



---

## A PERSONALIZAÇÃO DO CARDÁPIO DO CHEF PARA PESSOAS COM DIABETES TIPO 2

Área de concentração: **Gestão Gastronômica**

**Rosana Bernadete Penido.** MBA em Gestão Gastronômica e Hoteleira pelo Senac Minas.

**Rachel Sant'Anna Murta.** Publicitária e Arquiteta. Especialista em Comunicação e Gestão Empresarial. Mestre em Turismo e Meio Ambiente.

Belo Horizonte (MG), 2018.

---

### Introdução

Roberto trabalha como *personal chef* de forma autônoma desde 2015 e atende seus clientes tanto em residências quanto em eventos na cidade de Belo Horizonte (MG) e Região Metropolitana.

O público para o qual ele presta serviço é bastante variado: são pessoas de faixas etárias, situações econômicas e de perfis alimentares distintos. Dentro do grupo de indivíduos que procuram o seu trabalho, estão as pessoas com Diabetes tipo 2, que exigem de Roberto a elaboração de um cardápio saudável e saboroso para atender às necessidades de uma dieta com restrições alimentares.

Por também ter Diabetes tipo 2, Roberto atualmente enfrenta o seguinte desafio: como abaixar os custos, sem diminuir o lucro e a qualidade para atender bem os clientes com Diabetes tipo 2 que procuram o seu serviço?

### Da ideia ao negócio

Antes de atuar como *personal chef*, Roberto possuía um empreendimento na área alimentícia: ele fornecia marmitas no horário do almoço para os trabalhadores da região da Pampulha, em Belo Horizonte.

A ideia de iniciar um negócio de personalização de cardápios veio de uma cliente que frequentava o seu antigo estabelecimento. Foi Maria das Neves que, após sair de uma consulta médica com um endocrinologista, procurou Roberto para saber se ele poderia criar refeições de acordo com a dieta recomendada pelo médico. Maria não tinha tempo para cozinhar e precisava de um profissional que realizasse esse tipo de serviço.

A partir desse episódio, Roberto decidiu se apresentar como *personal chef* e desde então trabalha em festas, jantares e eventos diversos servindo comida a gosto dos clientes. Por conta da crise econômica, Roberto teve que fechar o seu restaurante e essa atividade se tornou sua principal fonte de renda no momento.

Formado em Gastronomia pela Faculdade Estácio de Sá, de Belo Horizonte, e Pós-Graduado em Gestão de Qualidade em Gastronomia, pela mesma instituição, Roberto sempre pesquisou a funcionalidade dos alimentos e a maneira de combiná-los para criar opções saborosas e nutritivas para os seus clientes-pacientes. Para manter-se atualizado sobre as tendências do mercado da Gastronomia, Roberto conversa com frequência com profissionais e também pesquisa em livros, revistas e *sites* na internet.

O maior desafio de sua atividade é servir as refeições com alimentos de qualidade e com um preço competitivo, visando à melhoria da saúde e à garantia do bem-estar dos seus clientes. Atualmente, seus fornecedores são os comerciantes do Mercado Central, os produtores rurais orgânicos e os produtores de alimentos hidropônicos.

Para resolver esse impasse, Roberto tem feito pesquisa de preços e estuda mudar alguns fornecedores a fim de conseguir insumos mais baratos sem perder a qualidade que seus clientes tanto apreciam.

A escolha do cardápio conta sempre com o aval do cliente. Os ingredientes escolhidos fazem parte do grupo de alimentos recomendados pelos médicos e nutricionistas. Além disso, são levados em consideração os hábitos e gostos pessoais

de cada pessoa. Por exemplo, se determinado cliente não gosta de carne cozida, este tipo de prato não será servido. Roberto opta por substituí-la por grelhados ou assados.

Outro tipo de cuidado com o público é a escolha de alimentos orgânicos sempre que possível. A maior ou menor quantidade de itens deste tipo é determinada a partir do valor que o cliente está disposto a pagar para a aquisição de produtos sem agrotóxico.

