

**UNIVERSIDADE DO ALGARVE**

***O PAPEL DA CERTIFICAÇÃO DA RESTAURAÇÃO TRADICIONAL  
NA PROMOÇÃO DA GASTRONOMIA REGIONAL E NO  
DESENVOLVIMENTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS***

**Fátima Maria Marques Custódio**

Relatório de Atividade Profissional

**Mestrado em Gestão e Desenvolvimento de Destinos Turísticos**

**Trabalho efetuado sob orientação de: Professor Doutor Júlio da Costa Mendes**

**2013**

# O PAPEL DA CERTIFICAÇÃO DA RESTAURAÇÃO TRADICIONAL NA PROMOÇÃO DA GASTRONOMIA REGIONAL E NO DESENVOLVIMENTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS

## “Declaração de autoria de trabalho”

“Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.”

Fátima Custódio

“Copyright” em nome de Fátima Maria Marques Custódio

“A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.”

# DEDICATÓRIA

*À minha família que sempre me incentivou.*

*Aos amigos que nunca me deixaram desistir.*

*Ao Cesário Severino, pela compreensão e apoio constantes.*

## RESUMO

Este relatório de Atividade Profissional, realizado com vista à obtenção de grau de Mestre em Gestão e Desenvolvimento de Destinos Turísticos, da faculdade de economia, da Universidade do Algarve, está dividido em duas partes.

Numa primeira parte é apresentado o tema a desenvolver e para discussão de provas.

A escolha do tema tem a ver com o facto da gastronomia ser considerada cada vez mais um recurso importante para o desenvolvimento do turismo e dos destinos turísticos, ao mesmo tempo que se revela fundamental a contribuição da restauração tradicional na promoção da gastronomia junto dos visitantes.

Em particular no Alentejo, a gastronomia regional é por si um produto turístico reconhecido que motiva visitantes a deslocarem-se à região. Importa por isso envolver as empresas de restauração tradicional, qualificando-as e possibilitando que se certifiquem.

Neste contexto, a Turismo do Alentejo, ERT está a promover uma certificação específica - Alentejo Bom Gosto - destinada aos restaurantes do Alentejo e que tem por objetivo final a promoção e divulgação dos restaurantes e da gastronomia regional.

É apresentado ainda o caso prático de uma unidade de restauração tradicional, situado no litoral alentejano onde está a ser implementada a certificação “Alentejo Bom Gosto”.

Na segunda parte do trabalho é apresentada a descrição detalhada do Curriculum Vitae. Esta segunda parte está subdividida em 5 capítulos, onde se incluem: percurso académico, atividade profissional, participação e representação, outras competências relevantes, sobretudo ao nível das línguas estrangeiras e uma discussão crítica da evolução da experiência profissional.

Desta descrição destaco a evolução constante desde o início da minha atividade profissional, tendo progredido na carreira de forma sistemática e a polivalência de funções desempenhadas, mas sempre ligadas ao turismo e hotelaria.

Palavras-Chave: Produto turístico, turismo gastronómico, gastronomia, certificação, restauração

## ***ABSTRACT***

This Professional Activity Report, undertaken in order to obtain a Master's degree in Management and Development of Tourist Destinations, faculty of economics at the University of the Algarve, is divided into two parts.

The first part concerns the presentation of the theme for development and further discussion of evidence. Gastronomy is increasingly considered as being an important touristic resource for the touristic destinations. At the same time, small traditional restaurants have a vital contribution on promoting the traditional cuisine of the touristic destinations.

Particularly in Alentejo, the gastronomy itself is recognized as a tourist product which motivates visitors to travel to the region. Therefore, it is crucial to involve the traditional restaurants, helping them to qualify themselves and helping them obtaining certification.

In this context the Regional Tourism Authority is promoting a specific certification "Alentejo Good Taste", for the restaurants in Alentejo, which aims the promotion of the restaurants and the regional cuisine. In this report it is also presented a case study, a traditional restaurant, located on the Alentejo coast where the certification "Alentejo Bom Gosto" is being implemented.

The second part of this report consists of detailed curriculum vitae. This second part is divided into five chapters, including: academic activity, professional activity, participation and representation, other relevant skills, particularly foreign languages and a critical discussion of the evolution of the professional experience.

The Curriculum Vitae highlights the constant evolution of my professional activities, having systematically progressed in the career and the versatility of functions performed, but always linked to tourism and hospitality.

Keywords: Touristic product, gastronomic tourism, gastronomy, certification, restoration

## ÍNDICE GERAL:

	Página
Resumo	4
<i>Abstract</i>	6
Índice de figuras	8
Índice de tabelas	9
Lista de Abreviaturas	10
Capítulo 1 - Introdução	11
Capítulo 2 – Gastronomia, Turismo e Certificação na Restauração	13
2.1 – Turismo Gastronómico e Gastronomia como Produto Turístico	13
2.2 – Gastronomia e turismo a nível institucional	15
2.3 – Certificação na restauração	19
2.4 – A certificação “Alentejo Bom Gosto”	21
2.4.1 – O Referencial para a Certificação “Alentejo Bom Gosto”	23
Capítulo 3 – Certificação na restauração tradicional – o caso prático do Zé–Restaurante Lounge	28
3.1 – Comporta: Localização e Enquadramento	28
3.2 – Breve caracterização do turismo na região	30
3.2.1 – A restauração tradicional na região	32
3.3 – O Zé – Restaurante Lounge	33
3.4 – Certificação “Alentejo Bom Gosto” n’o Zé – Restaurante Lounge	34
3.4.1 – Aplicação do referencial no restaurante e implementação de requisitos	35
3.4.2 – Dificuldades na implementação dos requisitos	52
Capítulo 4 – Conclusões	54
Referências Bibliográficas	56
Anexos	58
Anexo 1 – Referencial certificação – Alentejo Bom Gosto	59

## Índice de figuras

	Página
3.1. Figura 1: Breve cronologia evolução Comporta e Herdade da Comporta	29
3.4.1 Figura 2: Ficha de receção de mercadorias antes do início do processo de certificação	37
3.4.1 Figura 3: Ficha de receção de mercadorias depois do início do processo de certificação	37
3.4.1 Figura 4: Ficha técnica antes do início do processo de certificação da certificação	38
3.4.1 Figura 5: Ficha técnica alterada para a certificação	39
3.4.1 Figura 6: Ementas antes do início do processo de certificação	42
3.4.1 Figura 7: Ementas antes do início do processo de certificação	43
3.4.1 Figura 8: Ementas depois do início do processo de certificação	44
3.4.1 Figura 9: Ementas depois do início do processo de certificação	45
3.4.1 Figura 10: Carta de vinhos antes do início do processo de certificação	47
3.4.1 Figura 11: Carta de vinhos antes do início do processo de certificação	48
3.4.1 Figura 12: Exemplo de Carta de vinhos alterada	49
3.4.1 Figura 13: Exemplo de Carta de vinhos alterada	50

## Índice de tabelas

	Página
3.2 Tabela 1: Distribuição das dormidas ao longo do ano de 2011	30
3.2 Tabela 2: N° de hóspedes e de dormidas, de acordo com o país de residência	31
3.2 Tabela 3: N° de estabelecimentos e capacidade de alojamento nos concelhos de Alcácer do Sal e Grândola	31
3.4.1 Tabela 4: Matriz de análise (ilustrativa)	35

## Lista de Abreviaturas

APCER	Associação Portuguesa de Certificação
DOC	Denominação de Origem Controlada (vinhos)
DOP	Denominação de Origem Protegida (produtos alimentares)
ERT	Entidade Regional de Turismo
HACCP	Hazard analysis and critical control points
HST	Higiene e Segurança no Trabalho
IGP	Indicação Geográfica Protegida (produtos alimentares)
IPAC	Instituto Português de Acreditação
IPR	Indicação de Proveniência Regulamentada (vinhos)
OMT	Organização Mundial de Turismo
PENT	Plano Estratégico Nacional de Turismo
POTA	Plano Operacional de Turismo do Alentejo
THR	Asesores en Turismo, Hotelaría y Recreación, SA

## Capítulo 1 – INTRODUÇÃO

O presente trabalho é realizado no âmbito do Relatório de Atividade Profissional, respeitante ao Mestrado Gestão e Desenvolvimento de Destinos Turísticos da Faculdade de Economia da Universidade do Algarve.

O tema escolhido foi: “O papel da certificação da restauração tradicional na promoção da Gastronomia Regional e no desenvolvimento dos destinos turísticos”.

Esta opção deveu-se ao facto da atividade profissional da mestrandia estar ligada, neste momento, a um projeto na área da restauração, localizado no Alentejo e ao facto da gastronomia ser cada vez mais um fator de motivação na escolha dos destinos turísticos. Para além disso, a restauração tradicional desempenha um papel muito importante na construção de imagens positivas dos destinos turísticos, na medida em que é frequentemente aí que os turistas fazem a maior parte das suas refeições, onde têm contacto direto com as populações e com a gastronomia local e regional e onde têm experiências que marcam positiva ou negativamente a sua estada.

A relação entre gastronomia e turismo é referida por Richards (2002:11), citado por Sampaio (2009:122), defendendo que “uma grande parte da experiência turística é passada a comer ou a beber, ou ainda, a decidir o quê e onde comer”.

Richards defende ainda que

“if gastronomy can be linked to specific countries or regions, it becomes a powerful tourism marketing tool. Authenticity has always been viewed as an important aspect of tourism consumption, and seeking out “authentic” local or regional foods can become a motive for visiting a particular destination”.

(Richards, 2002:12)

O mesmo autor refere também que “muitos países e regiões já começaram a dar-se conta disso e que estão a usar a gastronomia para se promoverem” (2002:12).

Portugal não é exceção. Existe um reconhecimento crescente da importância da Gastronomia para o turismo, tanto ao nível institucional, com diversos estudos e ações concretas promovidas pelo Turismo de Portugal, IP e pelas Entidades Regionais de Turismo, como por

parte da comunidade científica e académica, com alguns trabalhos sobre a temática, e ainda por parte da comunicação social e sociedade em geral. “Fala-se” cada vez mais sobre Gastronomia.

O presente trabalho está estruturado em 4 capítulos. O 1º capítulo é este, o da introdução.

O 2º capítulo aborda a relação entre a gastronomia, o turismo e a importância da certificação na restauração.

O capítulo foi dividido em duas partes distintas: numa primeira parte são abordadas brevemente questões como turismo gastronómico, gastronomia como produto turístico e a importância que tem sido dada à temática em Portugal, sobretudo ao nível institucional.

Numa segunda parte do capítulo é abordada a questão da certificação. É ainda apresentado um projeto de certificação específico para a restauração tradicional e que está a ser promovido pela Turismo do Alentejo, ERT – a certificação “Alentejo Bom Gosto”.

O 3º capítulo apresenta um caso prático de um pequeno restaurante tradicional, localizado na Comporta, onde decorre atualmente a fase de implementação do processo de certificação “Alentejo Bom Gosto”.

Este capítulo também foi dividido em duas partes distintas, a primeira faz um enquadramento da Comporta, em termos de localização, história, caracterização sócio-demográfica e uma breve caracterização do Turismo da região pois prevê-se um importante desenvolvimento turístico para a zona e esse desenvolvimento terá certamente impacto na restauração.

Na segunda parte do capítulo é apresentado o restaurante tradicional e como é que o processo de certificação tem vindo a ser desenvolvido.

No 4º capítulo e último capítulo serão apresentadas as conclusões.

## Capítulo 2 – GASTRONOMIA, TURISMO E CERTIFICAÇÃO NA RESTAURAÇÃO

### 2.1 – Gastronomia e Turismo

A relação entre a gastronomia e o turismo pode ser analisada sob diferentes aspectos, de acordo com diversos autores. Nos últimos anos têm surgido vários estudos sobre a temática mas a documentação ainda é relativamente escassa e aparece dispersa. No entanto, e independentemente da visão dos diversos autores, parece consensual que a gastronomia “tem um grande potencial como meio de desenvolvimento e de marketing dos destinos turísticos (Richards, 2002: 16).

A referência a Turismo Gastronómico surge cada vez com maior frequência. No âmbito deste trabalho considera-se apenas uma definição sumária - turismo gastronómico é aquele cuja motivação principal para a deslocação dos visitantes é a gastronomia.

Fields (2002) afirma que a gastronomia pode suscitar diferentes motivações mas defende que apesar das diferentes motivações que possam existir, a gastronomia é uma componente muito importante da experiência que o turista tem no destino.

