

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
Campus Florianópolis-Continente
Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia

RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO EM PASTIFÍCIO ITALIANO

Orientadora: Nicole Pelaez
Estudante: Natalia de Oliveira Porfirio

Florianópolis, 2025

1. INTRODUÇÃO

A formação superior em Gastronomia exige não somente o domínio teórico das técnicas culinárias e de gestão, mas também a vivência prática da rotina operacional de um estabelecimento de alimentação. O Estágio Curricular Obrigatório constitui, portanto, uma etapa fundamental na graduação, por ser o momento em que o estudante confronta o aprendizado acadêmico com a realidade do mercado de trabalho, verificando a aplicabilidade das técnicas e desenvolvendo a postura profissional necessária para a carreira (Lima; Pimenta, 2006).

O presente relatório tem por finalidade descrever, analisar e refletir sobre as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC). As atividades foram realizadas no Il Grano, um estabelecimento que atua de forma híbrida como restaurante e pastificio¹, localizado no bairro Santa Mônica, em Florianópolis. O estágio compreendeu um período total de 80 horas, realizadas entre 30 de setembro e 16 de outubro de 2025.

A escolha do Il Grano como unidade concedente justifica-se pela sua relevância no cenário gastronômico local e pela oportunidade de imersão na culinária típica italiana, especificamente na produção artesanal de massas frescas. O ambiente proporcionou o contato direto com desafios reais da profissão, desde a manipulação de insumos altamente perecíveis e sem conservantes até a dinâmica de atendimento ao cliente nas modalidades *à la carte* e *take away*.

O objetivo geral do estágio supervisionado consiste em aplicar e integrar os conhecimentos, habilidades e competências adquiridas no decorrer do curso de Superior de Tecnologia em Gastronomia, aplicando em contexto prático. Ao possibilitar a recepção de novos ensinamentos, a prática das situações teóricas estabelecidas no curso auxiliam na formação de postura profissional.

Para cumprimento integral do objetivo geral e a consolidação das competências esperadas ao final do período de estágio, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos: execução das técnicas de *mise en place*, cortes e cocção; as atividades consistem em acompanhar o fluxo de pedidos, montagem e finalização de pratos durante o período de serviço, observando tempo de preparo e a apresentação executada. Além disso, busou-se a aplicação rigorosa das normas de Boas Práticas De Fabricação (BPF) e segurança dos alimentos na manipulação e armazenamento de insumos. O estágio prevê a operação segura

¹ Pastificio refere-se à fábrica de massas alimentícias, sendo a palavra de origem italiana.

de equipamentos industriais e utensílios de cozinha profissional, bem como a participação ativa na rotina de limpeza, organização do ambiente de trabalho e higienização pós serviço.

Para uma melhor compreensão da experiência, este relatório encontra-se estruturado em capítulos. Inicialmente, apresenta-se a fundamentação teórica sobre o setor de restauração e o contexto gastronômico de Florianópolis. Em seguida, realiza-se a caracterização da empresa, detalhando sua estrutura física, organizacional e público-alvo. Posteriormente, são descritas as atividades desenvolvidas, os desafios operacionais enfrentados e apresentou-se uma proposta de melhoria baseada na metodologia 5W2H para a automação de pedidos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo aborda sobre o setor de restauração, contextualizando sua origem, crescimento da sua popularização e exemplos específicos de restaurantes incluídos neste.

2.1 Setor de restauração

O conceito de sair de casa para se alimentar é antigo, com indícios datados de aproximadamente 512 a.C. No Egito Antigo, existiam locais dedicados à alimentação, onde a população consumia o único prato disponível, composto pela junção de cereais, aves selvagens e cebolas (Walker, 2021).

Com o passar dos anos, os estabelecimentos de alimentação passaram por mudanças, transformando locais com refeições simples, como caldos, com propósito de restaurar as energias de quem se alimentava, para estabelecimentos mais aprimorados. Em 1767, a ideia de alimentação restauradora deu nome a um tipo de estabelecimento, intitulado restaurante, tendo o significado atual de local comercial destinado à preparação e venda de alimentos (Eleutério, 2014).

Após mais de 300 anos de evolução, os restaurantes deixaram de ser locais destinados somente à alimentação simples e tornaram-se modernos e variados, com o intuito de atender às diferentes necessidades dos consumidores (Eleutério, 2014).

O crescimento quantitativo dos restaurantes impulsionou uma evolução qualitativa, exigindo métodos de classificação capazes de distinguir diferentes padrões de serviço e experiência. Assim, a multiplicidade de opções disponíveis ao público foi acompanhada por sistemas que conferem identidade e posicionamento a cada tipo de restaurante.