Como o Diabetes, em geral, é uma doença que provoca o aumento do açúcar na corrente sanguínea, Roberto também se preocupa com o tipo de sobremesa que ele irá oferecer aos clientes que se interessam em contratar os seus serviços. Chocolates e doces industrializados são servidos em suas versões *sem açúcar*. As frutas que apresentam um alto índice glicêmico, como os damascos e as uvas, são utilizadas com moderação ou substituídas por outros ingredientes mais adequados às necessidades alimentares de cada comensal. Em geral, Roberto não serve a mesma fruta duas vezes em uma mesma refeição.

Ciente de que a Sociedade Brasileira de Diabetes (SBD) salienta que o Diabetes tipo 2 está associado a complicações, disfunções e insuficiência de certos órgãos, principalmente, dos olhos, rins, nervos, cérebro, coração e vasos sanguíneos, Roberto costuma incluir nos cardápios os chamados alimentos funcionais, que trazem benefícios diretos à saúde das pessoas. Dentro do grupo de mantimentos saudáveis, que auxiliam nas atividades imunológicas, antioxidantes e ricos em ácidos graxos, estão as leguminosas (feijão, ervilha e lentilha), as farinhas (de chia e linhaça) e as carnes magras (sem gordura), que propiciam energia e equilíbrio de determinadas atividades do organismo.

Todos os ensinamentos que Roberto aprendeu, ao longo da vida, cuidando de sua saúde, são levados para o atendimento de seus clientes, diabéticos ou não. Dentre as orientações fornecidas por médicos e nutricionistas, cabe mencionar a recomendação de substituir o arroz tradicional por uma porção de igual tamanho de angu ou inhame e o hábito de carregar sempre consigo um doce (geralmente um bombom, uma barrinha de chocolate ou uma rapadura) para ser ingerido em caso de hipoglicemia (quando a glicose é menor do que 50mg/dl).

Como o excesso de peso aumenta a necessidade de insulina e dificulta o controle do Diabetes, Roberto também evita adicionar ao cardápio todos os ingredientes que atrasam ou prejudicam a digestão.

### **O dia a dia de um *personal chef***

Trabalhar como *personal chef* exige uma flexibilidade de dias e horas trabalhadas para Roberto. Ele sabe que nem sempre poderá marcar compromissos para um fim de semana ou programar férias com bastante antecedência, pois a agenda de seus clientes é bastante imprevisível. Em um sábado à tarde, o telefone toca para o agendamento de um jantar para quatro pessoas em uma casa, em Contagem, na Região Metropolitana de Belo Horizonte:

– *Olá, Roberto! Aqui é a Lúcia, amiga da Carmen. Foi ela que me passou o seu contato. Tudo bem?*

– *Ei, Lúcia! Que bom que você me ligou. Ela já tinha comentado que você queria falar comigo. Eu vou bem, e você?*

– *Também. Eu te liguei porque quero fazer um jantar aqui em casa, lá pela terceira semana de janeiro e estou precisando de uma média de preço desse evento.*

– *Então, para poder lhe dar um orçamento com base no que você deseja, eu precisaria de algumas informações para desenvolver o cardápio e pensar na estrutura que eu preciso levar. É que sempre fazemos as coisas aqui com qualidade e respeito aos nossos clientes. Eu poderia ir até você e pegar essas informações? Assim a gente conversa sobre o que você planejou e sobre aquilo que eu posso fazer para que as coisas sejam perfeitas.*

– *Acho ótimo. Pode ser hoje mesmo? Às 17h?*

– *Posso sim. Só preciso saber onde você mora...*

Roberto anota o endereço, o horário e o nome de Lúcia em um bloco de notas e desliga o telefone. Mesmo que a data desse primeiro contato tenha sido em um sábado

à tarde, o *personal chef* prefere conhecer sua cliente pessoalmente por acreditar que a receptividade e o entendimento de seu trabalho são melhores quando ele e os clientes conversam cara a cara.

Nesse tipo de encontro de negócios, Roberto leva uma ficha para registrar os gostos de cada comensal. Nesse dia, o profissional descobriu que o jantar seria servido em um dia de semana para quatro pessoas, sendo que uma delas tem Diabetes tipo 2.