Como exemplos de motivações “gastronómicas” podem ser citadas as seguintes:

- \*uma simples deslocação do lugar de residência até um restaurante para degustação da oferta desse restaurante,
- \*a deslocação do lugar de residência até um destino específico, para degustar iguarias particulares desse destino,
- \*a deslocação do lugar de residência até um destino específico, com a intenção de aprender a confeccionar pratos desse destino,
- \*a realização de rotas gastronómicas, etc. (Oliveira, 2008).

A par do conceito “Turismo Gastronómico”, a gastronomia também pode ser vista como um produto turístico. Cunha define genericamente a oferta turística como um “conjunto de facilidades, bens e serviços adquiridos ou utilizados pelos visitantes bem como todos aqueles que foram criados com o fim de satisfazer as suas necessidades e postos à sua disposição e ainda os elementos naturais ou culturais (onde se enquadra a gastronomia) que concorrem para a sua deslocação” (2001:175).

Considera ainda que todos os bens e serviços que são adquiridos pelos visitantes devem ser englobados na oferta turística, mesmo aqueles cujos destinatários principais sejam os residentes. Por exemplo, um restaurante num destino turístico poderá ser considerado oferta turística, se os seus clientes forem também visitantes e não exclusivamente residentes. (Cunha, 2001:176)

Sampaio (2009) também sugere que a oferta turística num destino turístico é uma oferta de serviços e como tal está sujeita a concorrência da oferta turística de outros destinos turísticos e que os destinos turísticos terão maior ou menor capacidade para atrair visitantes conforme o tipo de atrações e de recursos que tiverem aos seu dispor e a sua própria capacidade de os identificar e divulgar como tal.

Sampaio (2009:121), citando Novais (1997:32), afirma ainda que a OMT reconhece a existência de “atrações turísticas culturais quando distingue os recursos como meios humanos, energéticos e materiais que uma coletividade dispõe ou pode dispor” e que “tais recursos (incluindo a Gastronomia) são considerados recursos turísticos a partir do momento em que são capazes de atrair turistas, tornando possível a atividade turística e satisfazem as necessidades da procura”.

De acordo com Fields (2002), a gastronomia é um produto turístico complementar para uma grande parte dos destinos turísticos, mas que ainda assim pode ser um produto muito importante se houver uma ligação forte entre a gastronomia, a imagem do destino e as experiências que o próprio destino pode proporcionar. O autor defende ainda que a gastronomia como produto turístico de qualidade poderia ter um desenvolvimento ainda maior se houvesse recolha de informação junto dos consumidores e se essa informação fosse usada para melhorar a qualidade:

“we are relatively unaware of the needs of individual consumers. Relatively few restaurants and destinations ask for opinions from their visitors and of those who do, a minority use the information actively for quality improvements. Systematically gathering information on customer needs, wants and satisfaction could make an important contribution to the development of a quality gastronomy tourism product.”  
(Fields, 2002:48)

Existem outras abordagens entre a gastronomia e o turismo, mas ficaram de ficar fora do presente trabalho devido a questões de limitação de tamanho do mesmo.

## 2.2 – Gastronomia e Turismo a nível institucional

Num estudo muito recente, Martins, Batista e Costa (2012) destacavam o papel que as entidades responsáveis pelo turismo em diversos destinos turísticos têm no desenvolvimento do produto turístico “gastronomia”. Estas entidades, públicas ou privadas, “ajudam o destino a dar maior ênfase ao desenvolvimento do produto gastronómico” (Martins, *e al*, 2012:52).

Este estudo demonstra que de forma geral, todos os destinos analisados promovem a cozinha regional. O estudo salienta também, referindo Torre e Gutiérrez (2010), que alguns destinos dão importância acrescida às certificações e às denominações de origem dos produtos locais e que “estas certificações podem ajudar a promover a culinária típica, fortalecer a confiança do turista e estimulam a manutenção de padrões de qualidade dos produtos” (Martins, *e al*, 2012:52). Por fim este estudo salienta ainda a importância da promoção que é usada especificamente para o produto turístico gastronomia, como forma de divulgação.

Em Portugal também se reconhece o potencial e a importância da Gastronomia para o turismo e têm sido promovidos diversos estudos, tanto a nível académico e científico, como a nível institucional.

Um primeiro passo importante foi o reconhecimento da gastronomia nacional como um “bem imaterial” do património cultural português, através da Resolução do Conselho de Ministros nº 96/2000, de 7 de julho. O documento refere explicitamente a necessidade de defender a autenticidade da gastronomia portuguesa, de a valorizar e divulgar, “tanto no plano interno quanto internacionalmente”. Refere ainda a importância das ações desenvolvidas para “inventariar, valorizar, promover e salvaguardar o receituário português” e reconhece a importância que a gastronomia portuguesa tem como atrativo turístico (D.R. 171, série I-B, 2000:3618).

Outro passo importante, foram os estudos elaborados em 2006 pela THR, encomendados pelo Turismo de Portugal, IP, sobre os produtos chave a desenvolver para o turismo português, onde se incluiu o produto “gastronomia e vinhos”.

Estes estudos realçavam a grande tradição vitivinícola e gastronómica do país, e indicavam os clientes nacionais como os principais consumidores, mas que a imagem do país como destino de gastronomia e vinhos nos principais mercados europeus é boa. Os estudos destacavam

também o impacto económico positivo e as perspetivas de crescimento. Os principais problemas encontrados relacionavam-se com a falta de estruturação enquanto produto turístico e na oferta que não estava adequada aos visitantes. O Norte e o Alentejo foram definidas como regiões prioritárias para o desenvolvimento deste produto.

Com base nestes estudos foi incluído no PENT um *cluster* “gastronomia e vinhos”. Este plano estratégico foi elaborado para o horizonte temporal 2006-2015 e foi aprovado definitivamente em 2007 (Resolução do Conselho de Ministros nº 53/2007, de 15 de fevereiro).

Relativamente ao *cluster* da “gastronomia e vinhos”, o PENT apresentava como principal objetivo “Reforçar o conceito da riqueza da gastronomia portuguesa criando pratos de referência a nível nacional, e fomentando e promovendo a qualidade dos estabelecimentos de restauração” (PENT, 2007: 98).

Neste contexto o PENT propunha a intervenção em 3 áreas distintas:

- \* Aumentar a notoriedade da gastronomia portuguesa,
- \* Assegurar a qualidade dos restaurantes,
- \* Preparar os restaurantes para receberem os turistas estrangeiros,

Estas duas últimas áreas com atuação ao nível da Experiência do turista, melhorando-a.

Das linhas de intervenção potenciais foram definidas 4 especialmente dirigidas à restauração:

- \* A nível regional, definição de 4 a 5 pratos específicos da região, com utilização preferencial produtos certificados,
- \* Certificação de estabelecimentos de restauração, criando standards de qualidade,
- \* Criação de guias de estabelecimentos de restauração de referência regional e nacional e sua divulgação,
- \* Apoio aos estabelecimentos de restauração ao nível da qualificação dos recursos humanos e na tradução de ementas.

O PENT foi entretanto alvo de revisão e o novo documento foi aprovado para o período entre 2013-2015, pela Resolução do Conselho de Ministros nº 24/2013, de 16 de abril.

Com este novo documento, o produto Gastronomia e Vinhos sofre algumas alterações estratégicas. O produto passa a ser considerado produto complementar em todas as regiões e o seu desenvolvimento deve ser transversal, mas com linhas de ação adequadas a cada região.

Pretende-se “Promover a riqueza e qualidade da gastronomia e vinhos como complemento da experiência turística, estimulando a aplicação da marca/ conceito «Prove Portugal» em produtos, equipamentos e serviços.”

Como fatores competitivos do produto continuam a ser apresentados a) variedade e riqueza da gastronomia e b) qualidade e diversidade dos vinhos, mas surgem outros:

- c) Doçaria tradicional e conventual;
- d) Qualidade do peixe e do marisco;
- e) Crescente qualificação dos chefes nacionais;
- f) Existência de marcas relevantes (cataplana, pastel de nata, “o melhor peixe do mundo”, vinhos do Porto e da Madeira, chefes portugueses).

Neste documento continua-se a dar ênfase especial à restauração, apontando linhas de ação específicas para o setor e que passam por:

- \* Incrementar a qualificação dos serviços na restauração, ao nível da valorização dos produtos e receituário regionais e da melhoria dos serviços de cozinha e sala no âmbito do “Prove Portugal”;
- \* Desenvolver roteiros enogastronómicos suportados nos recursos distintivos das regiões, envolvendo produtores e prestadores de serviços;
- \* Promover internacionalmente os produtos de excelência e os chefes, no âmbito do “Prove Portugal”.

Outro estudo importante, também promovido pelo Turismo de Portugal, IP, é o estudo sobre a *Atratividade dos Destinos Turísticos de Portugal Continental para o Mercado Interno*, onde uma das variáveis de análise consideradas foi a Gastronomia. Esta variável incluía não só os pratos típicos, como também os restaurantes, ao nível da qualidade e do serviço. O estudo foi levado a cabo pela *Brandia Central* em 2009, e foi elaborado com base nas Entidades Regionais de Turismo existentes na época, onde o destino Alentejo estava incluído.

Relativamente à variável Gastronomia, o estudo mostra que o índice de atratividade para esta variável é bastante elevado no Alentejo (18% acima da média relativamente às outras regiões), mas que esse índice de atratividade não é igual em toda região Alentejana; no Alentejo Litoral esse índice é menor, ficando não 18% acima da média, mas 4%.

Ainda a nível institucional, mas num plano prático e de ação, a Turismo do Alentejo, ERT, tem vindo a desenvolver um conjunto de ações para a promoção e divulgação da Gastronomia Regional. Essas ações vão ao encontro das linhas de atuação preconizadas no PENT, seja na versão inicial, ou na versão revista. Para além da promoção de diversos eventos ligados à gastronomia, desenvolveu também um projeto único em Portugal de certificação da restauração tradicional, projeto que está em fase de implementação, e que será tratado com mais detalhe no capítulo 2.4.

### 2.3 – Certificação na restauração

Como tem sido referido nos pontos anteriores a certificação dos produtos e dos estabelecimentos de restauração é um dos fatores que pode contribuir para promover a Gastronomia como produto turístico.

Neves (2005:38) e Capricho e Lopes (2007:34), citando Fonseca (2000), definem certificação como sendo a avaliação, credível, da conformidade de produtos ou serviços ou instituições, face a documentos de referência (referenciais), ou seja, documentos que estabeleçam e quantifiquem os parâmetros que devem ser verificados.

Qualquer processo não é imediato, é necessário conceber, criar, implementar e depois certificar o processo tendo por base normas internacionais reconhecidas (Neves, 2005).

Os processos passam por diversas fases, sendo as principais:

- \* Contacto entre a empresa que pretende a certificação e a entidade certificadora, com vista à formulação da candidatura;
- \* Implementação dos requisitos, elaboração da documentação necessária, auditorias de implementação com vista a verificar que os processos estão conforme os requisitos;
- \*. Emissão de certificado, válido por 3 anos, e durante os quais a entidade certificadora efetua auditorias de acompanhamento.

Neves (2005:38) defende que “a certificação é uma fonte de vantagem competitiva e o seu potencial estimula a transição das empresas para a gestão pela qualidade total”.

Na mesma linha, Capricho e Lopes (2007:34) citando Cardoso (1993) defendem que “a certificação (...) garante a existência de um nível mínimo de qualidade” e que essa certificação “pode atrair clientes mais esclarecidos e exigentes que vão pressionar a empresa (certificada) a melhorar continuamente.

As normas mais utilizadas são as ISO, em particular as normas da série 9000, que têm uma abrangência geral e por isso podem ser aplicadas a diversos tipos de empresas (Capricho e Lopes, 2007).

Neves (2005: 42), citando Dale e Cooper (1995) indica uma série de vantagens para a certificação dos sistemas de gestão de qualidade de acordo com as normas ISO, destacando:

- \* Redução de queixas por parte dos clientes;
- \* Redução de despesas indispensáveis para a realização do serviço;
- \* Melhor controlo, medidas mais eficientes, mais satisfação por parte do cliente;
- \* Maior consciência das pessoas em relação à qualidade;
- \* Melhor ambiente de trabalho.

O autor completa ainda com mais 3 vantagens, citando Costa (1999):

- \* Maior controlo dos processos;
- \* Definição clara de autoridade e responsabilidade;
- \* Maior e melhor organização da empresa.