Conforme a Associação Nacional de Restaurantes (2024), o Brasil obteve um aumento significativo nos gastos com a alimentação em restaurantes e equivalentes, chegando a 61,4

bilhões de reais. No estado de Santa Catarina, há aproximadamente 17,81 mil restaurantes e similares, segundo a Receita Federal Brasileira (2025), em destaque, a capital do estado, Florianópolis, que possui cerca de 2254 estabelecimentos no setor de alimentação (Floripamanhã, 2015).

A cidade também conta com o título de Cidade Criativa UNESCO Da Gastronomia, sendo a primeira cidade brasileira a receber a designação, em 2014 (Florianópolis — Cidade Criativa, 2025) . Esse título tem como intenção incentivar a visibilidade internacional do município, ampliando o potencial turístico de Florianópolis (Moser; Perini, 2016). Este reconhecimento reflete na movimentação do comércio, destacando a área gastronômica, presente no setor terciário da economia, que abrange turismo, comércio e serviços, sendo o terceiro maior setor econômico de Florianópolis (Rizzon, 2019)

O elevado número de variados restaurantes em Florianópolis reflete a importância da gastronomia como componente essencial do turismo local e o dinamismo econômico da capital catarinense. Essa multiplicidade é observada no Guia Gastronômico de Florianópolis (Sabor Floripa, 2025) no qual são apresentados estabelecimentos com diferentes tipologias como: cafês, pizzarias, churrascarias, restaurantes de frutos do mar, japoneses, mexicanos e italianos. Entre as opções disponíveis em Florianópolis, destaca-se o Il Grano, restaurante típico italiano que se iniciou como um pastificio.

3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

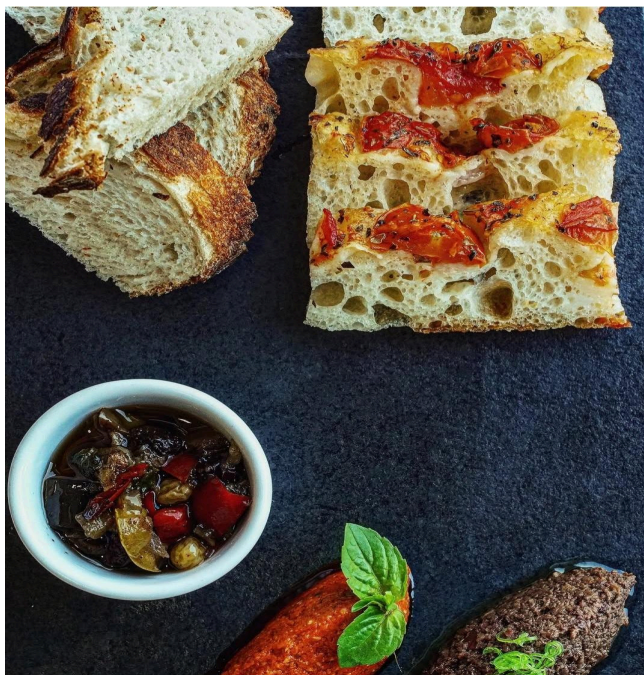
O restaurante Il Grano iniciou suas atividades em 2021, se estabelecendo no bairro Santa Mônica, próximo a Avenida Madre Benvenuta, principal via que delimita a área de maior concentração comercial da área residencial (Guia Floripa, 2025). A via gastronômica do bairro possui uma variedade de restaurantes de diversas especialidades. (GUIA FLORIPA, 2025)

O bairro apresenta um bom crescimento comercial devido à sua popularização entre o público mais jovem. A proximidade com as universidades — UDESC e UFSC — torna a área atrativa para novos empreendimentos, principalmente no ramo da alimentação, que predomina no bairro (Guia Floripa, 2025).

Restaurantes de especialidade possuem habilidade em preparos de determinados produtos, região, país ou método de cocção. (Fonseca, 2017). O Il Grano é classificado como restaurante especializado em tipicidade de país, no caso, a Itália. O estabelecimento possui cardápio com preparações predominantemente da região norte da Itália, região influenciada pela Áustria e França, possuindo abundância em derivados do leite, carne vermelha e

manteiga (Astigarraga, 2018). As vendas do restaurante se baseiam em massas, entretanto no estabelecimento é possível encontrar produtos de pasticeria — que se refere a confeitaria e padaria em geral, como ilustra a FIGURA 1.

Figura 1 - Panificados da pasticceria



Fonte: Il Grano Pastificio (2025)

A estrutura física do restaurante foi planejada para atender aos fluxos operacionais de produção e serviço, buscando otimizar a circulação dos funcionários e promover o conforto dos clientes. O layout do estabelecimento é dividido em duas áreas funcionais, área de atendimento e área de produção. O salão principal é ponto de contato direto com o cliente e reflete a identidade da empresa. Possui decoração predominantemente nas cores verde e marrom, com aproximadamente 12 mesas de 2 a 4 lugares distribuídas entre a área interna e externa do salão. Além da parte das mesas, possui a área do balcão, apresentando os produtos oferecidos, em conjunto com demais mostruários de produtos, como apresentado na FIGURA 2. Na área de produção, a cozinha segue layout setorizado por estações de serviço, para garantir a eficiência dos preparos. Os setores são separados em setor de cocção, setor de massas e setor de confeitaria, contando também com área de armazenamento de insumos, separada em estoque seco e seção refrigerada.

