ARMAZENAGEM: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS NO HOTEL BLUE SUNSET EM JOÃO PESSOA - PB

Aldo Levi Martins Filgueira

Eliane Martins de Paiva

Jéssica A. da Silva Avelino

RESUMO: O objetivo primordial desse trabalho é entender que princípios da armazenagem são aplicados na hotelaria, mais especificamente na área de A&B no restaurante do Hotel Blue Sunset, localizado na cidade de João Pessoa- PB. A fim de atender esse objetivo inicial, foi feita uma investigação de como se dá o processo de armazenagem dos materiais, verificando a forma de guarda dos produtos; levantando as tecnologias adotadas no sistema de armazenagem; e, finalmente, verificando o nível de conhecimento do gestor a respeito da RDC 216/2004 da ANVISA. Com a finalidade de atingir os objetivos postos foi realizado um estudo do tipo exploratório e descritivo, usando como instrumento de pesquisa o questionário aplicado ao gestor do restaurante. Para isso foi realizado um estudo de caso. Os principais resultados apontam que o restaurante tem um rígido controle de estoque garantido um serviço de qualidade.

Palavras-chave: Armazenagem; Estoque; Hotelaria; A&B.

ABSTRACT: The main objective of this study is to understand that principles of storage are applied in hotels, specifically in a food and beverage area in the Hotel Blue sunset restaurant; located in João Pessoa, Paraíba. In order to meet this initial goal, a research how is the process of storing the materials was made by checking the form of custody of products; raise the technologies adopted in the storage system; and finally, check the manager's level of knowledge about the RDC 216/2004 from ANVISA. In order to achieve the objectives set a study was conducted exploratory and descriptive, using a questionnaire as a research tool the to the restaurant manager. For this was conducted a case study. The main results show that the restaurant has a strict inventory control secured the services.

Keywords: Storage; Inventory; Hospitality; A&B.

INTRODUÇÃO

Segundo Franklin (2003), a armazenagem é a guarda temporária de produtos para que sejam, posteriormente distribuídos. Ballou (2001) aponta alguns motivos que justificam o fato da empresa destinar parte de seu espaço físico à armazenagem: reduzir custos de transporte e produção; coordenar suprimento e demanda; auxiliar o processo de produção; auxiliar o processo de marketing. Logo, é possível afirmar que os produtos estocados servem para o equilíbrio entre a demanda e a oferta.

Na hotelaria a quantidade de produtos armazenada é medida pela taxa de ocupação do hotel. Cada setor mantém um controle dos materiais nos armazéns, principalmente nos setores onde há uma maior rotatividade no estoque. Isso possibilita uma vantagem competitiva, por dispor de produtos para atender à demanda.

A questão primordial que norteou esse trabalho foi entender que aspectos da armazenagem são aplicados na hotelaria. A partir dessa questão, foram definidos, como objetivo principal, analisar o processo de armazenagem do setor de A&B de um hotel a partir das normas regulamentadoras, e, como específicos investigar como se dá a armazenagem dos materiais; levantar as tecnologias adotadas; e, verificar o nível de conhecimento do gestor a respeito da RDC 216/2004 da ANVISA e sua aplicabilidade.

ARMAZENAGEM NO SETOR DE A&B

Zanella e Cândido (2002) descrevem que para cada produto é preciso seguir procedimentos específicos. A carne deve ser congelada, após seu abatimento, em um período de até 24h. As aves em um período de 6h, devidamente congeladas; o leite: deve ser pasteurizado, assegurando que permaneça isento de microrganismo. Em seguida, refrigerado a uma temperatura de 10ºC. O ambiente de armazenamento deve estar de acordo com as normas exigidas pela vigilância sanitária, levando em consideração temperatura, azulejos, assoalhos, teto, etc.

A ANVISA estabelece normas de acordo com a RDC n° 216/2004. Sobre a armazenagem ela dispõe, entre outros, que a infraestrutura deve ser adequada para a armazenagem, possuindo revestimento no chão e nas paredes. Deve ser de material lavável, não poroso e de cor clara. As portas e telas devem estar protegidas de pragas e vetores. Os produtos, nas prateleiras, devem ser organizados levando-se em consideração a sua validade e, aqueles que não possuem um prazo de validade, devem ser armazenados de acordo com a data da entrega.

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO USADAS NA ARMAZENAGEM

As principais tecnologias utilizadas para armazenagem dos produtos são o código de barras, cartão Magnético e CMnet. O sistema de código de barras consiste na representação gráfica da sequência de algarismos. O cartão magnético tem a capacidade de codificar grande quantidade de informação e o CMnet que controla a entrada e a saída dos produtos nos almoxarifados.