Para o turismo as certificações mais comuns são efetuadas de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000. Como o caso da restauração é um setor com características distintas que deve ter em conta a segurança alimentar mas também a qualidade de serviço que presta aos clientes, a APCER desenvolveu uma especificação de requisitos de serviço destinada aos estabelecimentos de restauração e bebidas: a ERS 3002 - Qualidade e Segurança Alimentar na Restauração.

De acordo com esta especificação os estabelecimentos podem certificar simultaneamente a segurança alimentar e a qualidade do serviço prestado.

Segundo a base de dados nacional das empresas certificadas, disponibilizada pelo IPAC no seu sítio, datada de 1 de março 2013, nessa data encontravam-se 43 entidades do código de atividade “Alojamento e Restauração (restaurantes e similares)” certificadas de acordo com os sistemas de gestão da qualidade ISO 9001, e 16 empresas com o código de atividade “Catering e Restauração” certificadas de acordo com os sistemas de gestão da segurança alimentar ISO 22000. (IPAC, 2013 [www.ipac.pt/pesquisa/pesq\\_empcertif.asp](http://www.ipac.pt/pesquisa/pesq_empcertif.asp), consultado em 30 de setembro 2013).

Pela informação disponibilizada verifica-se que existem empresas de alojamento e restauração certificadas e que existem empresas de restauração coletiva e de catering certificadas, mas não

é possível concluir que à data de 1 de março 2013 existissem empresas de restauração tradicional certificadas.

Como a base de dados só contempla até março 2013, não é possível saber se entretanto a situação se alterou. De qualquer forma fica bem espelhado a falta de certificação que ainda existe no setor da restauração tradicional.

Uma das razões para esta aparente falta de certificação poderá estar ligada ao facto das empresas serem tradicionalmente empresas de pequeníssima dimensão e a falta de recursos (humanos e monetários) para iniciarem um processo deste tipo. Como refere Neves (2005: 42), citando Douglas et al., 2003; Babé, 2002; Cunha, 2001), as certificações dos sistemas de gestão de qualidade de acordo com as normas ISO também têm inconvenientes: “elevado tempo dispendido, elevado “custo” e redução da flexibilidade”.

Empiricamente poderemos também pensar que outra razão poderá ser falta de sensibilização e/ou falta de formação ao nível dos gestores destas empresas para a importância destas questões.

#### 2.4 – A Certificação “Alentejo Bom Gosto”

O produto turístico “Gastronomia e Vinhos” é um dos produtos que a Turismo do Alentejo, ERT considera prioritários para desenvolver, pelo que foi elaborada uma estratégia de desenvolvimento que engloba diversas ações, inseridas no POTA, alvo de uma candidatura própria a fundos comunitários, em 2010. Entre essas ações encontra-se o projeto de certificação “Alentejo Bom Gosto”, um projeto que se desenvolveu sobretudo a partir do início em 2012, com a elaboração do referencial para a certificação.

Esta certificação é específica: “Qualidade e Segurança Alimentar na Restauração dedicada à Gastronomia Tradicional Alentejana.”

Com esta certificação pretende-se não só certificar a qualidade e segurança alimentar e o serviço prestado aos clientes, como certificar também que os pratos disponibilizados aos consumidores são pratos que pertencem ao receituário da Gastronomia Alentejana, preservando assim as tradições locais.

Segundo a Turismo do Alentejo, este projeto surgiu da necessidade que existia em criar “uma ferramenta exclusivamente destinada aos restaurantes que permitisse associá-los à identidade local e que fosse um elemento de conquista de clientes e de maior notoriedade pública”. Com esta certificação “pretende-se (...) defender as unidades que trabalham com maior transparência e qualidade, valorizar os produtos certificados e de produção local, e o receituário regional em toda a sua diversidade e riqueza.”

(ERT Alentejo - <http://www.visitalentejo.pt/pt/quem-somos/turismo-do-alentejo-ert/atividades-e-projetos/>).

Este projeto de certificação está incluído num projeto mais vasto, depois de concluídas as certificações dos restaurantes será criado um Guia dos Restaurantes Certificados, que estará disponível na internet e em formato de papel. E numa última fase deste projeto, a Turismo do Alentejo pretende convidar os restaurantes certificados a integrar circuitos enogastronómicos, e continuar a apoiar aqueles que necessitem de ajuda, especialmente ao nível da tradução das cartas (<http://www.visitalentejo.pt/pt/quem-somos/turismo-do-alentejo-ert/atividades-e-projetos/>).

Com este projeto a Entidade Regional põe em execução as linhas de ação propostas pelo PENT, tanto na versão de 2007 (certificar os estabelecimentos de restauração, criar guias dos restaurantes e apoiar os estabelecimentos ao nível das traduções das ementas), como na versão agora proposta para alteração, com a valorização dos produtos e receituário regional.

Os destinatários desta certificação turística são as empresas de restauração tradicional, que sejam restaurantes de Gastronomia Alentejana e que estejam inseridos no espaço territorial que é o Alentejo. Fora desta certificação ficam os restaurantes cuja a oferta não seja a gastronomia alentejana, independentemente da qualidade dessa cozinha e dos próprios restaurantes. A adesão ao processo de certificação dos restaurantes não acarreta custos para os promotores dos restaurantes, pois esses são suportados através dos fundos disponíveis para o efeito.

A Turismo do Alentejo contactou os restaurantes de gastronomia alentejana que constavam na sua base de dados (443 unidades) por carta e/ou por email, para apresentar o projeto e para convidar os restaurantes a participarem; ao mesmo tempo convidou também para a participação nas sessões de esclarecimento gerais, que foram realizadas em Alcácer do Sal,

Beja, Elvas, Évora, Estremoz, Portalegre, Serpa e Sines. Numa segunda fase realizaram ainda mais 18 reuniões a nível concelhio por forma a abranger todo o território. Nessas reuniões apresentou-se o projeto da certificação e as linhas mestras do referencial para a certificação, e foi divulgado como é que os restaurantes podiam apresentar as suas candidaturas.

De acordo com as informações da Turismo do Alentejo ERT, no total aderiram 52 restaurantes ao projeto, embora tenham existido mais restaurantes interessados em participar, mas que tiveram de ficar de fora porque não tinham condições de cumprir o referencial.

Também de acordo com a Turismo do Alentejo o número de restaurantes que aderiu ao projeto é superior no interior do Alentejo e inferior no litoral.

As candidaturas tiveram início no final de 2012 e os processos de certificação estão a decorrer, alguns em fase terminal. O término para a conclusão dos respetivos processos de certificação é o fim de 2013. A entidade certificadora desses processos é a CERTIS.

Segundo as informações da Turismo do Alentejo, ainda é possível algum restaurante iniciar o processo de certificação sem custos, pois os recursos ainda não estão esgotados.

#### 2.4.1 – Referencial para a Certificação “Alentejo Bom Gosto”

O referencial da Gastronomia Alentejana – **Alentejo Bom Gosto** - é da responsabilidade da Turismo do Alentejo,ERT, em colaboração com peritos de diferentes áreas, uma entidade certificadora (CERTIS) e pareceres da Confraria Gastronómica do Alentejo, sobretudo ao nível do Receituário Alentejano / Carta Gastronómica.

A elaboração do referencial demorou cerca de nove meses, entre o início dos trabalhos e a versão final.

O referencial divide-se em diversos pontos e subpontos. Os primeiros quatro capítulos são sobretudo introdutórios, com indicação dos objetivos, do âmbito de aplicação, as referências e as definições.

Os restantes quatro são os mais importantes e prendem-se com:

- Requisitos para a restauração – capítulo 5;
- A Origem das Matérias-Primas – capítulo 6;
- Características da Confeção – capítulo 7;
- Serviço e Experiência Gastronómica – capítulo 8

Estes capítulos estão subdivididos em diversos pontos, onde são tratadas diversas questões que se referem sobretudo às seguintes áreas:

- a) Qualidade e Segurança Alimentar (capítulo 5 e seus subpontos);
- b) Ementas e Carta de Vinhos (capítulos 6, 7 e 8 e seus subpontos);
- c) Origem das Matérias-primas (capítulo 6 e subpontos);
- d) Características da Confeção das Matérias-primas (capítulo 7 e subpontos);
- e) Recomendações e orientações sobre os espaços físicos (maior ênfase no capítulo 8 e alguns aspetos no capítulo 5);
- f) Recomendações e orientações sobre o serviço prestado aos clientes (capítulo 8);
- g) Higiene e Segurança no Trabalho (sobretudo no capítulo 5);
- h) Outras recomendações relativamente a ações futuras (sobretudo no capítulo 8).

a) Qualidade e Segurança Alimentar - é a área que tem mais requisitos a cumprir, pois resulta da legislação em vigor para o setor.

Os requisitos foram elaborados com base no Codex Alimentarius (CAC/RCP1) e nos princípios do HACCP (Regulamento CE nº 852/2004).

Os restaurantes terão de efetuar os registos habituais já obrigatórios ao abrigo da legislação e comprometem-se a apresentar essa documentação, quando solicitada, à entidade certificadora. Da mesma forma, terão de solicitar junto dos seus fornecedores a documentação obrigatória e estes terão de se comprometer em prestar informações à entidade certificadora, caso seja necessário.

b) Ementas e Cartas de Vinhos - no geral estes são requisitos têm como objetivo informar o mais e o melhor possível os clientes sobre os produtos que estão disponíveis, ao mesmo tempo que definem percentagens mínimas da oferta que deve ser disponibilizada em termos de pratos regionais e de vinhos.

Para as Ementas foi definido que 70% dos pratos oferecidos pelos restaurantes deveriam ser da Gastronomia Alentejana. Para além disso, é requisito que nas ementas sejam incluídas observações de carácter informativo relativamente aos pratos disponíveis, por exemplo informações relativas à confeção, ou aos produtos utilizados, a origem das receitas, a sazonalidade da oferta, ou qualquer outra que se justifique.

Quanto à Carta de Vinhos, inicialmente foi definido que 80% dos vinhos oferecidos deveriam ser Vinhos Alentejanos ou vinhos produzidos nos concelhos do Alentejo, mas que fazem parte da região vinícola Península de Setúbal.

Este requisito, ponto 6.2 sofreu uma alteração, passando a ser exigida uma percentagem de 50% da oferta de Vinhos Alentejanos e/ou produzidos no Alentejo.

Esta alteração ao referencial foi motivada, de acordo com as informações da Turismo do Alentejo ERT, pelo facto de terem constatado que a não alteração deste requisito implicaria que vários restaurantes tivessem de ser excluídos e que a alteração de 80% para 50% da oferta não poria em causa os principais objetivos do referencial.

Para além disso é requisito que as cartas de vinhos sejam informativas (por exemplo: indicação do ano de produção de cada vinho, indicação da origem controlada, indicação de características particulares dos vinhos ou regiões vinícolas, ou qualquer outra que se justifique).

c) Origem das matérias-primas - os requisitos para esta área têm a ver com a definição da percentagem de matérias-primas de origem e produção alentejana que têm de ser utilizadas na confeção dos pratos (80%).

Definem ainda qual a percentagem de produtos com certificação (DOP, IGP, Produto de Agricultura Biológica, Produto em Modo de Produção Integrada e Rotulagem Facultativa) que devem estar presentes na oferta de cada restaurante, excetuando vinhos e os azeites, que são excluídos desta percentagem e têm um tratamento diferenciado.

d) Características da Confeção – para esta área o referencial faz distinção no tipo de confeção das matérias-primas (Confeção Tipicamente Alentejana; Confeção com Produtos Alentejanos; Confeção Alentejana) e apresenta os requisitos que cada tipo de confeção deve cumprir.

e) Recomendações e orientações sobre os espaços físicos, o referencial não exclui nenhum restaurante devido às suas características físicas. Pelo contrário, para poder alargar o nível de participação a todos, apresenta quatro tipologias diferentes – restaurante contemporâneo, restaurante tradicional, restaurante típico e restaurante familiar. Os restaurantes podem dentro destas categorias e de acordo com os espaços físicos e características do próprio restaurante, escolher qual a categoria onde se vão inserir. Esta divisão por categorias tem a ver sobretudo com o tipo de experiência que o cliente vai ter.