Figura 2 - Área interna do restaurante



Fonte: Il Grano Pastificio (2025)

O estabelecimento adota duas modalidades de venda, na modalidade de venda *à la carte*, o cliente seleciona os pratos presentes no menu (Sebrae, 2013). Essa modalidade apresenta tipo de serviço empratado, onde a finalização do prato ocorre integralmente na cozinha e o prato chega pronto à mesa (Gagliardi, 2025). Complementarmente, o restaurante oferece a modalidade de take away, permitindo que o cliente faça o pedido remotamente ou no balcão para retirada (Galunion, 2020). A oferta dessa modalidade de venda proporciona um diferencial de mercado, sustentando a rotatividade de clientes em relação à venda de massas frescas no local e garantindo a fidelização e atração de clientes na venda de pratos no período de almoço ou jantar.

Além das operações regulares, o restaurante promove eventos gastronômicos, convidando profissionais externos para executar menus autorais. Destaca-se nesse cenário, a realização de eventos exclusivos sob o comando do chef Fulvio Siccardi, cujas vagas limitadas reforçam o caráter de exclusividade. Tal iniciativa tem como propósito consolidar o restaurante como um espaço de convivência e lazer, proporcionando uma experiência de hospitalidade que valoriza a interação e o pertencimento social dos frequentadores.

O Il Grano Pastificio opera com horário de funcionamento diferenciado conforme o dia da semana, se mantendo aberto todos os dias. De segunda a quinta-feira, o atendimento

ocorre das 9:30 às 19:30 para venda de massas frescas e demais produtos. Já o período de almoço é estabelecido das 12:00 às 15:00. Nas sextas-feiras e sábados a operação é estendida, funcionando até às 22:00, adicionando o serviço de jantar. Aos domingos o atendimento é reduzido até às 15:00.

3.1 Aspectos jurídicos e tributários

A formalização de um empreendimento gastronômico exige o enquadramento em normas legais que definem sua personalidade jurídica, porte e regime de tributação. O Il Grano, fundado em 2021, encontra-se constituído sob a razão social Il Grano Comércio de Alimentos e Bebidas Ltda.

No quesito jurídico, a empresa classifica-se como uma Sociedade Empresária Limitada (Ltda). Este formato é amplamente utilizado no setor de restauração por permitir a separação entre o patrimônio pessoal dos sócios e o patrimônio da empresa, conferindo maior segurança jurídica à operação. Ao que tange o porte empresarial, o estabelecimento está enquadrado como Microempresa (ME). Esta classificação, regida pela Lei Complementar nº 123/2006, abrange negócios com limite de faturamento anual específico, condizente com a estrutura física e o quadro de colaboradores reduzido apresentados no organograma da empresa.

O enquadramento tributário adotado é o Simples Nacional. Este regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos é estratégico para empresas deste porte, pois unifica o pagamento de diversos impostos em uma única guia de recolhimento mensal (DAS). Para o Il Grano, esse regime reduz a burocracia administrativa e a carga tributária, fatores essenciais para a competitividade no mercado local.

Um ponto relevante nos aspectos jurídicos da empresa é a sua Classificação Nacional De Atividades Econômicas (CNAE), devido à sua atuação híbrida, descrita neste relatório como restaurante e pastificio (fábrica de massas), a empresa necessita de códigos de atividade que contemplem tanto o setor de serviços (alimentação preparada no local) quanto o setor industrial (fabricação de massas alimentícias). Essa dualidade exige atenção redobrada na gestão fiscal, visto que a venda de produtos industrializados (massas frescas para *take away*) e a prestação de serviços (atendimento *à la carte*) podem ter tributações distintas dentro dos anexos do Simples Nacional.

