

Grupo Portugália Restauração

QUALIDADE, SEGURANÇA E NUTRIÇÃO

Onde a tradição se mistura com as exigências da modernidade



PORTUGÁLIA
RESTAURAÇÃO



Mais de cinco milhões de refeições servidas por ano é um indicador de sucesso daquela que é a maior cadeia de cervejarias do país, o Grupo Portugália Restauração, mas também sinónimo de uma grande responsabilidade corporativa perante o cliente e a sociedade. Embora constituindo requisitos básicos desde os seus primórdios, a qualidade e a segurança alimentar ganharam uma maior importância aquando do início da expansão do Grupo em finais da década de 90.



Desde 1997, inspirando-se no conceito da primeira Cervejaria Portugália, aberta em 1925 numa das principais artérias da capital (Avenida Almirante Reis), mas modernizando-o e adaptando-o ao estilo de vida actual, o Grupo Portugália abriu mais 16 Cervejarias Portugália. A esta insígnia foi acrescentando outras, quer através de aquisições (La Brasserie de L'Entrecôte, Cervejaria Ribadouro, A Padaria, Mercado de Santa Catarina e Cervejaria Trindade), quer com o lançamento de novas insígnias no mercado da restauração (Balcão Portugália e Il Mercato di Pasta).



A responsabilidade acrescida de gerir oito marcas conduziu à necessidade de encarar de forma integrada o controlo de produtos e de processos operativos em todo o Grupo, levando a centrar a sua política da Qualidade em três áreas fundamentais: selecção criteriosa das matérias-primas, cumprimento rigoroso da legislação no âmbito da higiene e segurança alimentar e forte sensibilização dos colaboradores através de acções de formação regulares, as quais em 2007 atingiram um volume de 25 mil horas e envolveram cerca de 600 empregados.

O Grupo Portugália Restauração encontra-se actualmente com um sistema de autocontrolo implementado com base nos requisitos do

HACCP, transversal a todas as marcas e a todas as vertentes técnicas e humanas, contribuindo para elevar os padrões do serviço e para a satisfação e fidelização dos clientes. Além do controlo da qualidade dos produtos à sua chegada aos restaurantes, o controlo da higiene e segurança passa também pelo seu armazenamento e acondicionamento, bem como pelas fases de preparação e confeccção, com vista a servir alimentos o mais inócuos possível.

A concepção e a implementação do sistema HACCP foram fruto de uma análise metódica e pormenorizada de todas as operações que directa ou indirectamente estavam relacionadas com a segurança dos produtos. A implementação foi realizada em fases sequenciais e interdependentes, suportadas na legislação específica do sector e em documentos de interpretação.

Todo o processo evoluiu de forma paulatina e consistente, conforme sublinha a responsável do Departamento da Qualidade, Rita Rei: "A implementação do HACCP é relativamente fácil na indústria, onde há programas fixos de produção, com um número limitado de produtos que se repete durante muito tempo. Apresenta contudo algumas dificuldades na restauração, em que as ementas são variadas, as operações de preparação são planeadas para intervalos de tempo muito curtos, decorrendo em tempos e em locais que não permitem o registo sistemático de operações de controlo. Por isso, mais do que traçar um plano muito ambicioso e complexo, preferimos partir de um simples, com possibilidade de ser ampliado e com mais garantias de ser concluído.

Foi assim que em 2001 decidimos levar a cabo este projecto, com o objectivo de controlar os riscos relativos à saúde do consumidor e



conferir maior qualidade aos nossos produtos, o qual culminou em 2004 com a certificação HACCP num dos nossos restaurantes de acordo com o *Codex Alimentarius*. O processo iniciou-se com uma auditoria de diagnóstico para identificar, analisar e avaliar a situação do restaurante relativamente aos pré-requisitos. Foram avaliados o *layout*, circuitos das matérias-primas e produto acabado, desde a recepção à distribuição, equipamentos, hábitos do pessoal, controlo de pragas, procedimentos sobre reclamações dos consumidores, entre outros. Nesta primeira fase foi constituída uma equipa responsável pelo desenvolvimento do sistema e sua posterior aplicação e foram envolvidas todas as áreas da empresa. A partir daí iniciou-se todo o trabalho de implementação do sistema nos restaurantes, começando pela formação dos recursos humanos. Foi elaborado um Manual de Boas Práticas, introduzida nova sinalética em todas as secções do restaurante, classificados os perigos associados, identificados os pontos críticos de controlo e estabelecidos os seus limites críticos”.