METODOLOGIA

A abordagem para realização dessa pesquisa foi um estudo de caso. Foi realizado um estudo do tipo exploratório e descritivo, que visa, segundo Cervo e Bervian (2002, p. 69), descrever determinada situação e descobrir as relações existentes entre os elementos colocados nos objetivos.

Foi feito um levantamento bibliográfico e um estudo das normas e leis específicas da área de A&B. Na fase de coleta de dados, foi aplicado um questionário com dezessete perguntas subjetivas respondido pelo gerente do Restaurante do Hotel Blue Sunset LTDA na cidade de João Pessoa-PB. Após a fase de coleta dos dados foi realizada a análise a fim de se obter informações que pudessem responder às questões.

ANALISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A finalidade aqui é relatar os resultados obtidos a partir das respostas aos questionários, e verificar, de acordo com os objetivos postos, se os métodos de armazenamento adotados pelo hotel são adequados. Logo, foram obtidos os seguintes resultados:

Com relação ao primeiro objetivo específico - como se dá a armazenagem dos materiais, verificando a forma de guarda dos produtos no setor;

➢ O restaurante dispõe de uma área adequada para o armazenamento dos produtos. Possuindo duas câmaras, uma de congelamento, onde são guardados os

variados tipos de carnes e outros produtos. E a câmara fria, onde são colocados os produtos para conservação como molhos, verduras, frutas, entre outros. Que segundo as regulamentações ter o uso dessas duas câmaras são ideais para que o estabelecimento armazene seguramente seus produtos.

Como resposta ao segundo objetivo que é levantar as tecnologias adotadas no sistema de armazenagem;

➢ O restaurante do hotel dispõe de um do sistema CMNET para o controle das mercadorias do estoque. Os produtos que chegam são colocados em carrinhos padronizados para cada alimento, em seguida são retirados das embalagens e são armazenados em recipientes adequados com as datas de validade e lançando ao sistema. Para uma identificação mais clara e controle de cada produto, é utilizado um leitor código de barra que é etiquetado a todas as prateleiras facilitando assim o reconhecimento de cada produto.

Com relação ao nível de conhecimento do gestor a respeito da RDC 216/2004 da ANVISA:

➢ Ao analisar os conhecimentos sobre a RDC 216/2004 da ANVISA, mais especificamente em relação à armazenagem, o gestor afirma ter conhecimento da norma e que essas práticas estabelecidas pelo órgão são adotadas pela empresa. Entende-se assim, que existe proximidade entre as práticas adotadas pelo estabelecimento, exploradas através do questionário e o que as RDC 216\2004 regulamenta.

O hotel dispõe de um rígido controle no setor de estoque, que pode ser notado por não haver desperdício, sendo consumido todo produto adquirido no tempo certo. O gestor relata que anteriormente havia certo desperdício, pelo fato de não possuírem um local adequado, armazenando os alimentos em freezer.

CONCLUSÃO

Após análise dos resultados verificou-se que o hotel tem pleno conhecimento das normas da ANVISA, armazenando suas mercadorias de forma apropriada evitando qualquer tipo de desperdício e contaminação. Dispõe de tecnologia especifica para o controle de seu estoque como os leitores de código de barras e o CMnet controlando o fluxo de mercadorias, entendendo assim que cada objetivo proposto pelo trabalho foi devidamente esclarecido pelo gestor de A&B que respondeu aos questionamentos sempre a partir dos conhecimento e aplicações das normas técnicas nos armazéns de A&B.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (Anvisa). Resolução RDC n° 216, de 15 de Setembro de 2004. Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Diário Oficial da União, Poder Executivo. Brasília, DF, 16 de setembro 2004. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/4a3b680040bf8cdd8e5dbf1b0133649b/RESOLU%C3%87%C3%83O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf?MOD=AJPERES>. Acesso em: 16 mar. 2015.

BALLOU, RONALD H. (2002) **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos:** Planejamento, Organizações e Logística Empresarial. São Paulo: BOOKMAN, 2001, p. 202-212.

CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia Científica**. 5.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

FRANKLIN, Ronaldo **Conhecimentos de Movimentação e Armazenagem**, E-Qualiy Núcleo de Treinamento e Pesquisa da Consultoria InfoJBS, 2003.

ZANELLA, L.C; CÂNDIDO, Í. **Restaurante**: Técnicas e Processos de Administração e Operação. Caxias do Sul: EDUCS, 2002, p. 29.