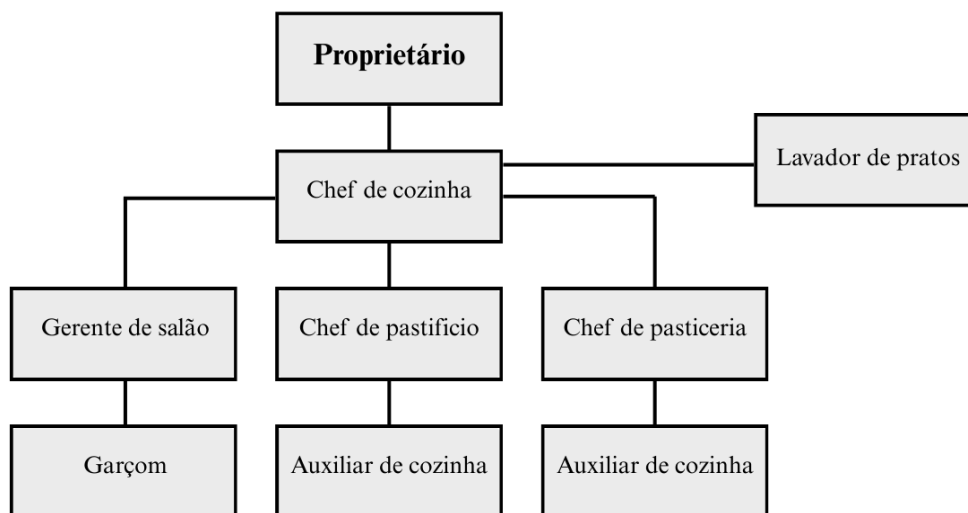
3.2 Estrutura organizacional

A estrutura organizacional é definida como o sistema que caracteriza o modo de atividades exercidas em uma empresa, como, por exemplo, um restaurante. As atividades são

divididas e coordenadas para atingir os objetivos definidos pela organização, podendo se adaptar conforme o porte ou setor do estabelecimento (Organimi, 2025).

O restaurante Il Grano possui estrutura organizacional definida como funcional, apresentando um responsável para cada área específica. Cada área é organizada segundo a tipologia de função exercida, mantendo uma linha de atividades relacionadas, ou seja, possuindo setores que exercem atividades distintas (Picchiali, 2010). No Il Grano a estrutura se inicia com o comando do proprietário, que diferencia a organização do restaurante em dois setores, o setor de atendimento comandado pelo gerente de salão e o setor de produção comandado por pelo chef de cozinha, que por sua vez coordena o chef de pastificio e chef de pasticceria, conforme ilustra a figura 01:

ORGANOGRAMA 1 - Estrutura funcional restaurante Il Grano



Fonte: Natalia Porfirio (2025)

O organograma demonstra a forma aplicada da estrutura organizacional funcional no Restaurante Il Grano, que possui equipe reduzida, entretanto, utiliza a estrutura para definir as atividades por função exercida. A utilização da estrutura funcional oferece vantagens como facilitar o trabalho em equipe devido às funções coordenadas e parecidas, promover o aperfeiçoamento devido à dedicação funcional ao setor que o funcionário está destinado, além de auxiliar na adaptação do funcionário à empresa por poder se dedicar a sua função.

3.3 Cargos e funções

A estrutura organizacional de um restaurante fundamenta-se na interdependência de dois setores operacionais, a área de produção e a área de atendimento. A definição clara dos cargos e funções é determinante para a eficiência do estabelecimento, apresentando hierarquia clara que distribui responsabilidades. Na área de atendimento ocorre atuação com proeza em hospitalidade e vendas, enquanto na área de produção é exibido foco em técnica, segurança dos alimentos e padronização das preparações. Para operações executadas com excelência, a sintonia entre as duas áreas é essencial, garantindo fluidez dos processos e serviços prestados.

3.3.1 Área de atendimento

A área de atendimento, também denominada como salão, é formada por uma brigada de atendimento organizada para atender a demanda das mesas e do balcão, com funções distribuídas para cobrir todas as etapas do ciclo de serviço, recepcionar, retirada de comandas, servir pedidos e organizar e higienizar o ambiente do salão. A brigada de salão é organizada hierarquicamente, apresentando um gerente de salão e 2 garçons, com funções definidas a seguir:

Gerente de salão: responsável por organizar os serviços oferecidos no salão, controle operacional, como abertura e fechamento do estabelecimento, supervisionar o mise en place de mesa antes do início do serviço.

Garçom: recepção do cliente, apresentação de menu, retirada de comanda, execução do serviço a mesa, recolhimento de louças usadas, limpeza e manutenção do salão.

3.3.2 Área de produção

A área de produção de um restaurante é assegurada por um grupo de funcionários, que formam a brigada de cozinha; no comando da brigada encontra-se o chef de cozinha, que coordena como a organização da cozinha irá exercer suas funções. Além desse profissional, de cozinha, existem os chefs de partida, especialistas no setor que comandam (Lima, 2014).

O restaurante Il Grano possui uma brigada de cozinha bem definida, apresentando um chef de cozinha ou mestre pastificio, chef de pasticceria, dois auxiliares de cozinha e um lavador de pratos, todos os cargos são comandados por um chef executivo, responsável também por supervisionar a área de serviço. Os cargos presentes na área de produção se apresentam descritos a seguir:

Chef de cozinha/mestre pastificio: responsável por comandar a brigada de cozinha, organização e adequação do cardápio, inspecionar as mercadorias do estoque, cuidar da

organização e harmonia da equipe. No Il Grano, por se tratar de um pastificio, o chefe de cozinha também pode ser chamado de mestre pastificio, ou seja, é quem executa o preparo de todas as massas comercializadas no restaurante.

