

QUALIDADE EM SERVIÇOS: UMA PROPOSTA PARA AS ÁREAS DE ALIMENTOS E BEBIDAS DOS HOTÉIS DE JOINVILLE/ SC

Defesa:

03 de outubro de 2003

Membros de Banca:

Profa. Dra. Denise Maria Woranovicz Pedroso (Orientadora)

Profa. Dra. Margarita Nilda Barretto Angeli (1º Membro externo)

Prof. Dr. Luiz Veriano Oliveira Dalla Valentina (2º Membro externo)

Resumo:

O objetivo geral do presente estudo foi conhecer as principais dificuldades dos hotéis de Joinville nas áreas de alimentos e bebidas para implantação de um sistema de qualidade total. O método de pesquisa utilizado foi o hipotético dedutivo. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica e em seguida uma investigação de campo por meio de entrevista e questionário abrangendo 6 hotéis. A revisão de literatura foi norteadada pelos principais teóricos da qualidade e da hotelaria bem como as normas ISO 9000 e a legislação vigente. Em destaque observou-se a NBR ISO 9004 de dezembro de 2000 e o método HACCP. Quanto ao perfil dos funcionários constatou-se que são na sua maioria jovens, com pouco tempo de casa, com baixa escolaridade, com uma formação específica esporádica. Não participam de programas de formação continuada ou de programas gerais onde todo o grupo participa. Reflete um corpo operacional de baixa qualidade que dificulta o alcance de metas voltadas para a qualidade total. Verificou-se também forte deficiência no modelo de gestão, sendo demonstrada por meio da estrutura de recrutamento e da forma como são conduzidos os serviços caracterizando um modelo de gestão empírico fundamentado na experiência pessoal do gerente. Não foram observados manuais de boas práticas nem documentação de controle dos processos de manipulação dos alimentos, denotando que o serviço ocorre de acordo com as experiências do cozinheiro ou do responsável pela cozinha. A falta de padronização dos serviços coloca em risco os processos rotineiros, e na falta de um dos responsáveis tem-se muita dificuldade de substituição, pois os processos não estão documentados e explícitos. Constatou-se que os hotéis não aplicam o HACCP como metodologia na manipulação dos alimentos. O método de trabalho, desde a elaboração do cardápio até o ato de servir, não segue padrão pré-definido com rotina estruturada, sendo a atuação empírica fundamentada nas experiências individuais dos funcionários. Quanto à infra-estrutura, evidenciou-se o não-cumprimento das exigências legais na maioria das cozinhas visitadas. Embora os fiscais da vigilância sanitária visitem os locais, não aplicam a lei.