

GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL

Radilene Nunes (radihnunes@hotmail.com)

Resumo

O artigo discute a gastronomia sustentável como o redesenho de processos na cadeia de restaurantes que envolvem desde recomendações para a agricultura, transporte, embalagem até a chegada ao restaurante. A partir da recepção, incluem-se também a normatização de procedimentos para a manipulação, porções, compostagem e gestão de resíduos pelos colaboradores internos. O conceito de gastronomia sustentável envolve também a arquitetura, economia de energia e alimentação saudável. Como conclusão mais relevante, o estudo apresenta que é possível e lucrativo combinar competitividade com gestão ambiental no segmento de gastronomia.

Palavras chaves: gastronomia sustentável, Sistema de Gestão Ambiental, processos, gestão participativa e envolvimento.

ABSTRACT

The article discusses the sustainable food as the redesign of processes in the chain restaurants that surround provided recommendations for the agriculture, transport, packaging until arrival at the restaurant. Upon receipt, also include the standardization of procedures for handling, parts, composting and waste management by internal employees. The concept of food also involves sustainable architecture, energy savings and healthy eating. As a conclusion, more importantly, the study shows that it is possible and profitable to combine competitiveness with environmental management in the food segment.

Keywords: sustainable food, environmental management system, processes, participative management and involvement.

INTRODUÇÃO

A partir da década de 80, as exigências de mercado em todos os setores foram crescentes e envolveram dois pontos fundamentais: custos e qualidade, que se tornaram as bases de novas práticas ecológicas com base na redução de desperdício no negócio de restaurante. Tais práticas reduziram de início o lixo orgânico, diminuíram a demanda de áreas de disposição urbanas e, ao mesmo tempo, preservaram áreas para a agricultura.

Mais recentemente, as ações ambientais são vistas como processos que atuam sobre toda a cadeia envolvida. Logo, além da conscientização das pessoas, é necessário pensar métodos e formas de abordagens adequadas para negócio. No setor de alimentação, o redesenho de processos reduz o desperdício e o consumo de recursos. As soluções ecologicamente menos impactantes exigem visão geral e capacidade de propor soluções simples.

No setor aqui estudado, destaca-se a visão acima nas propostas orientadas para diminuir os seus impactos ambientais diretos e indiretos. Por impactos diretos entende-se a redução do volume de lixo orgânico e os indiretos envolvem embalagens, energia, florestas, transportes e disposição final. O artigo apresenta as principais correntes teóricas sobre o assunto e finaliza com um estudo de caso de uma rede de restaurantes.

Justificativa

A gestão ambiental no ramo de alimentos é complexa, inclui desde o uso do solo nas regiões agrícolas até o seu manejo com insumos, inseticida e fertilizante. Os restaurantes se encontram no final dessa cadeia e a redução do seu desperdício gera uma série de benefícios desde o lixo urbano até o menor impacto nas áreas agrícolas. Mais ainda, esse conhecimento reduz custos para as empresas do setor, melhora a lucratividade e a imagem de marca para os clientes.

Tais iniciativas são consideradas oportunidades para o administrador, em particular para que o gestor de recursos humanos desenvolva novas atitudes entre os colaboradores e até com os clientes. Incluem-se aí ações de planejamento de estoques, porções, manipulação dentro de uma política de reduzir a quantidade de lixo (alimentos, embalagens e consumo de energia). A

gestão ambiental assim apresentada interage com os programas de qualidade e satisfação no trabalho.

Metodologia

O presente trabalho empregou o método de pesquisa bibliográfica e participativa. Esse desenho possibilitou uma maior aproximação com o objeto de estudo do ponto de vista dos interesses assumidos pela autora em relação aos resultados da pesquisa.

Destaque-se a observação e análise do comportamento e do comprometimento dos colaboradores como condição para melhor resultado da gestão ambiental. Desempenha também importante papel, a clareza dos padrões de relacionamento em relação aos fornecedores. Inclui-se também a adesão aos valores relacionados à preservação de recursos.

Foi pesquisada uma organização do ramo alimentício aqui denominada (RERA) por meio de entrevistas, acesso ao manual de boas práticas e visitas. Essa rede possui onze unidades próprias e administradas com autonomia para estoque, recursos humanos, gerência de custo. A diretoria interfere sobre metas, cardápio, estratégia e apoio para as decisões cotidianas. A empresa adota o Manual de Boas Práticas como referência para resolver dúvidas no cotidiano, o cronograma de treinamento e Informativos internos.