O referencial indica quais os requisitos exigidos para cada tipologia. As duas primeiras tipologias têm maior quantidade de requisitos e têm como target um público com poder de compra médio-alto. No entanto existem requisitos comuns a todas as tipologias e que resultam da aplicação da legislação em vigor.

f) Recomendações e orientações sobre o tipo de serviço prestado aos clientes – nesta área são indicados os requisitos sobre o tipo de serviço que tem de ser prestado aos clientes, de acordo com a tipologia de restaurante. Os requisitos são em maior quantidade para as tipologias “contemporâneo” e “tradicional”. No entanto, também nesta área existem requisitos comuns a todas as tipologias resultantes da legislação.

g) Higiene e Segurança no Trabalho – estes requisitos foram baseados nos princípios de HST e resultam da legislação em vigor. Os registos que cada empresa faz habitualmente são válidos no âmbito desta certificação e em princípio não são necessários outros, desde que o sistema já esteja implementado.

h) Outras recomendações relativamente a ações futuras – o processo de certificação não se esgota na atribuição da certificação; pretende-se que tenha continuidade no tempo e que sejam feitas avaliações futuras para saber se a certificação deve ser mantida. O referencial apresenta já algumas sugestões para intervenções futuras, nomeadamente no que diz respeito à formação dos funcionários e em particular a possibilidade de formação em línguas estrangeiras para os funcionários em contacto com o público.

Os requisitos respeitantes às questões da Qualidade e Segurança Alimentar e da Higiene e Segurança no Trabalho são requisitos, com já mencionado anteriormente, resultantes da

aplicação da legislação em vigor e que em principio todas as empresas deverão já estar a cumprir.

Os registos que cada empresa (restaurante) faz, de acordo com a implementação individual dos princípios de autocontrolo HACCP deverão ser suficientes e reconhecidos para esta certificação, sem necessidade de criar nova documentação; poderá no entanto ser necessário adaptar alguns desses registos.

## Capítulo 3 – CERTIFICAÇÃO NA RESTAURAÇÃO TRADICIONAL – O CASO PRÁTICO D’O Zé – RESTAURANTE LOUNGE

Neste capítulo é apresentada uma empresa de restauração tradicional que aderiu ao projeto de certificação “Alentejo Bom Gosto”, e a forma como está a ser feita a implementação dos requisitos para obtenção dessa certificação. No entanto, previamente faz-se uma caracterização da região onde o restaurante está inserido, pois a região afirmar-se cada vez mais como destino turístico e o contexto onde o restaurante está inserido foi importante para a participação no projeto de certificação.

### 3.1 – Comporta - localização e enquadramento

O nome Comporta, atualmente, designa não só a aldeia com o mesmo nome, mas também toda a região onde se insere a Herdade da Comporta.

A aldeia da Comporta localiza-se a sul da península de Troia e é desde 1989 uma das freguesias do concelho de Alcácer do Sal. A freguesia tem uma área de 154,8 km<sup>2</sup> e inclui os seguintes os aglomerados populacionais: Comporta, Possanco, Carrasqueira, Torre, Brejos da Carregueira (todos dentro do perímetro da Herdade da Comporta) e ainda Murta.

Apesar da Comporta dar o nome a uma das praias mais conhecidas da região – Praia da Comporta, esta zona pertence ao concelho de Grândola (Alcácer do Sal não tem praias de mar).

A Herdade da Comporta é uma das maiores propriedades agrícolas do país, com 12,500 ha, distribuídos entre os concelhos de Alcácer do Sal e Grândola.

Estende-se a sul da Península de Troia, confinando com o oceano Atlântico numa extensão de 12 km, incluindo as praias da Comporta, Carvalhal e Pego. Inclui as aldeias pertencentes à freguesia da Comporta e parte da freguesia do Carvalhal (aldeia do Carvalhal e Lagoas/Pego), no concelho de Grândola ([www.herdadedacomporta.pt](http://www.herdadedacomporta.pt)).

Até há poucos anos a história da aldeia da Comporta era a história da Herdade da Comporta. A aldeia (e região) desenvolveu-se e cresceu devido ao elevado número de pessoas que vinham trabalhar para a Herdade e que aqui se fixaram. Até meados dos anos 70 do século

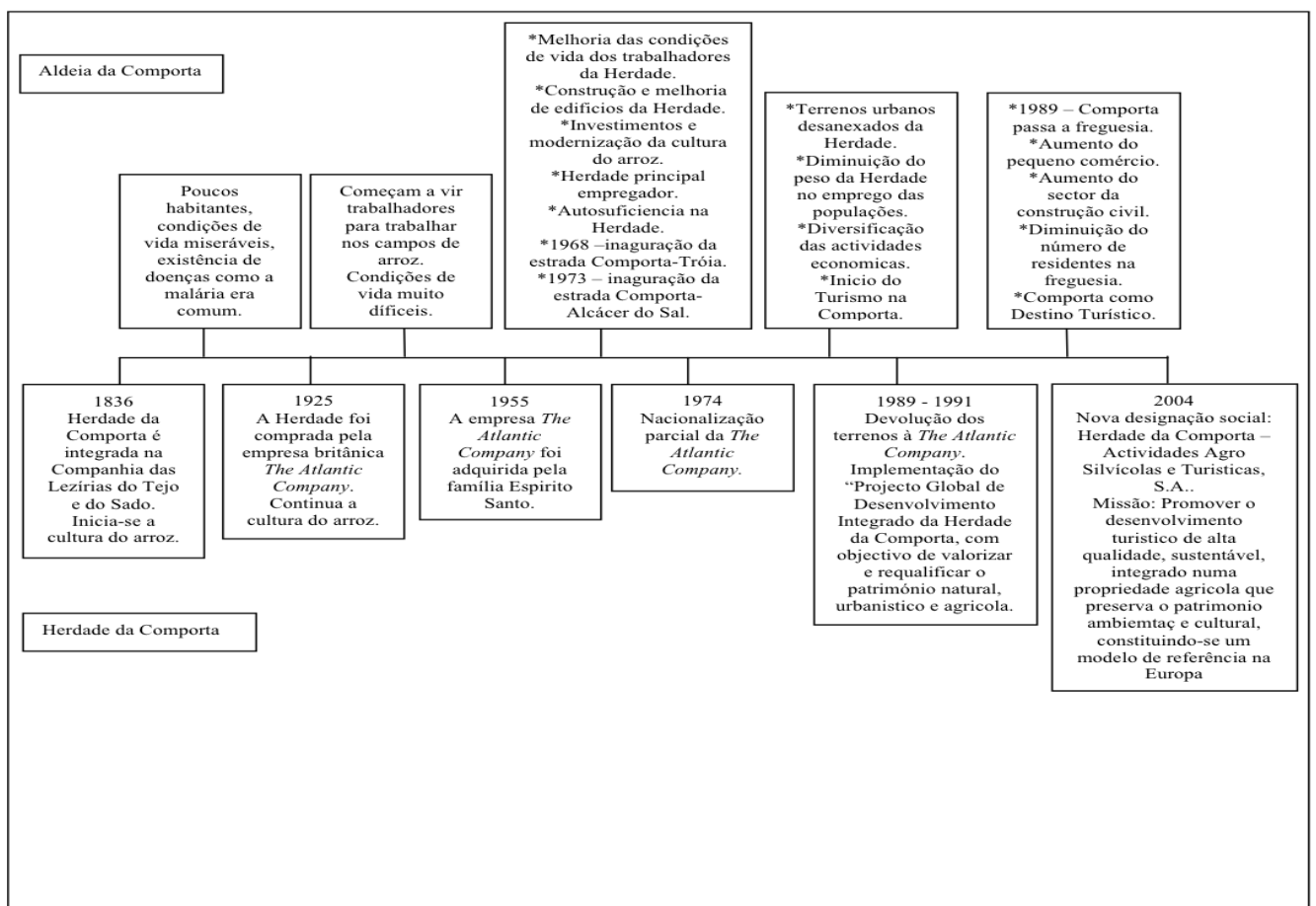
passado, quase todos os habitantes da região tinham a Herdade como entidade patronal e a agricultura era quase a única atividade económica. A partir dessa data esta situação começou a alterar-se.

A população residente na freguesia tem vindo a diminuir de acordo com os últimos censos – 1268 em 2011, 1348 em 2001 e 1403 em 1991 (INE, Censos 2011).

As principais atividades económicas da freguesia são agricultura, pesca, pequeno comércio, construção civil, serviços e hotelaria (www.cm-alcacerdosal.pt).

A figura nº 1 mostra uma breve cronologia dos momentos e acontecimentos mais importantes da aldeia e da Herdade.6

Figura nº 1 – Breve cronologia: evolução da Comporta e Herdade da Comporta



Fonte: Execução própria

### 3.2 –Breve caracterização do turismo na região

Na região da Comporta o turismo tem vindo a crescer e ganhar importância como atividade económica. O pequeno comércio é dirigido sobretudo aos visitantes, a construção civil, que conheceu um *boom* nos últimos anos também tem estado bastante ligada à atividade turística, com a construção de muitas casas de “2ª habitação”.

E as perspetivas futuras são para a continuação desse crescimento e a afirmação da região como destino turístico (em conjunto com Troia).

Para caracterizar o turismo, considerou-se a “região” da Comporta e a península de Troia, pela estreita ligação que têm em termos espaciais e ao mesmo tempo porque a promoção tende a ser feita cada vez mais em conjunto. Os dados do INE recolhidos são relativos aos concelhos de Alcácer do Sal e de Grândola.

Toda esta área faz parte do “Alentejo Litoral”.

Como pontos fortes é de realçar que está integrada na Reserva Natural do Estuário do Sado, tem uma extensão de praias de cerca de 30 km, com areal contínuo, praticamente em estado natural, onde se destacam as praias de Troia, Soltroia, Comporta, Carvalhal e Pego, tem um clima ameno e dista cerca de 120 km de Lisboa.

Como pontos fracos é de referir a elevada sazonalidade, com uma procura elevadíssima nos meses de verão e a elevada dependência do turismo nacional, como ilustram as tabelas nº 1 e nº 2, na página seguinte.

Tabela nº 1 – Distribuição das dormidas ao longo do ano

Localização Geográfica	Proporção de dormidas entre julho – setembro (%)	Proporção de dormidas entre outubro – junho (%)
Portugal	39,3	60,7
Alentejo Litoral	49	51
Alcácer do Sal	52,1	47,9
Grândola	57,2	42,8

Fonte: INE – Anuário Estatístico do Alentejo 2011

Tabela nº 2 – Nº de hóspedes e de dormidas, de acordo com país de residência

Localização Geográfica	Nº de hóspedes, de acordo com país de residência		Proporção de hóspedes (%)		Nº de Dormidas, de acordo com país de residência	
	Total	Portugueses	Portugueses	Estrangeiros	Total	Portugueses
Portugal	13.992.782	6.580.537	47	53	39.440.315	13.436.555
Alentejo Litoral	157.569	128.655	81,6	18,4	376.595	293.163
Alcácer do Sal	18.610	14.224	76,4	23,6	40.677	29.752
Grândola	58.340	52.622	90,2	9,8	139.762	121.251

Fonte: INE – Anuário Estatístico do Alentejo 2011

Os primeiros turistas começaram a chegar a esta região no início dos anos 70, altura em que começaram também as obras em Troia. O desenvolvimento da oferta turística foi muito diferente na Comporta e em Troia.

Em Troia foram construídas infraestruturas de raiz, com elevada capacidade de camas e serviços de apoio (completamente remodeladas e renovadas nos últimos anos), em Soltróia desenvolveu-se de raiz o turismo residencial, mas na Comporta, apesar de ser cada vez mais conhecida e procurada como destino de férias continua a haver falta de unidades hoteleiras licenciadas (só existe um aldeamento turístico e um apart-hotel, com capacidade reduzida).

Os dados recentes do INE confirmam esta diferença na capacidade de alojamento, como ilustra a tabela nº 3.

Tabela nº 3 – Estabelecimentos e capacidade de alojamento nos concelhos de Alcácer do Sal e Grândola - 2011

Localização Geográfica	Número de Estabelecimentos				Capacidade de Alojamento – nº máximo de indivíduos a alojar			
	Total	Hotéis	Pensões <sup>1</sup>	Outros <sup>2</sup>	Total	Hotéis	Pensões <sup>1</sup>	Outros <sup>2</sup>
Alentejo Litoral	46	9	20	17	4.931	627	944	3.360
Alcácer do Sal	7	2	0	5	644	55	0	589
Grândola	9	1	4	4	2.065	66	106	1.893

Fonte: INE – Anuário Estatístico do Alentejo 2011

1 – Pensões = estabelecimentos hoteleiros que ainda não obtiveram a requalificação definitiva para Hotel

2 – Outros = estabelecimentos hoteleiros que não pertencem nem à categoria Hotel, nem à categoria Pensão

A diferença vai certamente acentuar-se nos próximos anos pois a maioria dos empreendimentos turísticos previstos, ou em construção, estão localizados na freguesia do Carvalhal. A oferta de alojamento existente e do alojamento previsto tem classificação turística de 4 e 5 estrelas.