As dificuldades sentidas fizeram igualmente parte do processo, bem como as soluções para a sua superação. Os suportes documentais necessários à orientação das actividades, estabelecidos em planos, procedimentos e códigos de boas práticas, bem como os registos que documentam a execução das mesmas, apresentaram-se por vezes pouco práticos. Como refere aquela responsável, “torna-se pouco prático, ao nível da produção, os manipuladores interromperem as suas tarefas para efectuarem os registos. Assim, na maioria das situações, as activida-

des de controlo que se prendem com recolha de temperaturas e medição do tempo não obedecem a um esquema rígido e formal de registo. Estas verificações foram protocoladas e organizadas de forma a permitir verificações *in loco*, colheita de amostras e análise e avaliação do desempenho do pessoal”. Satisfeita com os resultados, Rita Rei conclui: “A opção pela implementação do sistema é uma aposta ganha. Confirmámos o retorno do investimento, não só pelo aumento do grau de profissionalismo dos colaboradores como também pela consequente diferenciação face à concorrência”.

APOSTA ESTRATÉGICA NA NUTRIÇÃO E SAÚDE

Pensar nutrição no Grupo Portugália Restauração tornou-se igualmente num factor crítico de sucesso. Responder às tendências alimentares actuais, a par da sua posição no sector da restauração tradicional, significou investir no desenvolvimento de novos pratos e novas ementas, reformular receitas de forma a minimizar a utilização excessiva de gordura, açúcar ou sal, contribuindo para um maior equilíbrio em termos nutricionais.

São vários os exemplos reveladores desta atitude inovadora, enunciados pela responsável do Departamento de Desenvolvimento, Sílvia Grilo: “Promovemos este ano, em campanha nacional, o bife grelhado na Cervejaria Portugália e o novo acompanhamento de legumes salteados. Apesar da oferta de bife grelhado ser uma opção há muito existente, a sua promoção teve como objectivo o aumento do seu consumo. Os legumes sal-

teados constituem uma opção, colorida e saborosa, de consumir vegetais e garantir uma melhor qualidade nutricional da refeição. Em Junho foram lançadas novas saladas, bem como reformulados os menus infantis, agora mais equilibrados nutricionalmente com os vegetais, cenoura e espinafres, além de mais divertidos, pois são servidos em forma de “bolinhas”. Além dos vegetais, a carne de aves (frango) tornou-se igualmente numa das opções destes menus. As batatas fritas, tão do agrado das crianças, não foram proibidas, mas são agora oferecidas em quantidade mais controlada. Em alternativa, passou a haver também puré”.

Além da Cervejaria Portugália, outras marcas do Grupo reflectem as preocupações nutricionais. É o caso do Il Mercato di Pasta, cujas novas ofertas de pasta foram idealizadas sem adição de qualquer molho, privilegiando a adição de azeite como gordura de eleição, em quantidades moderadas, e foi reforçada a contribuição de alimentos de origem vegetal.

A informação nutricional aos clientes é também um aspecto actualmente em desenvolvimento. Segundo Sílvia Grilo, “será uma forma de auxiliar os clientes numa escolha mais informada. Para o desenvolvimento deste sistema de informação todas as ofertas alimentares estão a ser avaliadas nutricionalmente, quer através da utilização de tabelas de composição de alimentos, quer através de análises laboratoriais aos nossos produtos”.

Apostar numa alimentação mais saudável e na melhoria da qualidade reforça a posição do Grupo Portugália Restauração no sector.