Para Roberto, um evento como esse é considerado de pequeno porte, mas de igual importância em relação aos jantares de grandes empresas ou festas para centenas de convidados. Todos os detalhes são pensados com antecedência.

Em sua conversa com Lúcia, Roberto explicou especificidades dessa recepção e tirou todas as dúvidas que ela poderia ter ao longo do processo. Um dos pontos que mais intrigaram a cliente foi a afirmação de que todas as etapas de preparo dos alimentos seriam realizadas no próprio local.

Como era o desejo de Lúcia conhecer naquele dia o preço total do trabalho, Roberto fez um orçamento no qual foram pensados os seguintes fatores: a soma de todos os insumos (produtos), de todos os serviços prestados pelo *Personal Chef* e seus colaboradores, acrescidos do valor de utilização dos equipamentos inexistentes na cozinha de Lúcia e do transporte de toda esta estrutura até o local.

Vale salientar que o transporte dos alimentos, por se tratar de produção perecível, é sempre feito em recipientes refrigerados a fim de garantir que a mercadoria esteja fresca e com boa aparência durante o preparo das refeições contratadas.

Roberto afirma que o faturamento obtido em propostas de pequeno porte gira em torno de 150% a 250%, dependendo da época em que o serviço é solicitado.

## **O início do planejamento**

Poucos dias depois do primeiro contato com Lúcia, Roberto recebeu a confirmação de que ela realizaria o jantar em uma sexta-feira, no dia 19 de janeiro de 2018.

A partir de uma rápida entrevista com a contratante, Roberto descobriu que as quatro pessoas esperavam que as refeições tivessem uma variedade de carnes brancas acompanhadas por legumes e molhos, e que a sobremesa deveria ter alguma fruta como ingrediente principal. Levando esses pontos em consideração, ele preparou três cardápios diferentes para que a família de Lúcia pudesse escolher a opção mais agradável para a noite.

Diante das opções de frango e peixes, Lúcia e seus convidados preferiram escolher uma refeição diferente daquela que costumam comer todos os dias. Como a ideia é também servir uma pessoa com Diabetes tipo 2 sem privá-la de experimentar o resto do banquete, alguns ajustes foram pensados nesse preparo, como a prioridade dos alimentos ricos em fibras em todas as etapas do preparo e degustação. Chamados de funcionais, esses alimentos ajudam a controlar a concentração de açúcar no sangue e são ideais para serem consumidos no dia a dia.

O cardápio completo ficou assim:

- Entrada: *Carpaccio* de abóbora
- Prato Principal: Salmão ao molho branco e brócolis
- Sobremesa: *Smoothie* de limão

Escolhida a refeição, o próximo passo de Roberto foi enviar uma lista de todos os insumos a serem utilizados para três dos vários fornecedores cadastrados em seu banco de dados.

Habitualmente, Roberto escolhe aquele cujo estabelecimento apresenta todos os itens da lista, seguindo os critérios de qualidade e bom preço. Esses dois fatores são fundamentais para conquistar tanto os clientes mais antigos quanto os mais novos ou em potencial. Para Roberto, todos na mesa precisam ter uma boa impressão de seu negócio, sendo que cada prato funciona como uma espécie de cartão de visita ao promover saúde e bem-estar.

Falando em saúde, um dos convidados do dia 19 de janeiro é Augusto, que está curioso por experimentar um cardápio diferente e requintado sem sair da dieta proposta pelo médico e nutricionista. Com Diabetes tipo 2 desde os quarenta anos de idade, Augusto recebe incentivos da irmã, Lúcia, para saborear alimentos funcionais e saborosos. Por comer as mesmas coisas todos os dias e em pequena quantidade, Augusto viu nesse jantar a possibilidade de avaliar os serviços de Roberto, para, quem sabe, no futuro, contratá-lo como *personal chef*.

### **Os riscos assumidos**

Toda vez que Roberto é contratado para cozinhar para alguém, ele sabe que precisa tomar alguns cuidados a fim de evitar determinados riscos.