A região, no seu todo dispõe, já de uma oferta diversificada e tendo em conta os projetos existentes, continuará a crescer e a diversificar-se ainda mais. Espera-se também que as ações de promoção e de divulgação (mercado interno e exterior) que estão a ser desenvolvidas ajudem a atenuar a sazonalidade.

### 3.2.1 – A restauração tradicional na região

O aumento do turismo na região tem estimulado o aparecimento de restaurantes na região.

A oferta entre Troia, Comporta e Carvalhal é alargada, existindo cerca de 50 estabelecimentos de restauração e similares, dos quais 13 estão localizados na aldeia da Comporta. Durante a época baixa a oferta é manifestamente excedentária.

Excetuando os restaurantes dos hotéis, as empresas que exploram os restantes estabelecimentos de restauração são empresas em geral de pequena dimensão, na maioria dos casos de carácter familiar, com falta de formação profissional na restauração.

A maior parte dos restaurantes da região foi surgindo ao longo dos anos para dar resposta a dois tipos de procura: os visitantes no verão e os funcionários de empresas (sobretudo de construção civil) que têm trabalhado na região. Apesar da oferta alargada, existem poucos restaurantes com uma clara vocação para o turismo.

### 3.3 - O Zé Restaurante Lounge

O restaurante hoje conhecido por “O Zé – Restaurante Lounge” é um caso particular na região. É o restaurante mais antigo de toda a região, localizado no centro da aldeia da Comporta, fundado no início do século XX pelo avô do atual proprietário e tem estado sempre na mesma família.

Foi a primeira casa a poder servir refeições e no início servia também como estalagem para as pessoas que pretendiam atravessar o rio para Setúbal, mas que tinham de esperar pela maré (só depois da construção da estrada que liga Comporta e Troia no final dos anos 60, é que a ligação a Setúbal por barco passou a ser em Troia, antes era na Comporta).

Nos anos 60 o espaço passou para um dos filhos do fundador, que o geriu com a esposa durante quase 50 anos. Em 1973/74 o espaço sofreu profundas remodelações, preparando-se assim para as mudanças que estavam a acontecer e para receber os novos turistas que começavam a surgir.

Sempre foi um restaurante de comida “caseira”, alentejana, confeccionada pela proprietária, com os produtos da região e pioneiro nalguns pratos que hoje estão bastante divulgados na zona. Uma das preocupações dos donos foi prestar sempre um bom serviço aos clientes, inovar e conseguir ter um espaço que se distinguisse da restante oferta da região. Desde muito cedo foi um restaurante mais vocacionado para os visitantes do que para os residentes.

Em 2010, os proprietários reformaram-se e a gestão passou para o filho, atual proprietário, que assumiu também a cozinha.

O espaço sofreu novamente grandes remodelações. O conceito do restaurante foi alterado, a decoração passou a ser mais contemporânea e elegante, a ementa foi parcialmente alterada mas manteve os pratos mais emblemáticos, o serviço passou a ser mais cuidado e com mais atenção ao detalhe. Estas alterações tiveram como objetivo adequar o restaurante às exigências atuais e torná-lo mais competitivo.

Como principais vantagens competitivas desta casa podem-se apontar as seguintes:

- \*A antiguidade do restaurante;
- \*Ser um restaurante moderno, com ambiente tranquilo;
- \*Ter uma ementa apelativa de pratos alentejanos mas com algumas alternativas à cozinha regional;
- \*Ter uma ementa diferente da oferta generalizada na região;
- \*Ter uma relação Qualidade/Preço adequada;
- \*Ter um serviço cuidado e simpático;
- \*Ter funcionários e proprietários com formação profissional nas áreas da restauração e turismo;

No entanto estas vantagens por vezes são condicionadas:

- \*Pela localização – é necessário entrar na aldeia;
- \*Pela elevada sazonalidade que se verifica em toda a região;
- \*Pelo elevado número de estabelecimentos similares;
- \*Pela conjuntura económica difícil, que tem reduzido o poder de compra e conduz a maior procura de restaurantes “mais baratos”.

As perspetivas para o futuro são positivas, especialmente face ao desenvolvimento turístico previsto para a região.

### 3.4 – Certificação “Alentejo Bom Gosto” n’O Zé – Restaurante Lounge

O convite para a participação neste projeto de certificação surgiu em setembro 2012, por carta da Turismo do Alentejo ERT, onde era também feito o convite à participação na sessão de esclarecimento a ter lugar em Alcácer do Sal.

Participámos nessa reunião e face ao exposto tomámos logo a decisão de participar, embora à data não tenha sido apresentado ainda o referencial para a certificação.

O projeto foi apresentado pelos técnicos da Turismo do Alentejo ERT e da CERTIS e concluímos que os conceitos para esta certificação, baseados na cozinha regional, sua

divulgação e na qualidade do serviço prestado aos clientes correspondiam aos conceitos que estavam a ser aplicados no restaurante e que pretendíamos seguir.

No próprio dia apresentámos a ficha de inscrição prévia para participar.

A 24 de outubro 2012 recebemos o referencial para a certificação e enviámos a candidatura definitiva a 12 de novembro 2012.

Na candidatura, e face ao tipo de decoração da casa e do tipo de serviço oferecido ao cliente, solicitámos , ao nível da experiência gastronómica, que a certificação tivesse como tipologia “restaurante contemporâneo”.

### 3.4.1– Aplicação do referencial no restaurante e implementação dos requisitos

Depois de conhecido o referencial começou-se a analisar os requisitos sistematicamente. Elaborou-se uma matriz de análise simples, para cada área de intervenção, onde foram colocados os diversos requisitos, uma coluna para indicação se o requisito era ou não cumprido (na nossa opinião), uma coluna para observações e outra coluna para indicação de eventuais ações futuras no caso de o requisito não estar a ser cumprido. A tabela nº 4 ilustra o tipo de matriz realizada.

Tabela nº 4 – Matriz de análise (ilustrativa)

Requisitos	Cumpre	Não Cumpre	Observações	Ações futuras

Fonte: execução própria

A elaboração desta matriz foi importante porque permitiu ter uma perceção bastante realista da situação em que nos encontrávamos, qual as áreas onde tínhamos de intervir e quais as ações que tínhamos de desenvolver.

Verificou-se que o maior número de requisitos a cumprir estava ligado à Qualidade e Segurança Alimentar. Nesta área, como o restaurante já tinha implementado o sistema HACCP estava a cumprir os requisitos. Relativamente à documentação, constatou-se que os registos que estavam a ser efetuados, salvo alguns ajustes necessários, também serviam para a certificação, não sendo necessário efetuar uma duplicação dos mesmos.

Para ajudar neste processo, foi pedida a colaboração da empresa externa que tem apoiado a implementação do HACCP, até para que todos os intervenientes ficassem envolvidos no processo. Reunimos com os consultores para verificar o manual de HACCP e os registos existentes. Os registos que necessitavam alteração foram adaptados.

Antes de iniciarmos o processo de certificação os registos eram todos feitos manualmente. Com o processo de certificação decidimos informatizar alguns e criámos, para nosso controlo, uma base de dados única onde se inclui diversa informação: informação sobre os fornecedores, informação sobre preços das mercadorias, registo da receção das mercadorias e também as fichas técnicas e capitações atualizadas. Desta forma mantemos os registos atualizados com facilidade, evitamos o papel e sobretudo obtivemos mais uma ferramenta de gestão e controlo de custos.

Um dos registos que alterámos e informatizámos foi o registo de receção de matérias-primas: para além das indicações habituais requeridas pelo HACCP, incluímos mais dois pontos com indicação se se trata de produto certificado e em caso afirmativo, que tipo de certificação possui. As figuras nº 2 e nº 3 mostram a ficha de receção de mercadorias antes e depois das alterações.

Figura nº 2 – Ficha de receção de mercadorias antes do início do processo de certificação (manual)

<b>Avaliação de Fornecedores</b>										Modelo:	
<b>Ficha de Controlo de Receção de Matérias – Primas</b>										Edição nº:	
										Revisão nº:	
Data	Matéria-prima	Fornecedor	Nº Guia / Factura	Condições higiénicas da descarga	Lote	CONFORMIDADE DE PRODUTO				Aceite ✓ Rejeitado X	Responsável
						T (°C)	Estado de Embalagem	Estado do produto	Data validade		

CF – Conforme; NC – Não Conforme; N/A – Não Aplicável

Implementação de Sistema HACCP  
PRE.SHA-003



Fonte: Manual de implementação do HACCP d'O Zé – Restaurante Lounge

Figura nº 3 – Ficha de receção de mercadorias depois das alterações (informatizada)

RECEÇÃO MERCADORIA
Rechercher

Data de compra

**PROCESSO DE ENTREGA**

Artigo

Certificação do artigo<sup>1</sup>

Quantidade comprada  Estado

Fornecedor

Cond. Higiénicas da Descarga<sup>2</sup>

Nº de Guia/Factura

Lote

**CONFORMIDADE DO PRODUTO**

Temperatura (°C)

Estado da Embalagem<sup>2</sup>

Estado do produto<sup>2</sup>

Data validade

Aceite  Rejeitado

Comentários

Responsável

<sup>1</sup> Certificação DOP  
Certificação IGP  
Certificação de produto de agricultura biológica  
Certificação de produto em modo de produção integrada  
Rotulagem facultativa relacionada com a região

<sup>2</sup> CF – Conforme  
NC – Não conforme

Fonte: execução própria

Outro registo que foi alterado e informatizado foi o registo das fichas técnicas dos produtos confeccionados no restaurante (ponto 7.3 e seus subpontos do referencial).

Para além dos elementos habituais, as fichas técnicas passaram a ser mais detalhadas e a incluir: quantidades, modo de preparação dos pratos e indicação sobre o tipo de confeção utilizado (de acordo com as especificações para a certificação).

Incluiu-se ainda um campo para informações diversas, por exemplo se algum dos produtos utilizados é certificado, que tipo de certificação tem, se os pratos contêm alergénicos na composição, qual a sazonalidade do prato.

As figuras nº 4 e nº 5 ilustram as fichas técnicas antes e depois das alterações, respectivamente.

Figura nº 4 – Ficha técnica antes da certificação

	FICHA TÉCNICA
Nome do Prato :	
Tempo de Preparação :	
Apresentação do Produto:	
Utilização Prevista :	
Ingredientes :	
Condições de Conservação :	

Fonte: Manual de implementação do HACCP d'O Zé – Restaurante Lounge

Figura nº 5 – Ficha técnica alterada para a certificação

CUSTOS POR RECEITA

Restaurante Lounge

Nome do Prato

Tipo de confecção

Designação do produto

Responsável pela ação

Tempo total preparação

Utilização prevista

Apresentação do produto

INGREDIENTES

Produto 1

Produto 2

Produto 3

Produto 4

Produto 5

Produto 6

Produto 7

Produto 8

Produto 9

Produto 10

Produto 11

Produto 12

Produto 13

Produto 14

Produto 15

Produto 16

Produto 17

Produto 18

Produto 19

Produto 20

Preparação

Observações

Condições de conservação

Fonte: execução própria

Os requisitos que implicaram maiores alterações foram os requisitos relacionados com as ementas e com as cartas de vinhos.

Em 1º lugar foi necessário cumprir o requisito nº 7.4 e seus subpontos:

“7.4. Composição da carta do restaurante

7.4.1. A oferta diária do restaurante deverá ter 70% da sua oferta dentro de uma combinação das 3 alternativas:

- Tipicamente Alentejana;
- Com produtos Alentejanos;
- Confeção Alentejana.

7.4.2. Para a oferta diária deve-se ler todos os pratos oferecidos na carta: entradas, sopas, pratos principais e sobremesas.

7.4.3. Não conta para os 30% de pratos que não pertençam a nenhuma das categorias mencionadas em 7.4.1, a oferta mencionada em cartas de gelados fornecidos por terceiros, para tal a carta deve estar devidamente identificada e ser fornecida pelo fornecedor dos gelados sem alterações nas variedades (pode ser introduzido apenas o preço no restaurante). Exemplo: Carta de gelados da Olá.”  
(Referencial Certificação Alentejo Bom Gosto, 2012:28).

Quando iniciámos o processo de certificação a oferta de pratos da gastronomia Alentejana era superior aos 50% mas inferior aos 70% requeridos, pelo que foi necessário rever a ementa. Essa revisão passou por retirar alguns pratos que não pertenciam à cozinha Alentejana, e que eram menos populares junto dos clientes, alteração e/ou adaptação de pratos que se mantiveram e ainda introdução de novos pratos da cozinha regional, uns com carácter permanente, outros em oferta sazonal.