Chef de pasticceria: realiza o preparo dos produtos da confeitaria e panificação do restaurante, responsável pela escolha do cardápio do seu setor, controle do estoque dos ingredientes específicos da pasticceria.

Auxiliar de cozinha: auxiliar o cozinheiro responsável por realizar pré-preparos, organização e separação dos ingredientes solicitados pelo cozinheiro. No Il Grano há dois auxiliares, um para o setor de massas frescas e outro para confeitaria e padaria.

Lavador de pratos: realiza a limpeza e organização dos utensílios, pratos e talheres utilizados nos preparos na cozinha, ou no salão.

3.4 Objetivo da empresa

O restaurante Il Grano visa se destacar entre os estabelecimentos de culinária italiana, oferecendo como diferencial a produção de massas frescas. Para alcançar esse foco, a empresa utiliza a ferramenta de missão, visão e valores, recurso que orienta as ações e decisões organizacionais (Rosário, 2021).

Segundo Rosário (2021), a missão da empresa é a sua razão de existência e o que espera fornecer com seus serviços no mercado. O restaurante Il Grano busca suprir uma experiência gastronômica referente aos produtos italianos produzidos, massas frescas e acompanhamentos, respeitando a tradição italiana e entregando para seus clientes produtos feitos a partir de ingredientes frescos e de qualidade, fornecendo o sabor autêntico italiano.

Já o objetivo da visão de qualquer estabelecimento tem como intenção projetar, ou seja, indicar em que situação e como a empresa pretende estar em determinado período (Rosário, 2021). Neste sentido, o propósito deste estabelecimento se refere ao reconhecimento perante seu público como o principal pastificio (fábrica de massas) e restaurante de culinária italiana na região de sua localização.

Definidos como os princípios que orientam a conduta do restaurante, os valores devem ser compartilhados por toda a equipe, proprietários e colaboradores. Esse alinhamento é vital para a missão ser cumprida e a visão de futuro, alcançada (Rosário, 2021). Entre os valores estabelecidos pelo restaurante é possível destacar: prioridade nos métodos de preparo em formato artesanal; importância da qualidade da matéria-prima, mantendo o foco em

ingredientes frescos e de boa qualidade; dedicação e cuidado ao processo em torno dos produtos e excelência e satisfação dos clientes referente ao atendimento, refeições e ambiente.

3.5 Público Alvo

A definição de um público alvo está relacionada a um grupo de pessoas com características e interesses semelhantes em relação aos produtos ou serviços oferecidos por determinada empresa (Santos, 2024). A estratégia de definir o público alvo tem como principal objetivo criar vínculo entre empresa e cliente, satisfazendo necessidades do consumidor.

No restaurante Il Grano, o perfil definido para o público alvo abrange características demográficas e comportamentais. Ao que tange a caracterização demográfica encontram-se pertencentes a classe de renda média e média alta, que possuem disponibilidade financeira para adquirir a qualidade dos produtos oferecidos, especificamente massas artesanais, com valor qualitativo maior em relação a massas industrializadas. No âmbito comportamental, destaca-se o perfil de consumidor que valoriza a experiência gastronômica e de ordem social através dos eventos promovidos pelo estabelecimento.

No que se refere especificamente à modalidade *take away*, o público é constituído predominantemente por moradores das imediações, cujo comportamento de compra é orientado por consumo domiciliar, abrangendo desde refeições triviais até a realização de eventos sociais. Ressalta-se que a fidelização deste segmento de compra, é frequentemente impulsionado pela base de clientes da modalidade *à la carte*, que fundamentados na confiança e na validação prévia da qualidade ofertada, optam por integrar a experiência do restaurante para suas residências.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ESTÁGIO

O presente relatório descreve as atividades realizadas durante o estágio curricular no Restaurante Il Grano, realizado no período de 30 de setembro de 2025 a 16 de outubro de 2025, totalizando 80 horas. O estágio teve como objetivo proporcionar a vivência prática em ambiente profissional, complementando os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da formação, conforme apresentado no quadro 01 abaixo:

Quadro 01 - Atividades desenvolvidas em estágio

| Atividade desenvolvida | Descrição |
|---------------------------------|--|
| Preparo de <i>mise en place</i> | organizar e preparar os ingredientes para serem usados |

| | |
|--|---|
| | pelo chef, incluindo pesagem, corte e separação. |
| Participação no preparo das massas | pesagem de ingredientes, preparo de massas feitas à mão. Exemplo: cappelletti, agnolotti, nhoque, etc. |
| Produção dos produtos de venda | preparo integral de itens de prateleira, fazendo o pré-preparo, preparo e armazenamento final. Exemplo: molho bechamel, sugo pomodoro, sugo alla norma. |
| Auxiliar na abertura da cozinha para o período de atendimento (almoço) | separação de ingredientes e utensílios utilizados no serviço de preparo de pratos. Exemplo: ralar queijo para finalização de prato. |
| Finalização de pratos no período de almoço | auxiliar o responsável pelo preparo dos pratos, realizando a finalização e encaminhamento aos atendentes. |
| Apoio nas atividades de pasticceria | auxiliar no preparo de formas, montagem de produtos para assar. |
| Embalamento e etiquetagem de mercadorias do balcão | auxiliar os funcionários à frente do balcão nas embalagens de itens recebidos da cozinha, principalmente produtos de pasticceria como biscoitos. |
| Preparo e reposição dos itens congelados | preparo de risotos, montagem de lasanhas, etiquetagem para dispor os produtos na área de congelados. |

O nível de dificuldade das atividades desenvolvidas foi sendo ampliado ao decorrer do estágio, possibilitando que ao final, algumas das atividades descritas fossem executadas sem apoio, gerando a visibilidade do crescimento de habilidades técnicas e práticas.

5. DESAFIOS ENFRENTADOS

A operação de um estabelecimento como o Il Grano, voltado para produtos típicos italianos, impõe desafios singulares. Durante o período de estágio observou-se que a manutenção da qualidade nos processos produtivos, aliada a necessidade de atender com excelência o público, gerou situações específicas. A seguir, são detalhados os principais desafios operacionais e de gestão encontrados na rotina do restaurante.

No âmbito produtivo, uma das dificuldades se encontra na padronização da produção artesanal. Alguns produtos são feitos exclusivamente por método manual, exigindo habilidade técnica, a fim de manter a constância nas características organolépticas, como espessura, peso e textura da massa, indiferentemente da demanda ou do funcionário responsável pelo preparo. A variabilidade natural exige monitoramento rigoroso para garantir que o cliente receba a qualidade de costume, conforme as fichas técnicas de preparação.

Em relação à perecibilidade, a opção de utilizar insumos frescos e com ausência de conservantes químicos, elevam a complexibilidade da gestão de estoque. O desafio observado foi manter o equilíbrio entre a produção diária com a demanda, visando minimizar o

desperdício sem ruptura de estoque ou falta de produto. A alta perecibilidade das massas frescas e dos molhos artesanais exige um cálculo preciso e uma rotação de estoque adequada, como a estratégia PVPS², pressionando a rotina operacional da cozinha.

Em relação aos desafios encontrados, o estabelecimento viabiliza desenvolver soluções que facilitem a absorção dos empecilhos diante a produção. Para questões de padronização e perecibilidade, a implementação e uso de fichas técnicas de preparação revelou-se fundamental para sustentar a operação do estabelecimento. Essa ferramenta, além da função de receituário, atua como instrumento de controle de qualidade e padronização, detalhando o método de preparo e o rendimento final. As fichas técnicas reduziram a variabilidade da produção, assegurando a experiência consistente dos clientes com os produtos. A precisão nos dados das fichas fornece base para o cálculo dos custos, permitindo a precificação que atenda gastos com insumos.

Soma-se também aos desafios internos a instabilidade no fornecimento e a sazonalidade das matérias-primas, especificamente no que se refere à aquisição de insumos de qualidade, e ingredientes específicos que nem sempre estão disponíveis no mercado local convencional. Itens que dependem da sazonalidade, por exemplo, tomate, manjeriço, pêra, entre outros, são encontrados em melhor qualidade e quantidade em determinadas épocas do ano, oscilando a disponibilidade e a padronização dos insumos por parte dos fornecedores. A sazonalidade de itens frescos impacta nas fichas técnicas, exigindo do setor de compras uma negociação constante, a fim de manter a qualidade sem variar os preços de modo que inviabilize a margem de lucro dos produtos.

A comunicação e fluxo de pedidos estabeleceu-se como o último desafio observado, que se refere ao contato entre as equipes de atendimento e de produção. O registro manual dos pedidos revelou-se um ponto crítico, pois a ilegibilidade ou a falta de padronização da escrita ocasionalmente dificulta a compreensão por parte da equipe de produção. Essa situação resulta em riscos de erros na montagem dos pratos e atrasos no serviço, evidenciando a necessidade de otimização no fluxo de informações. Com intuito de atender as demandas e agilizar os pedidos, além de prevenir erros, criou-se uma proposição de melhoria, descrita no capítulo 6.

6. PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

² PVPS se refere a ordem de utilização dos produtos no estoque, o primeiro produto a vencer deve ser o primeiro produto a ser utilizado.

