

Mais competitividade para o sector da restauração e bebidas

O projecto 'Restaurante do Futuro' lança as bases que irão nortear um estudo de dois anos que ajudará a definir novos procedimentos, de que se destaca o papel das novas tecnologias, para que os empresários da restauração e bebidas enquadrem melhor a gestão dos seus estabelecimentos. O objectivo é encontrar respostas competitivas para os desafios que se colocam ao sector num futuro a médio/longo prazo. Carlos Costa, da IDTOUR - Unique Solutions, Lda., empresa que irá desenvolver o estudo encomendado pela AHRESP, revela os objectivos centrais do projecto que perspectiva o modelo do que poderá vir a ser o "Restaurante do Futuro".



www.restaurantedofuturo.com

A apresentação pública do projecto "Restaurante do Futuro", realizada a 13 de Janeiro na sede da Rota do Vinho do Porto, em Peso da Régua, antecipou desde logo o estudo que dentro de dois anos resultará na produção de um Livro Branco para a Restauração. O projecto resulta de uma investigação aplicada ao sector da Restauração e Bebidas, actividade económica de relevante valor acrescentado do Turismo, considerando a região do Douro como área piloto, prevendo-se o seu posterior alargamento para a área da Hotelaria e Turismo. Esta iniciativa, financiada pelo Programa "ON.2 - O Novo Norte" (Comissão de Coordenação do Desenvolvimento Regional do Norte - CCDRN), é promovida pela AHRESP - Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal, e está a ser desenvolvida pela IDTOUR - Unique Solutions, Lda., empresa spin-off da Universidade de Aveiro para a área do turismo. As respostas tecnológicas a desenvolver para o sector, deverão contribuir para o tornar mais competitivo, transparente, 'apetecível' ao cliente, assim como, deverão oferecer ferramentas de gestão, informação e monitorização contínua da actividade quotidiana do estabelecimento. As mesmas devem ser percebidas pelos empresários e colaboradores enquanto facilitadores do próprio sucesso do negócio, ou mesmo como conceito do estabelecimento, à semelhança do que já se observa em alguns estabelecimentos internacionais.

Em entrevista à revista AHRESP, Carlos Costa, da IDTOUR, traça as linhas gerais do projecto e antecipa algumas das soluções que podem vir a tornar o sector da Restauração e Bebidas melhor enquadrado para os desafios do futuro.



Revista AHRESP (RA) - O que é o projecto 'Restaurante do Futuro' e em que contexto surgiu?

Carlos Costa (CC) - O projecto 'Restaurante do Futuro' tem como objectivos centrais: (1º) perspectivar o modelo de restaurante no futuro, através do desenvolvimento de um estudo prospetivo e transversal sobre o sector da restauração (factores críticos de sucesso da restauração); (2º) desenvolver sistemas de informação de base tecnológica de suporte à operação, gestão, animação e entretenimento nos estabelecimentos de restauração; e, por último, (3º) produzir o manual de referência para o sector da restauração – Livro Branco da Restauração.

O projecto é resultado do interesse, motivação e perseverança da AHRESP, como estímulo ao desenvolvimento do conhecimento do sector com o propósito de antecipar o que poderá vir a ser o sector da restauração a médio/longo prazo. O desafio passa por encontrar respostas que sirvam os empresários do sector, mas também a própria AHRESP e as demais organizações públicas de âmbito nacional, regional e local com intervenção directa e indirecta no sector. Todas as informações relativas a este projecto podem ser acompanhadas em <http://www.restaurantedofuturo.com/>.

RA - Durante a apresentação do estudo 'Restaurante do Futuro', revelou que "dentro de dois anos devem

estar concluídos os manuais para os restaurantes do país incorporarem o know-how desenvolvido". A que se referia especificamente na ocasião?