Referenciais teóricos

Nos anos 80, na Alemanha Ocidental as empresas perceberam que os investimentos destinados à preservação do meio ambiente eram o grande diferencial para a sua imagem de marca e se transformava em uma grande vantagem competitiva para a percepção de valor dos clientes. De início essas práticas eram feitas de forma restrita, as empresas começaram com ideias de reciclagem, de economia de água, de energia, de reaproveitamento dos resíduos produzidos por elas mesmas. Essas atitudes se espalharam rapidamente com uma grande aceitação e ao longo do tempo levou várias organizações a utilizarem em suas estratégias de negócios diretrizes, voltando-se para projetos mais integrados de gestão ambiental.

O mais bem sucedido desses projetos, foi desenvolvido por Georg Winter em 1989, foi o Sistema Integrado de Gestão Ambiental. Segundo Winter (1987), existem seis razões principais pelas quais as empresas deveriam aplicar o princípio da gestão ambiental:

- Sem empresas orientadas para o ambiente, não poderá existir uma economia sustentavelmente orientada– e sem esta última não se poderá esperar para a espécie humana uma vida com o mínimo de qualidade;
- Sem empresas orientadas para o ambiente, não poderá existir consenso entre o público e a comunidade empresarial- e sem consenso entre ambos não poderá existir livre economia de mercado;
- Sem gestão ambiental da empresa, esta perderá oportunidades no mercado em rápido crescimento e aumentará o risco de suas responsabilidades por danos ambientais, traduzida em enormes somas de dinheiro, pondo desta forma em perigo seu futuro e os postos de trabalho dela dependentes;
- Sem gestão ambiental, os conselhos de administração, os diretores executivos, os chefes de departamentos e outros membros do pessoal terão aumentada sua responsabilidade em face de danos ambientais, pondo assim em perigo seu emprego e sua carreira profissional;
- Sem gestão ambiental, serão potencialmente desaproveitadas muitas oportunidades de redução de custos;
- Sem gestão ambiental, os homens de negócios estarão em conflito com sua própria consciência – sem auto- estima não poderá existir verdadeira identificação com o emprego ou a profissão.

Os debates sobre culinária sustentável crescem na cidade de São Paulo nos últimos anos. As preocupações com sustentabilidade, saúde e lucratividade (SSL) interessam a clientes, gestores e donos de restaurantes. Esse tripé parece orientar os princípios básicos que devem do novo conceito dos profissionais de cozinha. Inspirados e motivados por iniciativas locais e mundiais com a intenção de garantir a civilização humana no planeta. Uma

iniciativa recente para tal fim é a Carta de São Paulo baseada nos seguintes princípios:

1. Conhecer o alimento que adquirimos, processamos e comemos.
2. Conservar os meios e as condições que dão origem ao alimento.
3. Preservar, valorizar e promover as qualidades naturais do alimento, assim como seu uso saudável.
4. Utilizar todo o alimento que adquirimos.
5. Remunerar adequadamente os produtores do alimento, inclusive pelos serviços ambientais providenciados para a sociedade.
6. Aplicar conhecimento e tecnologia inovadora para valorizar a diversidade e qualidade do ingrediente, assim como de seus usos.

Esses princípios estimulam ações concretas como: a redução do consumo de água, a coleta do óleo de cozinha (reaproveitado para a fabricação de biodiesel). Estimula o plantio de árvores, para compensar a emissão de carbono dos restaurantes e a criação de receitas que economizem recursos. No momento da redação final deste trabalho destacavam-se nesse movimento: Baby Beef, Rubayat, Carlota, Ráscal, Bacalhoeiro e A Bela Sintra.

O movimento de gastronomia sustentável, que pode ser visualizado no crescente número de sites (alguns disponibilizados no final deste trabalho), orienta as ações de melhores práticas em diversos restaurantes e a sua formalização em manuais de melhores práticas. Esses se constituem nos primeiros passos para formar profissionais de gestão ambiental e multiplicar o conhecimento necessário no setor.

Antes desse movimento não existia literatura para a gastronomia sustentável. Destaque-se que essa abordagem demanda conhecimento crescente com novas especialidades desenvolvidas e a liderança dentro deste ramo de atividade. A tendência de elaboração desses manuais ajuda aos restaurantes para o início de uma nova fase de negócio. Normalmente eles são criados através das práticas e experiências de alguns restaurantes que já trabalham com esta consciência ecológica. Esses restaurantes atuam como multiplicadores apresentando seus projetos desenvolvidos, contribuindo assim

com o meio ambiente. A troca de conhecimento em diversos eventos facilitou a elaboração das cartilhas e manuais. Nota-se uma proximidade de tratamento em relação a alguns pontos, como exemplo: requisitos ambientais para fornecedores, transportes e gestão de resíduos no próprio restaurante.

