

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO
PAULO – IFSP
CAMPUS BARRETOS
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

Ilda Pereira da Silva

**UMA ANÁLISE DA HOSPITALIDADE A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS
CLIENTES NO SETOR ALIMENTÍCIO DO ROTEIRO TURÍSTICO DE BARRETOS**

BARRETOS

2018

Ilda Pereira da Silva

**UMA ANÁLISE DA HOSPITALIDADE A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS
CLIENTES NO SETOR ALIMENTÍCIOS DO ROTEIRO TURÍSTICO DE BARRETOS**

Artigo apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Turismo, em 2018, pelo Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de São Paulo (IFSP).

Orientadora: Profa. Me. Regiane Avena Facó

BARRETOS

2018

UMA ANÁLISE DA HOSPITALIDADE A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS CLIENTES NO SETOR ALIMENTÍCIOS DO ROTEIRO TURÍSTICO DE BARRETOS

Ilda Pereira da Silva¹

Regiane Avena Faco²

Resumo: Este artigo é resultado da pesquisa realizada em estabelecimentos comerciais que preparam e servem refeições, cujo objetivo foi analisar a hospitalidade segundo a percepção dos clientes em restaurantes, lanchonetes, salgaderia e bares que compõem o roteiro turístico na área central de Barretos, interior de São Paulo, e suas possíveis contribuições para o turismo nesta cidade, além de identificar os pontos positivos e negativos desse setor de serviços. Para a realização desta pesquisa, utilizou-se, como metodologia de análise, a abordagem qualitativa e, como instrumento de coleta de dados, o questionário. Como resultado, foi possível constatar que o perfil da demanda que utiliza os serviços de restaurantes e bares corresponde, em sua maioria, a adultos, com alta escolaridade. Quanto à percepção evidenciada nos setores de alimentação pesquisados, constatou-se que os clientes se sentem satisfeitos com o serviço de hospitalidade oferecido pelos locais escolhidos. Conclui-se que a hospitalidade oferecida por esses setores alimentícios é essencial para o desenvolvimento do turismo no município confirmando que Barretos é uma cidade hospitaleira.

Palavras-chave: Estabelecimento comercial alimentício. Hospitalidade. Percepção da clientela.

Abstract: This paper is the result of research carried out in business establishments, which prepare and serve meals, whose goal was to analyze hospitality according to perception of customers in restaurants, snack bars, small savory snack bars and bars. They constitute tourist itinerary in central area of Barretos, São Paulo, and its possible contributions to tourism in this city, besides identifying positive and negative

¹ Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP, Barretos. Discente do curso de Tecnologia em Gestão de Turismo (2016-2018).

² Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP, Barretos. Docente do IFSP, orientadora; regianeavena@gmail.com.

points of this service area. For carrying out this research, we used qualitative approach as analysis methodology, and a questionnaire as a tool of data collection. As a result, it was found, mostly, demand profile that uses the services of restaurants and bars represents adults with high education. Regarding the perception evidenced in food areas researched, it was found customers feel satisfied themselves with hospitality service offered by chosen locations. It is concluded hospitality offered by those food sectors is essential for development of tourism in this city, confirming Barretos is a hospitable city.

Keywords: Food business establishment. Hospitality. Customer's perception.

1 INTRODUÇÃO

O serviço alimentício promovido por estabelecimentos comerciais é primordial para um destino turístico, seja ele qual for, por fazer parte da cadeia que compõe a oferta de hospitalidade, além da sua importância para a economia local. O cliente vai a um restaurante e/ou a um bar não somente para saciar sua necessidade de consumir, mas também para buscar novas experiências gastronômicas.

O turismo envolve vários setores, dentre eles, destaca-se a restauração de produtos alimentícios, que está vinculada à oferta de serviços de alimentos e bebidas, como restaurantes, bares e lanchonetes. A acolhida comercial se faz presente nesses locais, visando a oferecer um atendimento ao cliente que supere suas expectativas. Segundo o IBGE (2018), o brasileiro gasta cerca de 25% com alimentação fora do domicílio, já a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL) estima que, atualmente, o setor represente 2,7% do PIB brasileiro, sendo que, conseqüentemente, o segmento contribuiu com 1,5 milhão de empregos formais, representando 50% da força de trabalho do turismo.

