e do Trabalho e Emprego indicam para o ano de 2018 a retomada do crescimento econômico brasileiro, com sinais de que a retração nas admissões do segmento pode ter chegado ao fim. A essa perspectiva somam-se outras duas variáveis que, provavelmente, em um futuro bem próximo, devem abrir caminhos para uma ampla reformulação do Segmento Gastronomia: a crescente incorporação de inovações tecnológicas nos serviços, preparo e distribuição de alimentos e a flexibilização na relação entre empregado e empregador, trazidas pela reforma trabalhista.

De certo que esse panorama trará forte influência para o perfil dos profissionais do segmento no conjunto de suas atribuições e responsabilidades e, por conseguinte, para as ações de qualificação profissional. Tal cenário leva as instituições formadoras, neste caso em especial, o Senac, a uma situação de atenção sobre a oferta de cursos que apresentam à sociedade.

Sobre esse tema, dois aspectos devem ser considerados: a necessidade de se desvelar a dinâmica da formação profissional para o Segmento Gastronomia e a focalização dos esforços de formação profissional para o segmento.

Quanto ao primeiro aspecto, vale ressaltar que, de início, historicamente, segundo dados dos últimos Relatórios de Informações Socioeconômicos (Rais) e do Sistema Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), o Segmento Gastronomia é um dos que mais emprega jovens, sobretudo, na primeira experiência profissional, notadamente com pouca ou nenhuma formação para atuação na ocupação, desenvolvendo-a no cotidiano das atividades, no próprio local de trabalho.

De fato, a escassez de formação profissional foi elemento destacado nos debates do Fórum. Para os participantes, em alguns casos, essa escassez é percebida até mesmo como um entrave à expansão do negócio, por dificultar a contratação e aumentar os custos do contratante com a preparação de novos empregados. Na maior parte das vezes, a formação acaba sendo realizada de forma não sistematizada, acarretando uma sobrevalorização da experiência profissional acumulada, junto aos aspectos comportamentais, tanto nos processos de contratação como para a manutenção do empregado no posto de trabalho. Para os participantes do Fórum, a escassez de qualificação é maior para as ocupações mais operacionais, consideradas como porta de entrada para encarecimento no segmento, tais como

³ Estudo da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). Disponível em: <http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/fechamento_de_estabelecimentos_no_varejo_de_alimentos_se_acentua_em_2016.pdf>. Acesso em: 10 maio 2018.

as de Auxiliares, Chapeiros, Salgadeiros, Açougueiros, *Bartenders*, Atendentes e Copeiros, notadamente as ocupações com maior tendência a serem ocupadas por profissionais jovens, em busca do primeiro emprego.

O Segmento Gastronomia também é um dos que mais agrega empreendedores em busca de seu próprio negócio e independência financeira. Nesse prisma, a questão da qualificação se comporta de outra forma. Segundo os números da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel, dados de 2014⁴), metade dos empreendimentos em Gastronomia fecha após dois anos de funcionamento. Na base desse insucesso figuram múltiplos fatores, mas se ressalta, em especial, a questão da necessidade de formação que atenda às especificidades dos empreendedores no segmento, com temas que incluam aspectos legais e próprios, tais como a obrigatoriedade de licenças, permissões e alvarás específicos; boas práticas em Gastronomia; precificação dos produtos e serviços com impacto no faturamento e lucro do negócio; gestão de taxas de desperdício em ambientes de cozinha.

De forma geral, para os participantes do Fórum Setorial, a necessária qualificação para o segmento, seja para atuar como empregado ou empreendedor, abrange desde elementos técnicos e operacionais até atitudes e habilidades socioemocionais, como organização, autocontrole, proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades. A dinâmica entre esses elementos de formação pode ser um fator de peso na busca por uma fina sintonia entre o que se está formando e o que o mercado tende a absorver.

Quanto ao segundo aspecto – a focalização dos esforços de formação para o Segmento Gastronomia –, importante considerar um recente fenômeno que vem impulsionando a procura por formação em ocupações ligadas à Gastronomia: programas de TV e *reality shows* de culinária, verdadeira febre midiática dos últimos tempos.

Há pouco mais de 15 anos, inexistiam cursos superiores em Gastronomia no Brasil. Já em 2015, segundo dados do último levantamento do Censo Superior em Gastronomia, realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), haviam 27.818 matrículas em 146 cursos de Gastronomia sendo oferecidos no Brasil, nas modalidades presencial e a distância. Em certa medida, a expansão desses cursos se alinha à popularização da Gastronomia no País, já que muitas pessoas – com diferentes níveis de formação escolar, condições de laboralidade e oportunidades profissionais – vêm escolhendo essa formação na expectativa de se tornarem *Chefs*. Tão impressionante quanto o aumento de vagas em escolas de Gastronomia, no entanto, é a taxa de desistência nesses cursos. Enquanto a média nacional de evasão universitária, a título de parâmetro, gira em torno de 20%; em Gastronomia, o índice ultrapassa 40%, segundo estudo sobre evasão do Ministério da Educação. Essa situação é responsável por perda de investimentos em insumos e até mesmo prejuízos para as instituições formadoras. No Senac não é diferente, com dados de evasão de 51% na graduação para os cursos desse segmento.