CC - O projecto estrutura-se em três áreas temáticas estruturantes, correspondendo a primeira à análise do conjunto dos factores competitivos da restauração, onde se assinalam as questões associadas à organização física do espaço, à higiene e segurança alimentar, à alimentação saudável, à qualidade e certificação, ao ambiente e eficiência energética, à formação profissional, entre outras temáticas que determinam o quotidiano do estabelecimento propriamente dito. A segunda área temática compreende o desenvolvimento de sistemas de informação de base tecnológica que permitirão servir o sector da restauração em áreas críticas como a operação, a gestão, a formação, a animação e o entretenimento, mas também a informação e a monitorização. Já a terceira área temática terá maior incidência na região do Douro e compreende a definição de um modelo de negócios para o sector, capaz de integrar a sua cadeia de valor e a actividade do turismo (diferentes agentes regionais), de modo a sustentar um programa integrado de modernização do sector da restauração.

Assim, o *know-how* produzido pelo projecto decorrerá das abordagens identificadas previamente, pelo que, cada uma das temáticas em concreto produzirá resultados objectivos sobre as boas práticas que lhe estão associadas e as tendências que pau-



Na sessão de abertura projecto 'Restaurante do Futuro', que decorreu na sede da Rota do Vinho do Porto em Peso da Régua, estiveram presentes o Secretário de Estado do Turismo – Bernardo Trindade, o Inspector-Geral da ASAE - António Nunes, Presidente da Direcção da AHRESP - Mário Pereira Gonçalves, o Presidente da Rota do Vinho do Porto - António José Teixeira e o Director da CCDRN/Estrutura de Missão do Douro - Ricardo Magalhães.

“Essencialmente, o objectivo do projecto será desenvolver soluções que incorporem valor acrescentado para o sector, que seja perceptível para o empresário da restauração dos ganhos que lhe estão associados e que não impliquem um esforço financeiro na fase de investimento, como da operação propriamente dita”

tarão o futuro do sector da restauração, entendidas numa perspectiva isolada, mas fundamentalmente no que incorpora do ponto de vista do produto, ou seja, a dimensão compósita de cada factor para a definição do modelo de restaurante do futuro – neste âmbito assinalam-se os factores críticos de sucesso da actividade, as tecnologias de sistemas de informação de suporte/dinamização do sector, as dinâmicas regionais e os programas de dinamização da base económica com particular enfoque na região do Douro (área piloto).

RA - O projecto terá uma fase piloto na região do Douro. Há já experiências em alguns dos estabelecimentos da região? Neste momento, é possível saber se há receptividade, mesmo que informalmente?

CC - O caderno de encargos do Projecto determina uma observação e um estudo dedicado exclusivamente à Região do Douro. Neste âmbito, foi realizada uma vasta prospecção no que respeita à oferta de estabelecimentos de restauração da Região, sejam unidades independentes ou integradas em estabelecimentos hoteleiros ou outras unidades de negócio, assim como foram auscultadas as autarquias locais de modo a definir uma carteira de estabelecimentos de restauração, representativa do território, capaz de partilharem o desafio do projecto e a testarem/implementarem algumas das soluções a desenvolver, sejam soluções de base tecnológica, sejam boas práticas em diferentes áreas estruturantes do negócio do sector.

A auscultação aos estabelecimentos de restauração da Região do Douro, realizada no âmbito da apresentação pública do projecto foi bem recebida, apesar de ainda não terem sido formalizados os convites para testar alguns pilotos que estamos a desenvolver, os mesmos decorrerão nos próximos meses, assim como a respectiva monitorização, de modo a avaliar os resultados produzidos. Apesar de tudo, os contactos estabelecidos informalmente confirmam uma disponibilidade para acolher esta iniciativa e um compromisso solidário e responsável.



A apresentação pública do projecto e lançamento do website e da newsletter foi feita por Carlos Costa - IDTOUR/Universidade de Aveiro, a que se juntaram as apresentações de Paulo Morais Vaz - EHT Douro-Lamego, António Monteiro - DRAP Norte; Manuel Osório - Restaurante Castas e Pratos, sessões moderadas por António Martinho

RA - O que podem esperar os empresários da sector com a implementação de dispositivos que serão gerados neste projecto?