O estudo de caso apresentado posteriormente destaca a elaboração do seu manual específico (RERA) de boas práticas que serve de diretriz e apoio para a realização, continuidade e controle de procedimentos. O manual (RERA) organiza a empresa escolha e na seleção dos fornecedores não só a oferta dos melhores preços, mas a pelas práticas responsabilidade ambientais, tais como: o uso correto do solo, a diminuição de agrotóxicos, trocados por adubos orgânicos que tornam os alimentos mais saudáveis e preservam suas propriedades naturais. O Manual (RERA) revê as formas do plantio das matérias-primas, bem como a fabricação de produtos destinados ao consumo. Ele atua como um instrumento de consolidação da aprendizagem e conhecimento para todos os níveis da organização.

Gestão do conhecimento e gastronomia sustentável

Um projeto de gestão do conhecimento envolve grupos organizados que trocam informações de maneira ordenadas definidas para toda a empresa. As empresas que desenvolvem esse modelo de gestão têm a possibilidade de compartilhar interesses com clientes, parceiros, governo, fornecedores e organizações não governamentais. As variáveis ambientais ampliam a necessidade de colaboração e integração.

Os anos 90 marcaram novas tendências: o uso de recursos existentes e o consumo podem coexistir com o crescimento. As empresas são questionadas sobre as ações desenvolvidas para reduzir os impactos ambientais por meio da inteligência na gestão da cadeia de negócios. O resultado foi captado por Baroni (1992, p. 230) que afirma que o termo desenvolvimento sustentável ainda apresenta ambiguidades, corre o risco de se tornar um “ditado popular” que ninguém se preocupa em definir para favorecer atitudes nada éticas.

Surge uma nova polêmica referente à abertura de mercado como condição para o desenvolvimento sustentável. A ambiguidade presente no conceito de desenvolvimento sustentável identificada até então, passa a ter relação direta com mercados abertos e ecologicamente eficientes. O relatório

do *Business Council for Sustainable Development*, Shimidheiny (1992, p. XX) revela-se um exemplo importante nessa direção.

O crescimento econômico limpo é parte do desenvolvimento sustentável, requer o uso mais eficiente dos recursos; só então a “eco eficiência” fará sentido como um bom negócio. Tal opção requer mercados abertos e competitivos, e também um rompimento com a mentalidade convencional subjacente aos interesses econômicos mais imediatos.

A partir daí, a gestão do conhecimento serve de aliada às redes de negócios ambientais, nos programas que envolvem treinamento e outras especialidades, tais como o setor de produção, de finanças, marketing, atendimento, etc. A área de recursos humanos muda consideravelmente o envolvimento com a substituição de normas rígidas por meio do estímulo às iniciativas dos colaboradores relacionadas à aprendizagem.

A cultura da inovação e desempenho por meio de ações compartilhadas desenvolve competências e reduz os erros. A equipe participativa fortalece a clareza das decisões, mobiliza forças e gera o compromisso de todos com os resultados, criando um espírito de responsabilidade. A inclusão da variável ambiental em programas de treinamento para gerentes e colaboradores é a forma mais adequada para que todos possam perceber a importância dessa questão nos dias atuais, para futuras gerações e no processo de tomada de decisão.

A Importância dos Recursos Humanos

Quando uma empresa pretende inserir em sua estrutura organizacional um projeto de gestão ambiental, deve ter consciência de que seu pessoal é a principal base para que os resultados esperados sejam alcançados. Os primeiros passos envolvem a conscientização do time de trabalho, levando em conta que a conservação do meio ambiente tem início e é determinada pela mudança de comportamento e ações das pessoas que a integram. É muito importante que o pessoal interno acredite e se motive para o desenvolvimento de assuntos relacionados ao meio ambiente, a força de trabalho deve estar voltada e comprometida para a ideia de gestão ambiental.

Medidas indiretas devem ser tomadas para contribuir com a organização do trabalho e a questão ambiental, desde revistas com informativos ecológicos, murais, treinamentos, palestras, locais com iluminação, ventilação adequadas, significam aspectos importantes, pois a qualidade esperada na gestão ambiental só evolui aliada ao mesmo tempo a altos padrões de equipamentos, tecnologia, conhecimento científico controle de produção e recursos humanos.

O trabalho de conscientização dos empregados envolve projetos de remuneração e incentivos relacionados com a melhoria contínua da qualidade ambiental, como por exemplo: oferecer vantagens financeiras para as melhores sugestões que reduzam resíduos, efluentes, água, energia, matéria-prima etc.

PRODUTIVIDADE COM BAIXO CUSTO

O impacto das práticas anteriormente descritas é vasto e atinge a produtividade de forma a usar cada vez menos recursos naturais disponíveis. Para aumentar a produtividade de uma organização, deve-se agregar o máximo de valor (máxima satisfação das necessidades dos clientes) ao menor custo.

