

Dois dias num restaurante típico – descascámos batatas, servimos à mesa e tomámos analgésicos...

written by Abílio Ribeiro | 8 de Dezembro, 2023



A falta de experiência na área da restauração não foi fator impeditivo para levar por diante o desafio a que nos propusemos. Quem nos “infiltrou” no restaurante, lançou de imediato o aviso: *“o posto de trabalho tanto pode ser na cozinha como na sala de refeições. E há sempre qualquer coisa para fazer”*. Assim o comprovámos, desde o primeiro instante em que nos apresentámos ao serviço.

Sob o olhar atento do gerente (que confirmou a falta de mão-de-obra qualificada), procurámos não decepcionar. O restaurante tem cerca de 40 lugares sentados. Um rodopio constante de clientela ávida por pratos típicos como carne de porco à alentejana, rojões à minhota, bacalhau à Brás e jaquinzinhos fritos com arroz de tomate. Pratos relativamente fáceis de

confeccionar e em quantidades robustas, assegurando margens razoáveis.

O PRIMEIRO DIA

A jornada inicia-se por volta das 10:00 horas. Mesas já postas (trabalho adiantado na véspera). Adivinha-se um dia bastante preenchido. **Reservas esgotadas.** Almoços entre as 12:00 horas e as 15:00 horas e jantares desde as 19:30 horas até às 22:30 horas. Reunião prévia com o “staff”, na qual o gerente relembra: cozinha e empregados de mesa devem estar em sintonia, para que a rotatividade das mesas seja cumprida. Pede-se rapidez e simpatia a rodos. *“É para despachar os clientes”,* mas sem *“nunca darmos ares de quem está com a pressa toda”.*

Carne de porco à alentejana e bacalhau à Brás figuram no menu do dia. Começamos na cozinha. **A descascar batatas e a partilas aos cubos.** Os tachos enchem-se de pedaços de carne de porco comprada no talho local (**a preço mais em conta**) e a ameijoia (**congelada, para não pesar no orçamento**) repousa em recipientes de plástico. Prosseguimos, picando quilos de pickles e generosos ramos de salsa.

Passamos pela zona de apoio à sala de refeições. Entre folhas de hortelã e fruta cortada, asseguramos o **preparado para a sangria branca (especialidade da casa)**. O vinho, como denuncia a embalagem, **vem dos lados de Serpa** e a gasosa é da marca de uma cadeia de hipermercados. Confirma-se: também nas bebidas **é preciso garantir boas margens.**

Os primeiros clientes chegam antes das 12:00 horas. Servimos de cicerones, encaminhando-os para as respetivas mesas numeradas. A partir daqui, assumimos novo posto na sala de refeições, anotando pedidos, comunicando-os à cozinha, carregando travessas de comida, jarros de sangria e garrafas de vinho. O compasso de espera entre os pedidos efetuados e a chegada dos pratos é **cuidadosamente cronometrado** e tem uma

finalidade: **levar ao consumo do “couvert”** (azeitonas mistas, fatias de pão alentejano, manteigas e patés, queijo curado). O objetivo é fácil de alcançar, especialmente nos grupos mais numerosos: **basta que um elemento comece a comer pão com manteiga e os restantes vão por arrasto. A gerência agradece.**

O bacalhau à Brás estava com pouca saída. Instruções de última hora dadas pelo chefe de sala, a meio do horário de almoço: mencionar aos clientes que **há poucas doses do prato de bacalhau.** O *“gatilho mental”* funciona. **A escassez influencia os fregueses e estimula-os a fazerem o pedido. Resultado: não sobrou bacalhau à Brás.**

Almoçámos juntamente com o “staff” **por volta das 16:30 horas,** após arrumação das mesas e limpeza da cozinha. A refeição (carne de porco à alentejana, com extra de enchidos grelhados na hora, **cortesia da gerência**) prolongou-se até às 17h. Seguiu-se limpeza da sala de refeições e das casas de banho. **Cheiro intenso a lixívia.** Primeiro estranha-se, depois entranha-se.

Ao jantar, o ritual repete-se. Com uma agravante: **os jantares, que deveriam terminar pelas 22:30 horas, estendem-se para lá da meia-noite.** Jantámos com o “staff” à 1:30 horas. **Bitouques para todos.** Mais limpezas e preparação das mesas. Feitas as contas, **5 horas mal dormidas até à jornada do dia seguinte.**

O SEGUNDO DIA

O paracetamol é incluído no pequeno-almoço. As pernas e a lombar acusam a correria desenfreada do dia anterior. Apresentamo-nos ao serviço pelas 10:00 horas. Da ementa saltam à vista os rojões à minhota e os jaquinzinhos fritos com arroz de tomate. Começamos na cozinha, a descascar batatas (**para não variar**). Inteiras, para acompanhamento dos rojões.