Visando solucionar falhas de comunicação entre o atendimento e a área de produção, como também agilizar o processo de saída dos pratos em relação ao período de almoço, propõe-se a informatização do lançamento de pedidos. Para detalhar o planejamento desta intervenção, utilizou-se a metodologia 5W2H³, que consiste em definir o que será feito, por que, onde, por quem, quando, como e quanto custará a ação a ser tomada para que gere uma melhoria vantajosa à empresa (Sebrae, 2025).

Inicialmente propõe-se a implementação de um sistema de impressão de comandas diretamente na cozinha, a justificativa inclui a eliminação de erros de pedidos manuscritos e a aceleração da comunicação do pedido para início imediato do preparo. O processo funcionará através de comandas eletrônicas em tablets operados pelos garçons, que encaminharão os pedidos para as impressoras localizadas na cozinha.

O funcionamento da proposta baseia-se no uso de comandas eletrônicas operadas pelos garçons em tablets, que irão transferir os pedidos automaticamente para as impressoras na cozinha. Para a viabilização técnica, será necessário selecionar sistemas e equipamentos compatíveis, padronizar as informações nas comandas como mesa, horário e modificações e realizar simulações de dias de alto movimento para testar a capacidade de suporte do sistema. A responsabilidade por coletar e inserir os dados será da equipe de atendimento, enquanto a equipe de produção manterá o foco no recebimento da comanda e execução imediata do preparo.

O cronograma de implantação foi estruturado em quatro etapas semanais, a primeira semana será dedicada a compra e recebimento de impressoras, bobinas de papel e sistemas e a segunda semana será dedicada a instalação física. Na terceira semana o foco estará no treinamento da equipe sobre a inserção e interpretação dos pedidos e a quarta semana marcará o início da utilização e o monitoramento dos resultados.

Estima-se um investimento inicial de R\$2.850,00, composto pela aquisição de uma impressora térmica, dois tablets, custos de implantação e configuração e mensalidade do software de automação de comando.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio supervisionado realizado no restaurante Il Grano constituiu uma etapa fundamental para consolidação da formação acadêmica, permitindo a aplicação dos conhecimentos adquiridos no curso superior de gastronomia. A imersão na rotina de um

³ 5W2H é uma ferramenta de planejamento que organiza os planos de ação em sete perguntas em inglês: What (O quê?), Why (Por quê?), Where (Onde?), When (Quando?), Who (Quem?), How (Como?) e How much (Quanto custa?).

estabelecimento híbrido, atuando simultaneamente como restaurante e pastificio, proporcionou uma visão abrangente sobre a dinâmica de uma cozinha profissional especializada na culinária tipicamente italiana.

Durante as 80 horas de atividade, os objetivos específicos definidos inicialmente foram alcançados com êxito. A execução de processos variados, desde o *mise en place* e a produção artesanal de massas frescas até a finalização de pratos, resultou no desenvolvimento de maior autonomia e segurança operacional. Além das habilidades gastronômicas, a vivência permitiu observar desafios de gestão, como o controle de perecibilidade de insumos sem conservantes e a necessidade rigorosa de padronização para garantir a qualidade dos produtos.

Nesse contexto observou-se a importância das ferramentas de controle. O uso de fichas técnicas de produção se provou indispensável não apenas para a precificação, mas como instrumento de padronização diante da variabilidade natural dos processos manuais e da sazonalidade dos insumos. A experiência do estágio, reforçou que a excelência gastronômica depende do equilíbrio entre a técnica artesanal e a gestão eficiente de recursos e estoque.

Como contribuição ao estabelecimento, observou-se uma dificuldade na comunicação entre o atendimento e a produção, decorrente do uso de comandas manuscritas. Como proposta de melhoria, elaborou-se uma proposta de intervenção fundamentada na metodologia 5W2H, sugerindo a informatização e automação do lançamento de pedidos. A sugestão de implementar esse projeto visa mitigar erros operacionais, agilizar o fluxo de produção em horários de movimento e modernizar a infraestrutura de atendimento do restaurante.

Considerou-se portanto que o estágio cumpre seu papel pedagógico de integrar teoria e prática, fomentando uma postura profissional crítica e proativa. A experiência no Il Grano aprimorou as competências técnicas específicas do pastificio e proporcionou um entendimento sistêmico do negócio gastronômico, preparando a discente para os desafios do mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE RESTAURANTES (Brasil). **Gastos com alimentação fora de casa atingem recorde em 2024**. 2024. Disponível em: <https://anrbrasil.org.br/gastos-com-alimentacao-fora-de-casa-atingem-recorde-em-2024/>. Acesso em: 25 out. 2025.