CA - O projecto pretende identificar, inventariar e catalogar o conjunto de soluções de base tecnológica e demais sistemas de informação que respondam a áreas críticas de actividade do sector da restauração, sejam ao nível da operação, da gestão, da animação, do entretenimento, da formação, assim como da informação e monitorização, como referi anteriormente. Uma vez conhecidas as tecnologias que pululam actualmente e que poderão marcar o futuro, serão potenciadas soluções específicas para o sector da restauração e implementadas/testadas em alguns estabelecimentos de restauração da Região do Douro. Essencialmente, o objectivo será desenvolver soluções que incorporem valor acrescentado para o sector, que seja perceptível para o empresário da restauração dos ganhos que lhe estão associados e que não impliquem um esforço financeiro na fase de investimento, como da operação propriamente dita. As soluções a testar não se circunscrevem exclusivamente às ferramentas de base tecnológica, antes contemplam um conjunto diversificado de boas práticas em diversas áreas, como de iniciativas/eventos/acções capazes de dinamizar a actividade e o negócio do estabelecimento em particular e da base económica em que se insere.

RA - Num caso prático, como pode o empresário aplicar soluções que o enquadrem como um 'Restaurante do Futuro'?

CC - A aplicação das soluções decorrerá em estreita articulação com cada um dos empresários/estabelecimentos de restauração a envolver. Em função das especificidades de cada solução e das características físicas e funcionais dos respectivos estabelecimentos, serão definidos os modelos mais 'amigáveis' que facilitem a acção dos empresários/funcionários dos estabelecimentos de restauração, diminuindo os riscos de incompatibilidades, de erros e/ou omissões. Adicionalmente, as soluções testadas serão monitorizadas e, conseqüentemente, produzidos os devidos relatórios de modo a evidenciar os resultados obtidos.

RA - A aplicação dessas soluções será simples de usar? É necessário algum tipo de formação por parte dos empresários?

CC - As soluções a apresentar implicarão necessariamente alguma formação, ainda que não se identifique como necessário um

número considerável de horas de formação, correspondendo apenas à apresentação e *modus operandi* de cada solução. Uma vez que se tratam de soluções 'amigáveis' ao utilizador, pelo que será de fácil adopção, aprendizagem e aplicação/exploração. Esta abordagem é também válida para a aplicação de boas práticas que não impliquem necessariamente a utilização de tecnologias de informação e/ou soluções de base tecnológica.

RA - Sendo um projecto a 2 anos, é possível neste momento antecipar de que forma é que o projecto vai evoluir ao longo deste tempo?

CC - A proposta de prestação de serviços apresentada pela idtour à AHRESP, e que mereceu a sua confiança para o desenvolvimento deste importante projecto de investigação aplicada, determina numa primeira fase a identificação, recolha e análise de informação técnico-científica produzida nos principais centros de investigação/conhecimento associados ao sector da restauração, assim como, de boas práticas a diversos níveis à escala mundial. Posteriormente, serão envolvidos diferentes peritos/especialistas do conjunto de áreas temáticas objecto de estudo, assim como de profissionais do sector da restauração com actividade relevante neste âmbito, e será realizado um *road-show* nacional sob o modelo de workshops temáticos, onde serão discutidas e consensualizadas as tendências observáveis no sector e o conjunto de propostas de desenvolvimento. Paralelamente, e como resultado dos desenvolvimentos produzidos do ponto de vista das soluções de base tecnológica, serão implementadas/testadas e monitorizadas nos estabelecimentos de restauração da Região do Douro, área piloto objecto de estudo. Os resultados produzidos a cada momento serão partilhados no website do projecto e nas respectivas newsletters que serão produzidas trimestralmente, podendo, sempre que se justifique, ser lançadas newsletters especiais, estes instrumentos de comunicação, a par da página do Facebook do projecto, pretendem estimular a participação alargada e concertar as melhores e mais avançadas soluções para o sector da restauração.

No final, será produzido um manual de referência para o sector da restauração, e alguns manuais técnicos específicos para temáticas estruturantes, que definam o conjunto das boas práticas e das tendências que marcarão o futuro do sector da restauração, antecipando respostas/soluções para empresários, associações representativas e instituições públicas com intervenção directa e indirecta no sector da restauração.