Estas alterações não foram muito difíceis de fazer, foram pensadas e executadas durante a época baixa e até contribuíram para um maior equilíbrio na oferta e consequentemente uma melhor gestão dos stocks de matérias primas.

Como pretendíamos incluir novos pratos na ementa fizemos diversas pesquisas sobre a cozinha regional que incidiram sobre a história da alimentação no Alentejo, sobre a origem de alguns pratos que hoje são muito comuns e sobre o receituário em si.

À data, a Carta Gastronómica do Alentejo ainda não estava publicada, mas existe diversa bibliografia dispersa sobre o tema. Entretanto a Carta Gastronómica, elaborada pela Confraria Gastronómica do Alentejo, no âmbito deste projeto Alentejo Bom Gosto, já foi apresentada em 9 de julho 2013, disponibilizada à restauração e está agora também acessível a todos que a queiram consultar através do sitio da Turismo do Alentejo ERT, em:

[www.visitalentejo.pt/pt/imprensa-media/carta-gastronomica-do-alentejo/](http://www.visitalentejo.pt/pt/imprensa-media/carta-gastronomica-do-alentejo/)

A escolha final dos pratos e o número de novos pratos a introduzir teve em conta a origem dos pratos, as características dos mesmos, o tipo de restaurante que é o Zé e a sua localização

A opção foi para pratos com tempos de preparação e confeção relativamente curtos (até 40 minutos no máximo), pratos que não necessitem de muitas preparações prévias, pratos que possam ser confeccionados individualmente e pratos cujos ingredientes tenham origem local, se possível.

Curiosamente e apesar da preponderância dos pratos de carácter regional, alguns dos pratos mais conhecidos do restaurante não têm origem na cozinha Alentejana e já fazem parte das “especialidades da casa”. Considerámos importante manter esses pratos como alternativas, até porque o restaurante está localizado numa zona de praia, onde geralmente as estadas são mais longas e pode assim oferecer maior diversidade aos clientes.

Depois de cumpridos os requisitos do ponto 7.4 foi necessário adaptar as ementas e a informação nelas contida, de acordo com o referencial, em particular nos pontos que se referem aos menus e suportes de vendas (ex. ponto 8.2.1.3.).

As novas ementas têm a divisão clássica com “entradas”, “especialidades”, “peixes” e “carnes”. A carta de “sobremesas” é separada.

O *layout* das ementas foi repensado e o *lettering* também foi alterado porque entendemos que este modelo ficaria mais consentâneo com um “restaurante contemporâneo”.

Dando cumprimento a uma parte dos requisitos dos capítulos 6 (Origem das Matérias-Primas) e 7 (Características da Confeção), foram incluídas nas ementas as informações estipuladas pelo referencial relativamente ao tipo de confeção de cada prato (da cozinha Alentejana):

- Se é um prato tipicamente alentejano (e confeccionado com produtos alentejanos),
- Se é um prato com produtos alentejanos,
- Se é um prato de confeção alentejana,

E foram também incluídas informações sobre a origem dos ingredientes (quando possível), as certificações das matérias-primas (quando aplicável), a sazonalidade do prato (quando aplicável), bem como outras indicações que considerámos importantes.

Para atender às necessidades dos clientes estrangeiros preparamos as novas ementas em diversas línguas, com breves explicações sobre os pratos e a sua confeção. Optámos por manter as ementas numa só língua (português ou língua estrangeira) porque considerámos que é mais claro para os nossos clientes.

Nas páginas seguintes, as figuras nº 6 e nº 7 mostram exemplos das ementas antes do início do processo de certificação e as figuras nº 8 e nº 9 mostram exemplos das ementas depois do início do processo de certificação.

Figura nº 6 – Ementas antes do início do processo de certificação

## AS NOSSAS ESPECIALIDADES

Para 2 pessoas

**LOMBOS DE CHERNE LEGÍTIMO COM MASSINHA**  
(LOUVOR DO MELHOR PRATO DE PEIXE PELO JURI DA I MOSTRA DE GASTRONOMIA  
DO CONCELHO DE ALCÁCER DO SAL)  
(2 PESSOAS) - €

**ARROZ DE CAMARÃO SELVAGEM DE MOÇAMBIQUE**  
(RECEITA ORIGINAL E NOSSA ESPECIALIDADE DESDE 1973)  
(2 PESSOAS) - €

**MASSA DE CAMARÃO SELVAGEM DE MOÇAMBIQUE**  
RECEITA ORIGINAL  
(2 PESSOAS) - €

**ARROZ DE TAMBORIL DA NOSSA COSTA**  
(2 PESSOAS) - €

**MASSA DE TAMBORIL DA NOSSA COSTA**  
RECEITA ORIGINAL  
(2 PESSOAS) - €

**ARROZ MALANDRINHO DE LINGUEIRÃO DO SADO  
COM OVAS DE BACALHAU FRITAS**  
(2 PESSOAS) - €

**ARROZ MALANDRINHO DE LINGUEIRÃO DO SADO  
COM LINGUADINHOS FRITOS**  
(2 PESSOAS) - €

**ARROZ DE LAGOSTA**  
(PREMIADO COM LOUVOR PELO JURI DA II MOSTRA DE GASTRONOMIA  
DO CONCELHO DE ALCÁCER DO SAL)  
(2 PESSOAS) - €

---

Os preços indicados incluem o IVA à taxa em vigor

Fonte: O Zé – Restaurante Lounge

Figura nº 7 - Ementas antes do início do processo de certificação

## CARNES

### BIFE DE NOVILHO DA VAZIA GRELHADO

(ACOMPANHADO COM BATATA FRITA E/OU ARROZ E/OU LEGUMES DA HORTA)  
(MOLHO CASEIRO À ESCOLHA ENTRE : CAFÉ DE PARIS, BÉARNAISE)

€

### CARNE DE PORCO COM AMÉIJOAS DO SADO

(ACOMPANHADA COM BATATA FRITA)

(2 PESSOAS)

€

### MIGAS À ALENTEJANA COM CARNE DE PORCO

(2 PESSOAS)

€

### SECRETOS DE PORCO PRETO

### GRELHADOS COM FLOR DE SAL

(ACOMPANHADOS DE RODELINHAS DE BATATA FRITA E SALADINHA DO MONTE)

€

### PLUMAS DE PORCO PRETO

### GRELHADAS COM FLOR DE SAL

(ACOMPANHADAS DE RODELINHAS DE BATATA FRITA E SALADINHA DO MONTE)

€

### PRESAS DE PORCO PRETO

### GRELHADAS COM FLOR DE SAL

(ACOMPANHADAS DE RODELINHAS DE BATATA FRITA E SALADINHA DO MONTE)

€

---

Os preços indicados incluem o IVA à taxa em vigor

Fonte: O Zé – Restaurante Lounge

Figura nº 8 - Ementas depois do início do processo de certificação

## AS NOSSAS ESPECIALIDADES

### PARA 2 PESSOAS

<b>Arroz de Camarão Selvagem</b> <i>Receita original e nossa especialidade desde 1973 Prato de Confeção Alentejana, com arroz carolino da Comporta</i>	€ 2 pessoas
<b>Lombos de Cherne Legítimo com Massinha</b> <i>Louvor do melhor prato de peixe pelo juri na I Mostra de Gastronomia do concelho de Alcácer do Sal Prato de Confeção Alentejana</i>	€ 2 pessoas
<b>Massinha de Lingueirão</b> <i>Antigo prato típico da região, actualmente quase esquecido, Receita que quisemos recuperar e divulgar  Prato de Confeção Alentejana</i>	€ 2 pessoas
<b>Arroz Malandrinho de Lingueirão do Sado com Ovas de Bacalhau fritas em Azeite Virgem Extra</b> <i>Prato de Confeção Alentejana, com arroz carolino da Comporta</i>	€ 2 pessoas
<b>Arroz Malandrinho de Lingueirão do Sado com Choco frito em Azeite Virgem Extra</b> <i>Prato de Confeção Alentejana, com arroz carolino da Comporta</i>	€ 2 pessoas
<b>Arroz de Tamboril da nossa Costa</b> <i>Prato de Confeção Alentejana, com arroz carolino da Comporta</i>	€ 2 pessoas
<b>Massa de Camarão Selvagem</b> <i>Receita original</i>	€ 2 pessoas
<b>Massa de Tamboril da Nossa Costa</b> <i>Receita original</i>	€ 2 pessoas

Alguns dos nossos pratos podem conter alergénios alimentares. Se tem alergias a alimentos, informe o seu empregado de mesa. Teremos muito gosto em efectuar as alterações necessárias

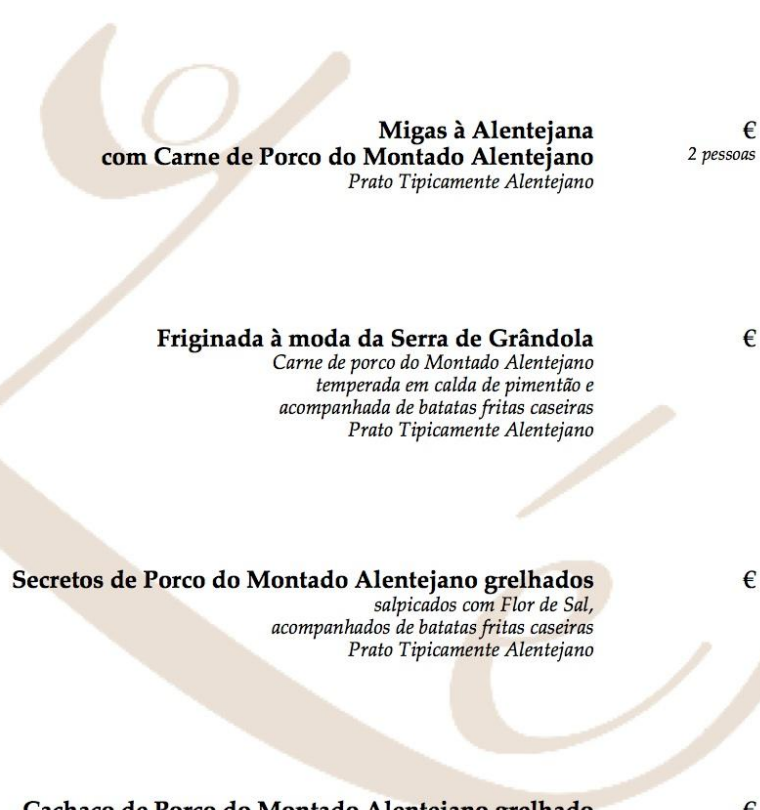
Os preços indicados incluem o IVA à taxa em vigor

Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações

Fonte: O Zé – Restaurante Lounge

Figura nº 9 - Ementas depois do início do processo de certificação

## DO MONTADO E DA PLANÍCIE



<b>Carne de Porco do Montado Alentejano com Amêijoas do Sado</b> <i>acompanhada de batatas fritas caseiras Prato Tipicamente Alentejano</i>	€ 2 pessoas
<b>Migas à Alentejana com Carne de Porco do Montado Alentejano</b> <i>Prato Tipicamente Alentejano</i>	€ 2 pessoas
<b>Friginada à moda da Serra de Grândola</b> <i>Carne de porco do Montado Alentejano temperada em calda de pimentão e acompanhada de batatas fritas caseiras Prato Tipicamente Alentejano</i>	€
<b>Secretos de Porco do Montado Alentejano grelhados</b> <i>salpicados com Flor de Sal, acompanhados de batatas fritas caseiras Prato Tipicamente Alentejano</i>	€
<b>Cachaço de Porco do Montado Alentejano grelhado</b> <i>salpicado com Flor de Sal, acompanhado de batatas fritas caseiras Prato Tipicamente Alentejano</i>	€
<b>Nacos da Vazia de Novilho grelhados</b> <i>batatas fritas e/ou arroz e/ou legumes da horta Novilhos criados na freguesia da Comporta Prato com Produtos Alentejanos</i>	€

---

Alguns dos nossos pratos podem conter alergénios alimentares. Se tem alergias a alimentos, informe o seu empregado de mesa. Teremos muito gosto em efectuar as alterações necessárias

Os preços indicados incluem o IVA à taxa em vigor

Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações

Fonte: O Zé – Restaurante Lounge

Quanto às cartas de vinhos, também foram feitas algumas alterações, de acordo com os requisitos, nomeadamente pontos 6.2 e 8.16 do referencial.