Sob a ótica do turismo, Barretos é uma cidade reconhecida, popularmente, como hospitaleira em virtude desse fator. Partindo dessa premissa, surgiu a motivação para investigar como residentes, visitantes e turistas sentem esse acolhimento e se, de maneira geral, essa hospitalidade atende a suas expectativas. Com base no acolhimento comercial presente nesse setor, levanta-se um

questionamento: Como a hospitalidade comercial é vista pela percepção de clientes, visitantes e turistas de Barretos? Para responder a essa questão, este artigo tem o objetivo de avaliar a hospitalidade do setor alimentício, por meio da percepção de turistas, visitantes e residentes que utilizam esse serviço, e se o acolhimento oferecido atende à expectativa desse público.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O turismo e a hospitalidade

Nas palavras de Chon e Sparrowe (2003), a indústria da hospitalidade surgiu pela necessidade de viajar a negócios, por volta de 3000 a.C., quando os sumérios percorriam as regiões do reino em que viviam para venderem seus grãos e, nessa época, surgiram os estabelecimentos de hospedagem para suprir as necessidades dos viajantes, tais como: abrigo, alimento e bebida.

Mas para alguns historiadores, um aspecto histórico da hospitalidade é a obrigação de tratar estranhos com dignidade, alimentá-los, fornecer-lhes bebidas e protegê-los e, à medida que o mundo se torna cada vez menor devido à aproximação das pessoas por meio das novas tecnologias e ciente de sua imensa diversidade, “o espírito da hospitalidade” parece realmente importante.

Para Grinover (2002), a hospitalidade é o ato de acolher e prestar serviços a alguém que, por qualquer motivo, esteja fora de seu domicílio. Essa hospitalidade é uma relação entre duas pessoas (aquele que recebe e o que é recebido), envolvendo recepção, além da relação entre espaço físico da cidade e seus habitantes, estando presente em todos os setores de serviços, tais como, acomodação, alimentação, conforto e acolhimento proporcionado ao visitante.

Segundo artigo publicado na revista Hospitalidade (2008, p. 15-34), essa acolhida acontece em vários cenários da sociedade, desde o acolhimento familiar em casa até a hospitalidade encontrada em outros países. A primeira, mais antiga, é a casa, tratada como doméstica, é a referência de todas as demais. A segunda é a cidade, emissora e receptora, porta de entrada e saída de pessoas de diferentes lugares, que se beneficiam do direito de ir e vir, uma dádiva e não uma lei escrita.

Com o crescimento das cidades, a hospitalidade comercial vem sobressaindo sobre a hospitalidade doméstica.

Na atualidade, o turismo é visto como uma atividade econômica que estabelece uma importante estratégia para o desenvolvimento de países, estados e municípios, sendo, dessa forma, primordial para captar divisas, remanejar riquezas, gerar emprego, trabalho e renda, conforme afirma Walker (2002, p. 33), “o turismo pode ser definido como a ciência, a arte e a atividade comercial especializada em atrair e transportar visitantes, acomodá- los, e atender com cortesia, a suas necessidades e desejos”.

Diante da conceituação e da expansão do turismo em todo o mundo, surge a necessidade de uma hospitalidade de excelência cada vez mais voltada para a satisfação do cliente em relação à demanda local.

Segundo Ignarra (2003), o turismo está relacionado às viagens, à visita a um local diverso da residência das pessoas. Desde o momento em que o homem deixou de ser sedentário e passou a viajar pela necessidade de realizar o comércio com os outros povos, o turismo de negócios passou a anteceder o de lazer, pois esses povos antigos buscavam conhecer novas terras para ocupar e explorar. Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), define-se turismo como algo que “engloba as atividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora de seu ambiente usual durante não mais do que um ano consecutivo, por prazer negócios ou outros fins”.

Ainda segundo Ignarra (2003, p. 5), “o avanço da tecnologia nas comunicações e transportes reforçaram os fatores econômicos favoráveis à expansão do turismo”. Assim, com base na afirmação anterior, o turismo está relacionado não só à viagem de lazer, mas também com o turismo comercial, de saúde, cultural, religioso e gastronômico.