Decorre a **habitual reunião “motivacional”** com o “staff”. Seguimos com a preparação dos ingredientes para a sangria. Novas tarefas: confirmar o **stock da garrafeira** (*“não podem*

faltar os tintos de preço médio, vejam se ainda há alentejanos em quantidade suficiente, atenção ao Monte Velho”) e atender telefonemas. Há quem faça pedidos para take-away e há quem tente ainda fazer reserva.

As tarefas repetem-se neste segundo dia. Tornamos a almoçar e a jantar a **horas impróprias**. As pernas a darem de si e as horas a passarem lentamente. **O serviço de mesas é doloroso**, pois implica maratonas entre a sala de refeições, a cozinha e a área de apoio onde as bebidas são disponibilizadas, gerir o tempo que vai desde o pedido até à entrega do prato confeccionado.

Este é também um trabalho de **gestão de sensibilidades**. Mesmo tratando-se de clientela que frequenta o restaurante com assiduidade, há quem considere, por exemplo, que 10 minutos de espera por um prato elaborado na hora é demasiado tempo. Assim como há quem nos agradeça vezes sem fim, à medida que o serviço é prestado, e no final nos compense com **sorrisos e elogios**. Este é, porventura, **o melhor analgésico** para as dores cravadas no corpo. **As gorjetas são igualmente bem-vindas e são partilhadas entre todos os funcionários**.

O ESSENCIAL DO QUE VIMOS (E APRENDEMOS)

Ementa reduzida: a aposta recai em pratos (de cozinha tradicional portuguesa, neste caso) que vão ao encontro da preferência do maior número possível de clientes. O restaurante onde estivemos tem apenas **dois pratos do dia**, para além de outras opções mais flexíveis e variadas (**grelhados**). A cozinha está assim mais focada na qualidade dos pratos a confeccionar, além de se reduzirem custos na aquisição de outros alimentos ou ingredientes (**minimizam-se os desperdícios e o risco de produtos fora do prazo de validade**).

Todos a par e passo: rentabilizar, tanto quanto possível, a marcação das reservas. **Casa cheia significa maiores margens de lucro**. Mas, para isso, é preciso que haja – como várias vezes

referiu o gerente – *“sincronia entre quem serve à mesa e quem está na cozinha”*. O atraso num serviço significa **atrasos nos serviços seguintes**.

Cada cliente é único: não por acaso, e além de rapidez, foi-nos solicitada doses generosas de *“simpatia”*. Um gesto tão simples, como perguntar a meio da refeição se *“está tudo bem”*, demonstra preocupação e ajuda a *“fidelizar o cliente”*. Palavras do dono da casa.

Limpeza que se vê: foi um dos fatores que mais nos marcou. Como observado, as mesas de refeições **são realmente limpas** (mesmo entre as mudanças de reservas). Assim como **as casas de banho, com rondas frequentes** para certificar que nunca faltam toalhas de papel e detergente para as mãos. A fragrância a baunilha (proporcionada por um ambientador com descarga automática) **também faz toda a diferença**.

Equipa motivada: nunca assistimos a **faltas de respeito** entre os elementos do “staff” ou a **desconsiderações** por parte do gerente. Às refeições, há sempre o hábito de se trocaram impressões sobre os serviços prestados. As eventuais dificuldades são colocadas sobre a mesa e apresentadas **as soluções possíveis**. Num desses momentos, um funcionário frisou **ser difícil acumular o serviço de mesas com o atendimento ao take-away**. Solução: tentar concentrar **mais os pedidos de take-away dentro de um determinado horário** e, durante esse tempo, colocar uma pessoa em exclusivo n11 desempenho da tarefa.

Adenda: por uma questão de sigilo, não é divulgado no nome do estabelecimento comercial. As partes envolvidas acordaram que o trabalho seria de apenas **2 dias** (fim-de-semana), **em regime de prestação de serviços**. Quem nos acolheu foi informado, após o término da experiência, **que a mesma serviria para efeitos da realização de uma reportagem, sem que tivesse sido colocada qualquer objeção**.