A alteração ao referencial relativamente à percentagem de vinhos Alentejanos a oferecer na carta (ponto 6.2), para o “Zé - Restaurante Lounge”, no momento em que ocorreu, já não teve uma influência significativa, pois a cota dos 80% já estava a ser cumprida. Se tivesse ocorrido antes, provavelmente teria evitado alguns investimentos. No futuro certamente que esta flexibilização será benéfica.

Quando se iniciou o processo de certificação a oferta de vinhos produzidos no Alentejo não atingia os 80%. Para cumprir o requisito a carta foi revista, alguns vinhos de proveniência fora do Alentejo foram excluídos à medida que o seu stock acabou e sobretudo fez-se algum investimento em mais vinhos do Alentejo.

Também alteramos o *layout* e o *lettering* das cartas de vinhos para harmonizarem com as ementas e incluíram-se informações diversas, como as castas, os produtores, a região de produção, classificações D.O.C. ou outras e algumas curiosidades específicas de cada vinho quando aplicável (Ex: número de garrafas produzidas, prémios e medalhas conquistadas, etc.).

Nas páginas seguintes, as figuras nº 10 e nº 11 ilustram as cartas de vinhos antes do início da certificação e as figuras nº 12 e nº 13 ilustram parte da atual carta de vinhos, depois das alterações.

Figura nº 10 – Carta de vinhos antes do início do processo de certificação

## TINTO

### TERRAS DO SADO/PENINSULA DE SETÚBAL

Chão das Rolas (Vinho da Casa) (Herdade da Comporta)	€
Herdade da Comporta (Herdade da Comporta)	€
HdC Aragonês, Alicante Bouschet 2005 (Herdade da Comporta)	€
José de Sousa Mayor 2007 (José Maria da Fonseca)	€
Malbec Clarete 2008 (José Maria da Fonseca)	€
Syrah - colecção privada 2004 (José Maria da Fonseca)	€

### ALENTEJO - DÃO - DOURO

Couteiro-Mor (Montemor-o-Novo) - Grande Escolha 2007	€
Ouzado (Montemor-o-Novo) - 2008	€
Vale de Ancho (Montemor-o-Novo) - Reserva 2006	€
Templo (Évora) - 2008	€
Quinta do Mouro (Estremoz) - 2005	€
Fita Preta (Estremoz) - 2008	€
Preta (Estremoz) - 2007	€
Perescuma N° 1 (Herdade da Perescuma) - Reserva 2007	€
Esporão Reserva (Herdade do Esporão) - 2007	€
Vinha da Defesa (Herdade do Esporão) - 2008	€
Reguengos - Garrafeira dos Sócios (Reguengos de Monsaraz) - 2001	€
Quinta do Carmo (Quinta do Carmo) - 2005	€
Tapada de Coelhoiros (Herdade dos Coelhoiros) - 2005	€
Esporão Private Selection (Herdade do Esporão) - 2004	€
Quinta da Fonte do Ouro (Dão) - 2007	€
Duas Quintas (Douro) - 2007	€
Quinta do Malhõ (Douro) - 2007	€

---

Os preços indicados incluem o IVA à taxa em vigor

Fonte: O Zé – Restaurante Lounge

Figura nº 11 - Carta de vinhos antes do início do processo de certificação

## BRANCO

Chão das Rolas (Vinho da Casa) €  
(Herdade da Comporta - Terras do Sado/Península de Setúbal)

Herdade da Comporta €  
(Terras do Sado/Península de Setúbal)

Verdelho-Colecção Privada 2009 €  
(José Maria da Fonseca) - Terras do Sado/Península de Setúbal)

Pasmados 2007 €  
(José Maria da Fonseca - Terras do Sado/Península de Setúbal)

Quinta de Camarate 2009 €  
(José Maria da Fonseca - Terras do Sado/Península de Setúbal)

Grandjô Late Harvest 2006 (0,375L) €  
(Real Companhia Velha)

## ROSÉ

Herdade da Comporta €  
(Terras do Sado/Península de Setúbal)

Moscatel Roxo Rosé 2009 €  
(José Maria da Fonseca - Terras do Sado/Península de Setúbal)

Vinha da Defesa €  
(Herdade do Esporão - Alentejo)

Olho de Mocho €  
(Herdade do Rocim - Vidigueira - Alentejo)

---

Os preços indicados incluem o IVA à taxa em vigor

Fonte: O Zé – Restaurante Lounge

Figura nº 12 – Exemplo da carta de vinhos alterada

<b>ESPUMANTE E CHAMPANHE</b>	
<b>COSTA ALENTEJANA E ALENTEJO</b>	(0,75l)
<b>Vinha d'Ervideira 2011</b>	€
<i>Perrum e Antão Vaz - D.O.C.</i>	
<i>Ervideira - Reguengos de Monsaraz</i>	
<b>Ervideira Reserva Brut 2007</b>	€
<i>V.E.Q.P.R.D. - D.O.C.</i>	
<i>Ervideira - Reguengos de Monsaraz</i>	
<b>CHAMPANHE</b>	
<b>Lenoble - Champagne Brut intense</b>	€
<b>Champagne Henriot Souverain Brut</b>	€
<b>ROSÉ</b>	
<b>COSTA ALENTEJANA E ALENTEJO</b>	
<b>Herdade da Comporta 2011</b>	€
<i>Castelão e Aragonês</i>	
<i>Herdade da Comporta - Comporta</i>	
<b>Vinha da Defesa 2012</b>	€
<i>Aragonês e Syrah</i>	
<i>Herdade do Esporão - Reguengos de Monsaraz</i>	
<b>Olho de Mocho 2011</b>	€
<i>Touriga Nacional, Syrah e Aragonês</i>	
<i>Herdade do Rocim - Vidigueira</i>	
<b>BRANCO</b>	
<b>COSTA ALENTEJANA E ALENTEJO</b>	
<b>Chão das Rolas 2012</b>	€
<i>Vinho da Casa - Arinto, Antão Vaz e Fernão Pires</i>	
<i>Herdade da Comporta - Comporta</i>	
<b>Herdade da Comporta 2011</b>	€
<i>Arinto e Antão Vaz</i>	
<i>Herdade da Comporta - Comporta</i>	
<b>Serras de Grândola Reserva 2011</b>	€
<i>Fernão Pires, Arinto, Rabo de Ovelha, Trincadeira das Pratas,</i>	
<i>Bical e Malvasia Fina, oriundas do talhão AGS61, plantadas em 1961, mescla natural</i>	
<i>Monte da Serenada - Grândola</i>	
<b>Herdade de Rocim 2011</b>	€
<i>Antão Vaz, Arinto e Roupeiro</i>	
<i>Herdade do Rocim - Vidigueira</i>	
<b>VINHO VERDE</b>	
<b>Quinta da Aveleda 2011</b>	€
<i>Loureiro e Alvarinho</i>	
<i>Quinta da Aveleda</i>	
<b>Casal Garcia</b>	€
<i>D.O.C.</i>	
<i>Quinta da Aveleda</i>	

Os preços indicados incluem IVA à taxa em vigor

Fonte: O Zé – Restaurante Lounge

Figura nº 13 - Exemplo da carta de vinhos alterada

<b>TINTO</b>	
<b>COSTA ALENTEJANA E ALENTEJO</b>	<b>(0,75l)</b>
<b>Chão das Rolas 2012</b>	€
<i>Vinho da Casa - Castelão, Aragonês, Trincadeira, Alicante Bouschet e Syrah</i> <i>Herdade da Comporta – Comporta</i>	
<b>Herdade da Comporta 2009</b>	€
<i>Aragonês, Trincadeira, Alicante Bouschet e Touriga Franca</i> <i>Herdade da Comporta – Comporta</i> <i>Medalha de Ouro no Concurso Mundial de Bruxelas 2013</i>	
<b>HdC Aragonês, Alicante Bouschet 2005</b>	€
<i>Aragonês e Alicante Bouschet – Colheita única</i> <i>Herdade da Comporta - Comporta</i>	
<b>Comporta 09 2009</b>	€
<i>Alicante Bouschet – 3280 garrafas</i> <i>Herdade da Comporta – Comporta</i>	
<b>Serras de Grândola – Cepas Cinquentenárias 2011</b>	€
<i>Castelão, Baga, Camarate e Bastardo</i> <i>oriundas do talhão AGS61, plantadas em 1961, Field Blend natural</i> <i>Monte da Serenada – Grândola</i>	
<b>Couteiro-Mor Grande Escolha 2007</b>	€
<i>Alicante Bouschet, Touriga Nacional e Syrah</i> <i>Herdade do Menir - Montemor-o-Novo</i>	
<b>Ouzado 2008</b>	€
<i>Syrah, Petit Verdot e Touriga Nacional</i> <i>Herdade do Menir - Montemor-o-Novo</i>	
<b>Vale de Ancho Reserva 2006</b>	€
<i>Aragãoês e Alicante Bouschet - D.O.C. - 13500 garrafas</i> <i>Herdade do Menir - Montemor-o-Novo</i>	
<b>Tapada de Coelhoeiros 2005</b>	€
<i>Cabernet Sauvignon, Trincadeira, Aragonês</i> <i>acompanha bem carnes grelhadas, risotto e queijo meia cura</i> <i>Herdade dos Coelhoeiros – Évora</i>	
<b>Perescuma Nº1 - Reserva 2007</b>	€
<i>Cabernet Sauvignon, Alicante Bouschet, Syrah, Touriga Nacional, Aragonês</i> <i>Herdade da Perescuma - S. Vicente do Pigeiro</i>	
<b>Pai Chão Garrafeira 2008</b>	€
<i>Alicante Bouschet, Trincadeira</i> <i>acompanha bem carnes vermelhas</i> <i>Adega Mayor - Campo Maior</i>	
<b>Dúvida 08 2008</b>	€
<i>Aragonês, Trincadeira e Grand Noir</i> <i>acompanha bem carnes</i> <i>António Saramago – Portalegre</i>	
<b>Vinha da Defesa 2008</b>	€
<i>Touriga Nacional e Syrah</i> <i>Herdade do Esporão - Reguengos de Monsaraz</i>	
<b>Esporão Reserva 2007</b>	€
<i>Aragonês, Cabernet Sauvignon e Trincadeira - D.O.C.</i> <i>Herdade do Esporão - Reguengos de Monsaraz</i>	
<b>Esporão Private Selection 2004</b>	€
<i>D.O.C.</i> <i>Herdade do Esporão - Reguengos de Monsaraz</i>	

Os preços indicados incluem IVA à taxa em vigor

Fonte: O Zé – Restaurante Lounge

Relativamente aos requisitos ligados ao capítulo 8 (Serviço e Experiência Gastronómica), não existiram dificuldades na implementação, pois a grande maioria deriva da legislação, embora alguns sejam específicos para esta certificação, como por exemplo o ponto 8.1 e os outros que resultam do tipo de experiência gastronómica escolhida. No caso d'O Zé – Restaurante Lounge, como mencionado antes, decidimos pedir a atribuição da certificação de acordo com “restaurante contemporâneo” porque as instalações cumpriam as especificações do referencial:

- Instalações, equipamentos e mobiliário com elevados padrões de qualidade,
- Música ambiente em níveis que permitam a conversação,
- Climatização dos espaços, existência se possível de sala de estar e/ou bar,
- Existência se possível de bengaleiro,
- Instalações sanitárias separadas por sexos e água corrente quente e fria,
- Não utilização sistemática de TV na sala de refeições

e porque ao nível do serviço, os requisitos do atendimento e serviço de nível elevado, bem como os requisitos em conhecimentos linguísticos também são cumpridos.

### 3.4.2. – Dificuldades na implementação dos requisitos

As maiores dificuldades sentidas na implementação dos requisitos prendem-se com alguns pontos do capítulo 6 “A Origem das Matérias-primas”, nomeadamente o ponto 6.1. e seus subpontos.

#### “6.1. Matérias-primas Alentejanas

As matérias-primas devem ser diferenciadas entre oriundas do Alentejo (...) e de outras proveniências.

6.1.1. (...) Dentro destas distinguimos os Produtos Alentejanos que gozam dos seguintes tipos de certificação:

- Certificação DOP;
- Certificação IGP;
- Certificação de Produto de Agricultura Biológica;
- Certificação de Produto em Modo de Produção Integrada;
- Rotulagem Facultativa relacionada com a região.