Não basta aumentar a quantidade produzida, é necessário que o produto tenha o seu valor reconhecido e às necessidades dos clientes. O termo “valor produzido” e “valor consumido” podem ser substituídos por “qualidade e custos” respectivamente. Esta definição torna clara a afirmação do Prof. Deming, de que a produtividade é aumentada pela melhoria da qualidade e que este fato era de domínio de poucos, de uma minoria.

A produtividade revê as relações entre o faturamento e os custos. Não se trata de subordinar o primeiro ao segundo, mas de reconsiderar os fatores internos da empresa (taxa de consumo de materiais, consumo de energia, água, matéria-prima, taxa de utilização de informação, etc.) em relação à satisfação do cliente. O processo de melhoria deve começar nas pessoas, no ser humano. O conhecimento deve ser levado para todas as áreas da empresa de várias maneiras, desde o treinamento até a, contínua educação contínua dos empregados. A forma de difusão deve ser mais concreta e específica com a adoção da visão ambiental no gerenciamento de processos.

Controles de Processos

Controlar os processos é a essência gerencial em todas as escalas da empresa. A primeira lição no entendimento do controle é aprender e compreender a relação causa-efeito, criando condições para que cada empregado entenda o nível de sua responsabilidade na empresa, servindo como um “staff adicional” para o aprimoramento da empresa, por meio da sua participação. A qualidade de um programa de Gestão Ambiental em uma empresa só poderá ser garantida através de controles de acompanhamentos e dos itens de verificação. Controlar processos consiste em ações fundamentais:

- Estabelecimento da diretriz de controle (planejamento); uma diretriz é estabelecida sobre os fins e os meios de um processo que compõem as metas que é o nível de controle, ou seja, a faixa de valores desejados para o resultado final.
- Os métodos, que são os procedimentos necessários para atingir a meta. Método é uma palavra de origem grega, é a soma da palavra Meta (que significa além de) e Hodos (que significa “caminho”), portanto é o caminho para se chegar ao ponto ou resultado desejado.
- A gestão ambiental pode ser controlada através do método PDCA, que é uma prática de controle. PDCA (Plan, Do, Check, Action) composto das quatro fases básicas do controle: Planejar, Executar, Verificar, e Atuar corretivamente. Os termos no ciclo PDCA têm o seguinte significado:

PLANEJAMENTO (P) consiste em:

- Estabelecer metas sobre os itens de controle;
- Estabelecer a maneira para atingir as metas propostas.

EXECUÇÃO (D)

- Execução das tarefas exatamente como prevista no plano e coleta de dados para a verificação do processo. Nesta etapa é essencial o treinamento no trabalho decorrente da fase de planejamento.

VERIFICAÇÃO (C)

- A partir dos dados coletados na execução, compara-se o resultado alcançado com a meta planejada.

ATUAÇÃO CORRETIVA (A)

- Esta é a etapa onde o usuário detectou desvios e atuará no sentido de fazer correções definitivas, de tal modo que o problema não volte a ocorrer.

O ciclo PDCA de controle pode ser utilizado para manter e melhorar as diretrizes de controle de um processo. O trabalho executado por meio do ciclo PDCA na manutenção consta essencialmente do cumprimento de procedimentos padrão de operação; os itens de controle neste caso são faixas de valores padrão como, por exemplo: qualidade- padrão, custo-padrão, quantidade-padrão, etc.

O mesmo ciclo pode ser utilizado por todos os níveis da empresa, desde os estratégicos até os operacionais. O caminho do sucesso para alcançar as melhorias contínuas nos processos e projetos é conjugar os dois tipos de gerenciamento: melhorias e manutenção, melhorar continuamente um processo implica em melhorar constantemente todos os procedimentos para alcançar os objetivos estabelecidos. Destaque-se aqui que a aplicação do PDCA para a área ambiental exige a inclusão de estratégias para lidar com resíduos.

Planejamento, processos e resíduos.

Diante das necessidades de melhor gerenciar e controlar os resíduos no processo de produção, a reciclagem ou o simples recolhimento, de preferência feita por empresas especializadas tem resultado em um aumento importante na administração dos resíduos pelas organizações, cabendo sua responsabilidade à atuação conjunta das áreas de produção e de suprimentos.

No processo de transformação de resíduos gerados pelos restaurantes, podem ser utilizadas várias formas de reciclagem. Grande parte destes são os orgânicos que quando dispensados de forma inadequada na natureza, causam grandes impactos ambientais, como: geração de gases e de maus odores,

geração de chorume, atração de animais vetores de doenças e reprodução de micro-organismos nocivos à saúde do homem.