Como o pedido para o serviço do dia 19 de janeiro foi realizado com bastante antecedência, Roberto avalia que tem a chance de acompanhar o índice de preços de todos os ingredientes solicitados e propor ajustes ao consumidor final caso ele queira alterar alguma receita de última hora. Esse levantamento é feito em idas aos sacolões, centrais de abastecimento e por meio de ligações aos seus fornecedores habituais.

Ao longo dos anos, ele aprendeu que eventos no mês de janeiro podem sofrer variações de preço devido a fatores externos, como longos períodos de chuva no verão e as festas de Natal e Ano Novo. Roberto também sabe que essas situações podem influenciar negativamente o valor combinado pelo serviço prestado, pois ou ele já incorpora esse reajuste no seu preço inicial ou oferece um serviço adicional, ao longo do processo, e tenta embutir nesta atividade o seu prejuízo.

Outra estratégia para gerenciar recursos é procurar acrescentar em todas as opções de cardápio os alimentos da estação. Em janeiro, os pratos levarão na composição ingredientes como a abóbora, a abobrinha, o agrião, o alho nacional, os brócolis, a cebola, o espinafre, a mandioca, o milho verde, a mostarda, o abacaxi, a goiaba, a laranja-pera, o limão, a maçã e o maracujá azedo.

Como um bom empreendedor, Roberto gosta de ter o controle do próprio negócio e diminuir os riscos de perder parte do valor investido na compra de insumos

com as oscilações do mercado e seus efeitos imprevisíveis. Afinal, Roberto tem buscado informação e conhecimento para começar a atuar em outro segmento: que ele mesmo chama de bistrô/bar.

### **Inovando no mercado**

Roberto é um dos poucos *chefs* em Belo Horizonte a oferecer o serviço de *personal chef*, atividade que requer o domínio de técnicas gastronômicas e o conhecimento de várias áreas para a elaboração de cardápios individualizados.

A vontade de ser reconhecido como uma referência na qualidade dos serviços oferecidos na Gastronomia fez com que Roberto procurasse uma formação acadêmica séria e que investisse em cursos e outras formas de aprendizado para continuar renovando os saberes adquiridos. O *personal chef* também investe na capacitação de seus colaboradores, pois para ele todos os envolvidos devem estar aptos para falar corretamente sobre o negócio ou para substituir algum(a) trabalhador(a) caso haja necessidade.

Inovador e atento às tendências do mercado, Roberto estuda a possibilidade de montar, em 2019, um novo empreendimento gastronômico: um estabelecimento que misturará características de bistrô e bar, onde haverá um salão aconchegante e alta rotatividade de cardápio, com a possibilidade de adicionar opções a partir da sugestão dos clientes e colaboradores.

Para que esse sonho aconteça, ele precisa aumentar a taxa de lucro do empreendimento e conquistar cada vez mais a clientela. Como Roberto não abre mão de fatores como a qualidade em seu trabalho, a renovação sempre que possível do seu maquinário e a qualificação do seu pessoal, ele prefere assumir determinados riscos ao longo do processo em vez de abandonar certas práticas consideradas nocivas para a saúde financeira do serviço.

O atual cenário econômico é um grande incentivo para os investimentos de Roberto. Segundo a pesquisa *Conjuntura Econômica do Setor de Alimentação Fora do Lar*, feita pela Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel), depois de um

longo período de baixa rentabilidade de bares e restaurantes, a margem de lucro dos estabelecimentos começou a apresentar melhora significativa logo no primeiro trimestre do ano de 2017. O ponto crítico da fase ruim dos negócios ligados à Gastronomia aconteceu no terceiro trimestre de 2017, quando praticamente quatro em cada dez companhias do ramo operavam abaixo da expectativa do mercado.

### **Tocando em frente**

Já é sabido que Roberto tem duas alternativas para lidar com a variação abrupta de preços dos alimentos funcionais: ou ele repassa o valor ao cliente ou ele assume o prejuízo retirando um pouco do lucro presumido. No entanto, ele tem planos de montar um novo empreendimento e, para este fim, deve começar a poupar recursos ao máximo e ser mais assertivo durante o fechamento dos cardápios. Como resolver essa situação sem diminuir a qualidade do serviço prestado? Roberto precisa abrir mão de seu futuro negócio para continuar seguindo no atual?