6.1.1.1. Cada estabelecimento:

a - Deve oferecer de forma permanente 4 referências entre os anteriormente mencionados, sendo que 2 destas têm de ser obrigatoriamente denominação de origem (DOP) ou indicação geográfica (IGP).

Ou

b - Dentro da sua oferta geral, metade da oferta deve ser matérias-primas entre os anteriormente mencionados (ver ponto 6.1.1), sendo que 25% do total deve ser obrigatoriamente denominação de origem (DOP) ou indicação geográfica (IGP), referentes ao Alentejo.

Nota orientativa: Para um restaurante que tenha oferta na carta apenas 4 pratos tem de oferecer obrigatoriamente um produto que seja DOP ou IGP e um que possa ser DOP ou IGP ou Produto de Agricultura Biológica Alentejano ou Produto em Modo de Produção Integrada Alentejano ou Rotulagem Facultativa relacionada com a região Alentejo.)”

6.1.1.2. Para o cálculo destes rácios não são contabilizados a oferta de Vinhos e de Azeites. (...).”

(Referencial Certificação Alentejo Bom Gosto, 2012:24)

Os requisitos 6.1.1 e 6.1.1.1., embora tenham parecido fáceis de cumprir numa primeira análise, revelaram-se os mais difíceis de cumprir.

Existem diversos produtos Alentejanos com certificação D.O.P. ou outra mas são originários, na sua grande maioria, do interior do Alentejo e chegam ao litoral com dificuldade, ou nem sequer são comercializados para a restauração. No litoral Alentejano começa a haver alguma

Agricultura Biológica, mas não em todo o lado e está ligada sobretudo à produção de pequenos frutos, destinados maioritariamente à exportação.

Alguns produtos com certificação D.O.P. não estão a ser atualmente comercializados, por exemplo mel – o Mel do Alentejo é uma designação protegida, mas não existe produção.

Outra dificuldade que se apresenta com os produtos certificados é o preço dos mesmos. Os produtos certificados são compreensivelmente mais caros, mas numa época de conjuntura económica negativa como a atual, têm menor venda.

Tem sido política do restaurante privilegiar a oferta de produtos locais e regionais, em detrimento de produtos mais longínquos e por isso ainda não cumprimos o referencial no ponto 6.1 e seus subpontos. Temos dois produtos com certificação D.O.P. (Azeitonas de Elvas e Campo Maior e Ameixas de Elvas), mas gostaríamos de ter os restantes produtos com uma proveniência mais próxima.

A localização da Comporta, longe dos centros de produção destes produtos e a fortíssima sazonalidade a que estamos sujeitos, leva muitos fornecedores e distribuidores a não venderem nesta região.

Desde o final da primavera e durante os meses de verão (2013), o processo de certificação esteve relegado para segundo plano, porque se iniciou a época alta e não houve tempo de fazer as diligências necessárias no sentido de cumprir o requisito 6.1.1.1.

De uma forma geral, e apesar do grande número de requisitos, a implementação dos mesmos não tem sido muito difícil. Tem sido morosa, porque a equipa é pequena e foi necessário fazer alterações à documentação, foi necessário fazer pesquisas, contactar novos potenciais fornecedores.

Tivemos uma auditoria de acompanhamento para verificar a conformidade dos processos e a obtenção da certificação está neste momento dependente sobretudo da inclusão dos restantes produtos certificados na oferta do restaurante.

## Capítulo 4 – CONCLUSÕES

A Gastronomia é considerada hoje como um produto turístico de caráter cultural e que pode motivar por si só as deslocações de visitantes a um determinado local.

Os estudos recentes comprovam que a gastronomia é cada vez mais valorizada como produto turístico a nível internacional e que de um modo geral os destinos promovem-na como fator distintivo.

Esta importância também é reconhecida em Portugal. A Gastronomia Portuguesa foi declarada com “bem imaterial do património cultural português. As entidades responsáveis pelo turismo consideram a gastronomia, conjuntamente com os vinhos, como um produto turístico de exceção, que importa desenvolver e divulgar. Uma oferta complementar em todas as regiões do país, com boas perspetivas de crescimento

A certificação de estabelecimentos de restauração e/ou de produtos regionais é apontada como fator de desenvolvimento do produto turístico gastronomia e como mais-valia para os destinos turísticos, tanto nos meios académicos e científicos, como a nível institucional.

No PENT, na versão de 2007, as certificações dos estabelecimentos eram consideradas como área de intervenção prioritária, apesar disso aparentemente poucos restaurantes estão certificados até agora. A versão revista do PENT continua a insistir na necessidade de qualificar os serviços de restauração.

As certificações para a restauração podem ser baseadas nas normas ISO. Mas porque é um setor de atividade específico existem também especificações de requisitos adequados à restauração, como é o caso da ERS 3002, desenvolvida pela APCER, onde a par da qualidade e segurança alimentar, também se certificam os serviços.

A certificação Alentejo Bom Gosto apresenta um conjunto de vantagens importantes para os estabelecimentos de restauração tradicional:

\* É inovadora, pois pretende certificar não só a gastronomia Alentejana, nas suas diferenças, mas também os restaurantes que se dedicam a essa oferta, no espaço territorial que é o Alentejo. O destino Alentejo sai reforçado.

\* O facto de ser voluntária e gratuita (pelo menos para os restaurantes que aderem na fase inicial) é uma forma de possibilitar o acesso a muitas empresas de restauração tradicional, incluindo o Zé Restaurante Lounge, a uma certificação, pois de outra forma não poderiam participar devido aos elevados custos.

\*A visibilidade que poderá proporcionar aos estabelecimentos aderentes com a inclusão em guias de restauração e a sua divulgação será certamente uma vantagem competitiva face aos estabelecimentos não certificados.

Como se demonstra com o exemplo do restaurante escolhido para apresentação, é possível as empresas de restauração obterem certificação, independentemente do seu tamanho, neste caso uma microempresa de restauração tradicional.

A implementação dos requisitos poderá ser morosa e as dificuldades sentidas por uma empresa poderão não ser as mesmas sentidas noutras empresas.

No entanto, as empresas para poderem exercer as suas atividades já são obrigadas pela legislação a cumprir um conjunto de normas que constituem, na sua maioria, a base dos requisitos da certificação. A implementação do referencial e as auditorias inerentes à certificação serão mais um ponto de controlo no cumprimento da legislação e a certificação será sempre uma mais valia.

No futuro seria desejável que existissem outras iniciativas semelhantes, não só no Alentejo, mas em todo o território nacional e que as empresas de restauração tradicional, independentemente da sua dimensão se envolvessem e participassem nas iniciativas, para seu próprio benefício e em benefício das regiões onde estão inseridas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anuário Estatístico da Região Alentejo 2011, (2012) disponível em [http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_publicacoes&PUBLICACOESpub\\_boui=150035252&PUBLICACOESmodo=2](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=150035252&PUBLICACOESmodo=2)

APCER (2007) *Guia interpretativo da NP EN ISO 9001:2000 no setor do turismo*. Disponível em: [http://www.apcer.pt/index.php?option=com\\_smartformer&Itemid=479&lang=pt](http://www.apcer.pt/index.php?option=com_smartformer&Itemid=479&lang=pt)

APCER (2008) *ERS 3002 Especificação de requisitos de serviço, Qualidade e Segurança Alimentar na Restauração*. Disponível em: <http://www.ative.pt/?lop=conteudo&op=bc6dc48b743dc5d013b1abaebd2faed2&id=42e7aaa88b48137a16a1acd04ed91125>

Brandia Central (2009) *Estudo de Avaliação da Atratividade dos Destinos Turísticos de Portugal Continental para o Mercado Interno*. Disponível em: <http://www.turismodeportugal.pt/Português/ProTurismo/destinos/destinosturisticos/Anexos/Alentejo%20Litoral.pdf>.

Camãra Municipal de Alcacer do Sal, [www.cm-alcacerdosal.pt](http://www.cm-alcacerdosal.pt), <http://www.cm-alcacerdosal.pt/PT/Concelho/Freguesias/Paginas/FreguesiadeComporta.aspx>

Capricho, L. e Lopes, A. (2007) *Manual de Gestão da Qualidade*, Lisboa, EDITORA RH, LDA

Cunha, L. (1997) *Economia e política do Turismo*, Portugal, McGRALL-HILL.

Cunha, L. (2001) *Introdução ao Turismo*, Lisboa, Editorial Verbo.

Fields, K. (2002) Demand for the gastronomy tourism product: motivational factors, in Hjalager, A.M. e Richards, G. (eds.), *Tourism and Gastronomy*, London, ROUTLEDGE, 36-50

Henriques, C. e Custódio, M. J.(2010) Turismo e Gastronomia: a valorização do património gastronómico na região do Algarve. *Encontros Científicos* [online],6, 69-81 disponível em: <[http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-24082010000100008&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-24082010000100008&lng=pt&nrm=iso)>. ISSN 1646-2408

Herdade da Comporta, sitio oficial, [www.herdadedacomporta.pt](http://www.herdadedacomporta.pt), <http://www.herdadedacomporta.pt/pt/a-herdade/historia/>

Hjalager, A.M. e Richards, Greg (2002) *Tourism and Gastronomy*, London, ROUTLEDGE

Inskip, E. (1991) *Tourism Planning An Integrated and Sustainable Development Approach*, New York, VAN NOSTRAND REINHOLD

Instituto Nacional de Estatística, [www.ine.pt](http://www.ine.pt), censos 2011, censos 2001 [http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_base\\_dados&bdpagenumber=1&bdnvelgeo=00&contexto=bd&bdtemas=1115&bdsbtemas=111514](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_base_dados&bdpagenumber=1&bdnvelgeo=00&contexto=bd&bdtemas=1115&bdsbtemas=111514)

Martins, U., Batista, M. M. e Costa, C. (2012) A gastronomia como produto turístico-cultural: Uma análise das boas práticas de destinos internacionais, *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 17/18, 51-53

Mendes, J. (1998) *Quality assessment of the tourism products of the Algarve – The role of certification systems*, European Congress- Tourism-Education-Quality, Atenas

Neves, M. J. (2005) *O perfil da Excelência nas PME'S Turísticas do Algarve*, Lisboa, INSTITUTO DE TURISMO DE PORTUGAL

Oliveira, S. P. (2008) *A importância da Gastronomia na deslocação de Visitantes – Estudo de caso :Mealhada*, Tese de Mestrado, Universidade de Aveiro, Disponível em: <http://biblioteca.sinbad.ua.pt/teses/2009000058>

Referencial para a Restauração Alentejana – Alentejo Bom Gosto, disponível em: [www.visitalentejo.pt/pt/quem-somos/turismo-do-alentejo-ert/atividades-e-projetos/](http://www.visitalentejo.pt/pt/quem-somos/turismo-do-alentejo-ert/atividades-e-projetos/)

Resolução do Conselho de Ministros nº 96/2000, in Diário da República, I Série B, nº 171, 3618 - 3620

Resolução do Conselho de Ministros nº 24/2013, in Diário da República, 1ª Série, nº 74, 2170 - 2202

Richards, G. (2002) Gastronomy: an essential ingredient in tourism production and consumption?, in Hjalager, A.M. e Richards, G. (eds.), *Tourism and Gastronomy*, London, ROUTLEDGE, 3-20

Sampaio, F. (2009) Gastronomia como produto turístico, *Revista Exedra*, nº temático – Turismo e Património, Coimbra, 119-133, disponível em <http://www.exedrajournal.com/docs/S-tur/06-sampaio134.pdf>

Scarpato, R. (2002) Gastronomy as a tourist product: the perspective of gastronomy studies, in Hjalager, A.M. e Richards, G. (eds.), *Tourism and Gastronomy*, London, ROUTLEDGE, 51-70

Seixas, M. (1999) *Herdade da Comporta: Memória Histórica*, The Atlantic Company Limited

Turismo de Portugal (2007), *PENT – versão revista*, disponível em: [http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/conhecimento/planoestrategiconacional doturismo/Anexos/PENT\\_VERSAO\\_REVISTA\\_PT.pdf](http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/conhecimento/planoestrategiconacional doturismo/Anexos/PENT_VERSAO_REVISTA_PT.pdf)

Williams, C. e Buswell, J. (2003) *Service Quality in Leisure and Tourism*, Oxon, UK, CABI PUBLISHING

# ANEXOS

# ANEXO 1

## Referencial Certificação Alentejo Bom Gosto



REFERENCIAL  
PARA A  
RESTAURAÇÃO ALENTEJANA  
Alentejo Bom Gosto

Qualidade e Segurança  
Alimentar na Restauração dedicada à Gastronomia Tradicional Alentejana