As leis que protegem o meio ambiente conferem ao gerador de resíduos a responsabilidade pelo seu descarte adequado com a determinação prévia para a disposição final ou armazenamento temporário. A causa da grande quantidade de resíduos gerados no setor está no desperdício e na falta de gerenciamento, o que gera prejuízos financeiros. Muitos dos resíduos orgânicos gerados poderiam ser destinados à alimentação suína, ou então tem a possibilidade de serem compostados e transformados em adubo orgânico.

A quantidade de resíduos inorgânicos pode ser menor que os orgânicos, mas não menos importante. Estes devem ser separados no próprio restaurante e encaminhados às cooperativas de reciclagem credenciada pelo restaurante. São ações preventivas que minimizam a quantidade de resíduos a serem encaminhados aos aterros da cidade. Para essa coleta interna lixeiras de cores diferentes são fundamentais para a visualização do lixo metálico, vidros, papel e orgânicos. Outro fator importante é a conscientização dos funcionários dentro da organização para o descarte adequado e a reciclagem.

Sistema de Gestão ambiental para Restaurantes

Administrar um restaurante não é uma tarefa simples, as mudanças para atender as novas exigências dos consumidores e mercado exigem investimentos de alto custo; e a tributação na área de restaurantes no Brasil é um grande problema devido aos altos impostos. Essa tributação atinge toda a cadeia, desde a produção até a formação de preços e geração de lucros.

Outro grande desafio é o alto índice de rotatividade dos funcionários, o que dificulta os investimentos na formação de competências e circulação do conhecimento. A experiência profissional da autora desse estudo recomenda atenção e foco nas melhores condições de trabalho para que as boas práticas ambientais possam ser efetivadas na organização. O investimento em capacitação e desenvolvimento são ações que diminuem a rotatividade e os custos a ela associados, como por exemplo: a perda da produtividade e consequentemente a competitividade.

Não por acaso, a empresa em estudo combina nos seus processos a sua política interna ambiental (redução de resíduos orgânicos e inorgânicos), com estratégia de emprego, identificação de talentos, capacitação e educação corporativa para minimizar seus custos e maximizar resultados.

Identificação de um restaurante sustentável

Para um restaurante ser considerado sustentável nos Estados Unidos é preciso receber a certificação do *The Green Restaurant Association*, uma ONG americana. São exigidos alguns requisitos indispensáveis e obrigatórios para adquirir a certificação:

- Uso racional da água;
- Reciclagem de materiais e compostagem de restos de alimentos;
- Compra de alimentos orgânicos e de produção local;
- Uso de produtos atóxicos na construção e na mobília;
- Energia obtida de fontes renováveis;
- Móveis e utensílios feitos de madeira certificada ou de materiais recicláveis e/ou reciclados.

Em Londres, um dos restaurantes mais sustentáveis é o *Acorn House*. Na Austrália, o restaurante que representa bem o conceito sustentável é o *Source Foods*, que fica na cidade de Perth. Nos EUA, se destacam o *Ecopolitan*, de Minneapolis, o *Harbour*, de Nova York, eles só usam no cardápio peixes criados com certificação sustentável. E o *Academy Café* e o *The Moss Room*, ambos situados dentro da Academia de Ciências da Califórnia, na cidade de São Francisco.

No Brasil, restaurantes sustentáveis ainda são e a grande maioria tem o foco apenas na comida, usando produtos naturais, e orgânicos. Aos poucos o conceito de sustentabilidade vem se disseminando na área gastronômica. Porém já existem alguns restaurantes sustentáveis um delas é o restaurante Paraíso Tropical, em Salvador (BA), que produz quase todos os alimentos utilizados na sua cozinha, inclusive peixes e frutos do mar, e fica numa área rodeada pela Mata Atlântica. Em São Paulo, o Fulô e o Bio Alternativa são dois

restaurantes vegetarianos adeptos dos alimentos orgânicos, inclui ainda nesse conceito o Celeiro, do Rio de Janeiro.

O conceito de sustentabilidade dentro de um restaurante vai além da comida saudável, esse conceito está ligado à gestão de energia e outros aspectos da sua infraestrutura.

Sistema de Gestão Ambiental e alimentação tradicional

Comida saudável não é o único fator de um restaurante sustentável. O McDonald's comercializa alimentos industrializados, porém investe numa infraestrutura sustentável para suas lojas. A rede iniciou ações contra o desperdício de energia elétrica, conscientizando seus funcionários e instalando aparelhagem técnica própria para esta ação.

Estes investimentos são planejados com a conscientização dos colaboradores, no McDonald's tem um curso básico de manutenção, onde o público alvo são os gerentes e técnicos do setor, nele esses profissionais aprendem como economizar energia. O grupo tem um simulador de energia para o longo prazo. Se qualquer aparelho ficar ligado em um período de vendas pequeno, o simulador o desliga e mostra as perdas por hora, mês e ano.