ELEUTÉRIO, Hélio. **Fundamentos da gastronomia**. São Paulo: Érica, 2014. Disponível em: https://gastronomiafametro.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/81ce62_0efe9f1e709541a99cabaac698f9f7f1.pdf. Acesso em: 22 out. 2025.

FLORIANÓPOLIS CIDADE CRIATIVA. **Uma estratégia de desenvolvimento sustentável**. Florianópolis, 2025. Disponível em: <https://cidadecriativa.floripa.br/o-programa/>. Acesso em: 5 nov. 2025.

FONSECA, Marcelo Traldi. **Tecnologias gerenciais de restaurantes**. São Paulo: Senac São Paulo, 2017. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/668749769/Tecnologias-Gerenciais-de-Restaurantes>. Acesso em: 10 nov. 2025.

GALUNION. **Como recompor as vendas do seu restaurante**: conheça as novas formas de consumo fora do local. [S. l.: s. n.], 2020. Material de apoio: Ajinomoto Food Service, Abrasel, Sebrae. Acesso em: 16 nov. 2025.

LÉIA DO ROSÁRIO. **O que é Missão, Visão e Valores de uma Empresa**. Rio Meão: Instituto do Emprego e Formação Profissional, 2021. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/511489834/Missao-Visao-Valores>. Acesso em: 18 nov. 2025.

LIMA, Maria Socorro Lucena; PIMENTA, Selma Garrido. Estágio e docência: diferentes concepções. **Poiesis Pedagógica**, Catalão, v. 3, n. 3 e 4, p. 5-24, 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufcat.edu.br/index.php/poiesis/article/view/10542>. Acesso em: 25 nov. 2025.

LIMA, Thiago das Chagas. **Técnico em Serviços de Restaurante & Bar**: técnicas de cozinha. Pernambuco: Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco, 2014. Disponível em: <https://livrodeculinaria.com/wp-content/uploads/livros/Tecnicas-de-Cozinha.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2025.

MANUAL de técnicas de serviço de restauração e bebidas. [S. l.: s. n., 20--?]. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/425426389/Manual-Restaurante>. Acesso em: 16 nov. 2025.

MOSER, Gisele Palma; PERTILE, Kriscie; PERINI, Krisciê Pertile. Tradition and Contemporaneity: Florianópolis, UNESCO's city of gastronomy. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, Caxias do Sul, v. 8, n. 4, p. 510-522, out. 2016. Disponível em: <https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/4565/pdf>. Acesso em: 6 nov. 2025.

MURILO GAGLIARDI. **Empratado**: um sofisticado tipo de serviço gastronômico. [S. l.], 2025. Disponível em: <https://www.gastronomia.com.br/empratado-um-sofisticado-tipo-de-servico-gastronomico/>. Acesso em: 16 nov. 2025.

ORGANIMI. **Estrutura Organizacional de um Restaurante**: como funciona e exemplos. [S. l.], 2025. Disponível em: <https://www.organimi.com/restaurant-organizational-structure/>. Acesso em: 17 nov. 2025.

PICCHIAI, Djair. **Estruturas organizacionais modelos**. São Paulo: Universidade Federal de São Paulo, 2010. Disponível em: https://www.academia.edu/6631253/Universidade_Federal_de_S%C3%A3o_Paulo_Reitoria_Secretaria_de_Planejamento ESTRUTURAS_ORGANIZACIONAIS_MODELOS. Acesso em: 17 nov. 2025.

SABOR FLORIPA. **Guia Gastronômico de Florianópolis**. Florianópolis, 2025. Disponível em: <https://www.saborfloripa.com.br/>. Acesso em: 6 nov. 2025.

SANTOS, Claudinéia. Marketing de relacionamento: onde tudo começa com o consumidor. **Revista Tópicos**, [S. l.], v. 2, n. 6, 2024. Acesso em: 18 nov. 2025.

SEBRAE (Brasil). **5W2H**: o que é, para que serve e por que usar na sua empresa. 2025. Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/blog/5w2h-o-que-e-para-que-serve-e-por-que-usar-na-sua-empresa>. Acesso em: 24 nov. 2025.

SEBRAE (Brasil). **Como montar um restaurante**. Manaus: Sebrae, 2013. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/748673677/Como-montar-um-restaurant>. Acesso em: 15 nov. 2025.

SEBRAE SANTA CATARINA (Brasil). **Serviços de alimentação em Santa Catarina: dinâmica empreendedora e caminhos para diferenciação**. 2025. Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/storage/pdf/RI-Servicos-de-Alimentacao-em-Santa-Catarina-Dinamica-empreendedora-e-caminhos-para-diferenciacao.pdf>. Acesso em: 25 out. 2025.

WALKER, John R. **The restaurant: from concept to operation**. 9. ed. Nova Jersey: Wiley, 2021. Disponível em: https://books.google.com.br/books?id=-_1GEAAAQBAJ. Acesso em: 22 out. 2025.