Entre as causas principais dessa desistência, repousa o descompasso entre as expectativas dos alunos e o cotidiano do semento, sobretudo o das cozinhas comerciais, muitas vezes completamente desconhecido pelos alunos.

4 Disponível em: <http://www.abrasel.com.br/noticias/3094-02122014-negocios-a-mesa.html>. Acesso em: 20 de mar. de 2018.

Sobre esse tema, conforme sinalizado pelos participantes do Fórum, há de se considerar ainda a distância entre o perfil profissional que se está formando e aquele que o mercado absorve. Essa distância, de acordo com os participantes, é mais facilmente observada nas ocupações que são objeto dos cursos de Habilitação Técnica de Nível Médio, tais como o Técnico em Cozinha, Técnico em Confeitaria e Técnico em Serviços de Sala e Bar, ocupações de pouca aderência no mercado, conforme discorrido nas análises das macrofunções.

Descompasso entre os perfis profissionais de conclusão de curso e os perfis profissionais em atuação no mercado, desconhecimento do segmento e suas especificidades, tanto por parte de alunos, que buscam se qualificar e abandonam os cursos, como por empreendedores que abrem seus negócios à guisa de obterem qualificação, são de imediato alguns pontos de atenção que se colocam à vista nas conclusões do Fórum Setorial Gastronomia.

No cerne desse debate encontram-se três importantes forças: o alinhamento entre as competências desenvolvidas na formação e aquelas exigidas pelo mercado; a difusão mais assertiva de informações sobre o segmento, e a perspectiva de formação transdisciplinar e integrada. Esses são aspectos sobre os quais o Senac tem muito a contribuir.

Em relação à estrutura pedagógica, com a implementação do Modelo Pedagógico Senac, centrado no desenvolvimento de competências de perfis profissionais alinhados ao mundo do trabalho, o Senac aproxima ainda mais sua forma de fazer educação com a realidade e as demandas do mercado. As Marcas Formativas, perspectiva que diferencia os egressos do Senac no mundo do trabalho, ao focarem o domínio técnico, a visão crítica e as atitudes colaborativa, sustentável e empreendedora, potencializam as condições para o efetivo desenvolvimento tanto do domínio técnico como de habilidades e atitudes comportamentais consideradas chave para a atuação no segmento. O desenvolvimento de Projetos Integradores, como espaço de articulação das competências, por sua vez, reforça a dimensão integrada dos cursos, voltada à solução de desafios do mundo do trabalho.

38

Em relação ao portfólio Senac, entre os principais cursos ofertados para atendimento ao Segmento Gastronomia, estão as ocupações com maior fluxo de admissão ao longo do ano de 2016, conforme os dados da Rais (BRASIL, 2017). Cabe a ressalva de que a matrícula em cursos do Senac não depende apenas da oferta realizada pela Instituição, mas principalmente da predisposição da demanda. Isto é, mesmo que o Senac possua um dado curso em seu portfólio, caso não haja procura, não haverá oferta. Das 37 ocupações identificadas no Fórum, o Senac oferta cursos de qualificação para 18, e outras ações educacionais para 14 ocupações, o que aponta para a vanguarda da Instituição na oferta de cursos para o segmento.

Em relação à oferta Senac, cabe ainda ressaltar a necessidade de se avaliar o quão pertinente se faz a oferta de cursos técnicos cujos perfis não são reconhecidos pelo mercado. Há de se refletir sobre o potencial de oferta de títulos com maior aderência ao mundo do trabalho, o que pode ser traduzido na oferta de cursos de formação continuada para profissionais que atuam em ocupações atreladas a cursos de qualificação profissional.

Elaborar um itinerário formativo para o Segmento Gastronomia que alinhe as exigências do mundo do trabalho à oferta educacional, que contemple as expectativas de formação e de crescimento pessoal e profissional dos alunos e caminhe ao lado das tendências do segmento é, portanto, o grande desafio que se deslumbra para o Senac com os resultados contemplados neste Mapa Funcional.

Referências

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (Brasil). Diretoria Colegiada. Resolução RDC n. 36, de 25 de julho de 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 jul. 2013. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/10181/2871504/RDC_36_2013_COMP.pdf/36d809a4-e5ed-4835-a375-3b3e93d74d5e>. Acesso em: 10 maio 2018.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Cadastro geral de empregados e desempregados – CAGED**. Brasília, DF, 2017. Disponível em: <<http://bi.mte.gov.br>>. Acesso em: maio 2017.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Relação anual de informações sociais – RAIS**. Brasília, DF, 2017. Disponível em: <<http://bi.mte.gov.br>>. Acesso em: dez. 2017.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Equipo de Trabajo Decente y Oficina de Países de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. **Metodologías para la elaboración de normas técnicas, diseños curriculares y evaluaciones por competencias laborales**. Montes de Oca, 2015. 1 e-book (136 p.). Disponível em: <https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Metodologi%CC%81a%20Competencias%20Laborales%202015.pdf>. Acesso em: 2 ago. 2017.

SEBRAE. **Brasil**: tendências no consumo de alimentos. [S.l.], 2017.

Importante:

Acesse as fichas completas de cada uma das ocupações em <http://www.dn.senac.br/educacao-profissional/foruns-setoriais/segmento-gastronomia/>