Embora não seja o foco desse trabalho, deve-se dizer que o caminho trilhado por essa empresa também contribui para os sistemas de gestão ambientais (SGA), embora de maneira mais restrita. Nele não estão incluídas todas as preocupações com os detalhes sustentáveis ao longo da cadeia produtiva como no caso da gastronomia sustentável.

Selo Restaurante Sustentável em São Paulo

A consultoria Oficina Ambiental (v. site) desenvolveu o selo Restaurante Sustentável que atesta o comprometimento dos bares e restaurantes de São Paulo com ações sustentáveis que vão desde o uso de alimentos orgânicos no cardápio até a preocupação da empresa com o bem-estar dos funcionários.

Como critério de sustentabilidade para o setor, a consultoria propõe 20 ações sustentáveis que podem ser aplicadas nos bares e restaurante. Os restaurantes precisam adotar no mínimo a três dessas para receber o selo Restaurante Sustentável.

As exigências listadas na checklist são divididas em sete grupos: Fornecedores, Funcionários, Menu, Energia, Água, Material e Resíduos e Desperdício. Entre as ações sugeridas pela consultoria estão:

- Evitar o uso de peixes ameaçados de extinção no cardápio;
- Dar aos clientes a opção de pedir porções menores por preços mais baixos;
- Instalar sensores de movimento no local para automatizar a iluminação;
- Servir aos clientes água filtrada na jarra para evitar as garrafas plásticas;
- Reciclar o lixo seco e separar os resíduos orgânicos para compostagem;
- Utilizar materiais de limpeza biodegradáveis na higienização do local;
- Criar uma área de descanso para os funcionários da empresa.

O selo vale por um ano e para renová-lo a empresa precisa adotar três novas ações do *checklist* anterior. As empresas que não conseguirem implantar as iniciativas sustentáveis podem contratar os serviços desta consultoria que montará um plano de ação. Ao final do projeto o restaurante recebe automaticamente, a certificação. Cinco bares e restaurantes da capital possuíam o selo Restaurante Sustentável no período da pesquisa. São eles: Brasil a Gosto, D'olivino, Le Manjue Bistrô, Olea Mozzarella Bar e Zena Caffé.

O caso RERA

Desde a sua fundação em 1994, a empresa se mantém entre as melhores de São Paulo, atua no segmento de comida rápida, oferece aos clientes o Buffet com variedade e preço. Ela se diferencia no seu ramo pela qualidade nos produtos e serviços prestados, conta com mais de 1.200 funcionários distribuídos entre as unidades de São Paulo e Rio de Janeiro.

A empresa atende às exigências ambientais para a satisfação dos consumidores por meio de valores, implanta novas políticas de produção, adapta suas atividades, melhora e aprimora a administração ao aplicar métodos, medidas preventivas e corretivas na produção de seus produtos.

O rigoroso trabalho de gerenciamento de custos, *check list's* diários de controle de produção e sobras reduz o desperdício. Os estoques são controlados semanalmente, os pedidos são feitos para atender a produção e consumo semanais, incluindo fatores externos que possam alterar a rotina e produção do restaurante. O Manual de Boas Práticas adota requisitos claros para a adoção de seus fornecedores:

- Aprovação da área da gastronomia;
- Controle de qualidade;
- Preço.

A qualificação dos fornecedores é feita por meio da área de segurança alimentar que visita os fornecedores para auditar as condições de higiene sanitária e verifica os procedimentos adotados no transporte das mercadorias. O transporte deve garantir a integridade e qualidade, a fim de impedir que as mesmas cheguem inadequadamente ao restaurante, essas verificações eliminam o desperdício e geração de resíduos por parte do fornecedor e do estabelecimento.

A RERA solicita aos seus fornecedores que enviem junto com os produtos, laudos contendo os resultados microbiológicos e físico-químicos (se necessário) estes laudos são arquivados por 72 horas após o término do lote dos mesmos. Seguindo os procedimentos descritos no manual de boas práticas, o restaurante se responsabiliza pela qualidade final de seus produtos.

Ao receber as matérias-primas, funcionários treinados avaliam a integridade e características organolépticas de cada alimento (sensoriais, cor, odor, aroma, aparência, textura). A partir daí, o restaurante é responsável pelo armazenamento adequado e manutenção da saúde dos alimentos, fazendo controle de datas diárias, com inspeção minuciosa em todos os setores.

O manual de boas práticas elaborado pela empresa é um documento interno, de uso exclusivo e tem por objetivo estabelecer procedimentos de boas práticas de fabricação para cozinha comercial de alimentos a fim de garantir as

condições higiênico-sanitárias do produto final, e o controle de desperdício. O manual apresenta os protocolos para a manipulação, conservação e armazenamento dos alimentos:

- Antissepsia;
- Contaminantes;
- Controle integrado de pragas;
- Embalagem adequada;
- Medida de controle (com o objetivo de prevenir, reduzir a um nível aceitável ou eliminar agentes físicos, químicos ou biológicos que comprometam a saúde da população);
- Monitoramento de qualidade do produto;
- Rastreabilidade (processo de acompanhamento do produto na cadeia alimentar).
- Resíduos (materiais a serem descartados, de forma correta, oriundas da produção e das demais áreas do estabelecimento).
- Segurança do alimento (controles adequados e gerenciamento dos perigos);
- Sistema PEPS (onde o primeiro que entra no estoque, ou a validade de vencimento mais próxima, é o primeiro a ser utilizado).

Treinamento e gastronomia sustentável

O treinamento é fundamental para a estratégia da empresa e os Recursos Humanos desenvolvem habilidades para responder a todas as demandas, incluindo a ambiental. Este divulga informações de caráter específico relacionadas ao conhecimento ambiental, às atitudes tomadas e seus reflexos na preservação do meio ambiente.

O restaurante pesquisado desenvolve ações específicas, por exemplo: a cada mês um tema é abordado, em um deles através de folhetos explicativos, são ensinadas medidas simples e possíveis para melhorar o uso dos recursos existentes, estabelecendo metas na diminuição de consumo, no primeiro trimestre deste ano (2012) o objetivo era diminuir em 15 % os gastos públicos (água, luz).

No segundo trimestre, o tema escolhido foi a Reciclagem, a importância do reaproveitamento e os danos da sua ausência. O tema para o último trimestre aborda o grande desafio: a administração de resíduos para Buffet. Esse serviço permite atender grande número de pessoas, mas exige o planejamento de demanda sob o risco de gerar muitos resíduos.

Na redação final, estava em andamento a pesquisa interna para detectar as causas do aumento de produtos descartáveis e as medidas corretivas necessárias. No ano de 2012, o foco de treinamento evidenciava a relação direta entre Produção, Custos, Lucro e Sustentabilidade. O cronograma para os próximos treinamentos envolve assuntos ligados à:

- Auditoria ambiental;
- Auditoria energética;
- Marketing verde;
- Responsabilidade social;
- Tecnologia limpa, entre outros.

Reciclagens Praticadas no Restaurante: quatro ações efetivas

1. Reutilização de Óleo de Cozinha

O óleo de cozinha usado é um produto com alto nível de contaminação se jogado na rede de esgoto causa entupimentos sendo necessário o uso de produtos químicos tóxicos para solucionar o problema. Existem diversas possibilidades de reciclagem do óleo de fritura:

- A produção de resina para tintas;
- Sabão;
- Detergente;
- Glicerina;
- Ração para animais;
- Produção de biodiesel.

O óleo queimado é repassado a uma empresa responsável pela transformação deste óleo em sabão. A empresa de reciclagem paga

pelo litro do óleo ao restaurante ou poderia retornar o respectivo valor em sabão ecológico para o próprio restaurante. O recolhimento dos resíduos é feito através de recipientes que atendem as normas da vigilância sanitária.

2. Filtros para chaminés

O restaurante emprega filtros que retêm as impurezas que seriam lançadas no meio ambiente. Além de diminuir o odor de fumaça e gordura, estes filtros são biodegradáveis e descartáveis.

3. Reaproveitamento da Água

A água da chuva é reaproveitada através de coletores para a sua armazenagem e a usa para lavar calçadas, regar a jardinagem e o descargas. Essas medidas economizam o consumo da água e custos.

4. Coleta Seletiva

Os resíduos são descartados corretamente. Caixas de papelão, latas, garrafas, vidro e papel são separados em recipientes identificados e são recolhidos pelas empresas que fazem a reciclagem. Os resíduos orgânicos, como massas, carnes, vegetais, frutas entre outros, são separados dos lixos recicláveis.

O departamento de Recursos Humanos repassa o dinheiro arrecadado pela empresa através da reciclagem para programas de capacitação dos funcionários, que incluem bolsas para faculdade, cursos técnicos, treinamentos e palestras realizados fora da empresa. Dessa forma, traduz concretamente para os colaboradores os resultados da política ambiental da empresa e financia o desenvolvimento do capital humano.

Gestão do Conhecimento e Sustentabilidade voltada para o cliente

Alguns clientes percebem na entrada que o estabelecimento se preocupa com o meio ambiente e isso provoca nas pessoas a sensação de bem estar e participação com a responsabilidade social por meio da

preservação do ambiente e melhoria da qualidade de sua própria vida. Para os outros consumidores, quando essa política é anunciada, é possível ver a sua satisfação.

A arquitetura consolida a gastronomia sustentável: ambiente sustentável e alimentação saudável. O restaurante possui equipamentos que economizam energia, como o fogão de indução, que esquentar apenas as panelas e reduz o emprego de óleo. O salão tem lâmpadas de baixo consumo que funcionam através de sensores.

A empresa lançará futuramente no seu site as ações sustentáveis praticadas para atrair, fidelizar, dar credibilidade e gerar o aumento de frequência dos clientes preocupados com esse assunto. A chave para o sucesso está na aplicação do conceito de sustentabilidade nos qualidade dos serviços combinado com preços justos.

CONCLUSÕES

A mudança de valores da sociedade atualmente em relação ao meio ambiente exige que as empresas mudem não apenas seu discurso, mas de fato as suas atitudes e ações rumo a uma postura cidadã e sustentável.

A pesquisa verificou que a Gestão Ambiental faz parte de um novo modelo de negócio no setor denominado gastronomia sustentável que obtém resultados financeiros ao diminuir os seus impactos causados ao meio ambiente. O caso abordado (RERA) integrou a visão genérica de responsabilidade socioambiental com práticas específicas adequadas aos seus processos desde os cuidados com o solo, defensivos até por parte de fornecedores, porções para evitar resíduos e ações de economia de energia.

As estratégias da empresa nesse sentido são sintetizadas e comunicadas no seu manual de boas práticas. A rede RERA reestruturou amplamente os seus processos para a satisfação dos clientes, qualidade em seus produtos e serviços, redução de custos, uso consciente da matéria prima e controle do desperdício. A empresa estabeleceu critérios claros e definidos para a escolha de seus fornecedores para parcerias externas, para desenvolver, treinar, educar e conscientizar os seus colaboradores, tornando-os comprometidos com os objetivos ambientais e econômicos da empresa.

O estudo demonstra que o conceito de Sistema de Gestão Ambiental pode ser empregado ao negócio de restaurantes como diferencial competitivo. Além de minimizar os impactos causados ao meio ambiente, essa ação simultaneamente aumenta a lucratividade, melhora a imagem da empresa, contribui com o seu crescimento tornando-a competitiva e sustentável.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARONI, Margareth. **Ambiguidades e Deficiências do Conceito de Desenvolvimento Sustentável**. In: Revista de Administração de Empresas (ERA), FGV vol.32, abr/jun.1992.

CAMPOS, Vicente Falconi- **TQC- Controle da Qualidade Total** (no estilo japonês) 8. ED. Nova Lima- MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda. 2004.

DEMING, W. E. **Quality, Productivity, and Competitive Position**. Massachussets Institute of Technology, 1982.

DONAIRE, Denis - **Gestão Ambiental na empresa** / Denis Donaire. – 2. Ed. São Paulo. Atlas 1999

POLIZELLI, Demerval Luiz - **Meio ambiente e gestão do conhecimento: dos higienistas à sociedade da informação**/ Demerval Luiz Polizelli- 1. Ed. São Paulo. Almedina, 2011

VIEIRA FILHO, Geraldo - **Gestão da Qualidade Total: uma abordagem prática**, 3.ED. Campinas, SP. Editora Alínea, 2010

WINTER, G. ET alii. **Business and environment**. A Handbook of industrial ecology with 22 checklists for practical use and a concret example of the integrated system of environmentalist business management (The Winter Model). Hamburgo and New York: McGraw-Hill Book Company, 1989.

SITES

www.suapesquisa.com (acesso em 10/04/2012, às 22:45)

www.bsibrasil.com.br (acesso em 10/04/2012 às 22:55)

www.anrbrasil.com.br (acesso em 09/04/2012 às 20:35)

www.sustentavelmundonovo.blogspot.com.br/2009/11/restaurantes-sustentaveis.html (acesso em 23/04/2012 às 18:00)

www.uol.com.br/ (acesso 24/04/2012)

<http://prazeresdamesa.uol.com.br/exibirMateria/3324/carta-de-sao-paulo-por-uma-cozinha-sustentavel> (acesso em 24/04/2012 às 18:00).

<http://planetasustentavel.abril.com.br/noticia/cultura/chefs-cozinha-assinam-carta-gastronomia-sustentavel-607226.shtml> (acesso em 24/04/2012).

<http://www.gastronomiaverde.com.br/site/index.php> (acesso em 24/04/2012)

<http://www.oficinambiental.com.br/restaurante-sustentavel> (acesso em 24/04/2012)