2.2 Turismo e sua relação com os setores de alimentação

A indústria turística tem relevância na economia global, pois o movimento de turistas impulsiona a economia em uma determinada localidade, gerando empregos e consumo que movimentam o comércio, contribuindo na geração de renda. Pela contribuição dada no aumento do PIB (Produto Interno Bruto), diversos países têm

se dedicado ao fomento desse fator como forma de recuperação econômica, depois de catástrofes naturais, guerras, entre outros eventos.

Assim como o setor de hospedagem, o setor de serviços de alimentação é um 'negócio' muito antigo, surgindo com as primeiras estalagens e monastérios. Nas cidades, os primeiros restaurantes começaram a servir pratos simples como sopa e pães. De acordo com o dicionário Michaelis, podemos definir restaurante como sendo "estabelecimento comercial onde se serve refeições ao público mediante pagamento".

Segundo Freixa et al (2013, p. 21-23), o modelo de restaurante tem origem no *bouillon restaurant* que significa "caldo restaurador", que era oferecido em um estabelecimento no século XVIII, na França, passando a ser chamado de restaurante. No século XIX, espalharam-se pela Europa as casas que serviam pratos variados, constando no cardápio com preço e horário fixo.

Os restaurantes fizeram sucesso com a burguesia e, tempos mais tarde, com a classe operária. Eles surgiram, majoritariamente, após a Revolução Industrial, destacando-se como restaurantes mais importantes àqueles frequentados pela burguesia, localizados em Paris. Vale destacar que tanto a Revolução Francesa quanto a Revolução Industrial foram importantes para ascensão dos restaurantes.

Os primeiros restaurantes, no Brasil, surgiram no final do século XIX, nas cidades de São Paulo e Rio Janeiro, enquanto que, nas outras capitais, surgiram um pouco mais tarde.

São Paulo é considerado a capital brasileira da gastronomia uma vez que é possível encontrar e conviver com a cultura do mundo todo, resultando em uma diversidade gastronômica sem igual, única do país, marcada pela instalação do primeiro restaurante de comida italiana. No início do século XX, os hotéis do interior também passaram a servir pratos do dia. Já no Rio de Janeiro, desde o começo do século XIX, passou a ser modelo de cultura e de costumes da boa mesa por ser o lugar mais elegante, à época, capital do país, e por receber pessoas do mundo todo, assim, seus restaurantes com refeições completas e variadas se localizavam nos hotéis de luxo.

O restaurante faz parte da vida das pessoas, representa um elemento fundamental dessa sociedade, além de alimentar as pessoas, ajuda a preservar a cultura e a tradição gastronômica de cada região. Castelli (2000) afirma que a importância dos restaurantes na economia turística e que seu serviço é fundamental

para um destino turístico. À medida que cresce o fluxo turístico, os demais serviços de alimentação se desenvolvem, pois, todos os turistas utilizam esses serviços durante sua estadia na cidade. Hoje, o segmento de restauração engloba além dos restaurantes, os demais setores destinados a alimentar pessoas como bares, *pubs*, lanchonetes e entre outros.

De acordo com o Ministério do Turismo – MTUR (2016), na abertura do 28º Congresso da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), em Brasília, o ministro do turismo ressaltou que:

a qualidade dos cardápios e o bom atendimento ajudam a influenciar a decisão do retorno do turista. Quantas vezes pensamos em voltar a um destino para saborear aquele prato que, só de pensar, dá água na boca? Vocês cuidam de um dos principais cartões de visita dos nossos destinos (ALVES, 2018, *on-line*).

Walker (2002, p. 196) afirma que os restaurantes desempenham um importante papel na sociedade. Comer fora, por exemplo, em um restaurante, satisfaz a uma necessidade sociológica fundamental. As pessoas não necessitam somente da comida que é servida, mas também da interação social que tem lugar no ambiente em que se come. Os restaurantes são um dos poucos lugares onde podemos viver plenamente nossos cinco sentidos: o paladar, a visão, o olfato, a audição e o tato. Tudo isso se torna essencial para provarmos da comida, dos serviços e da atmosfera de um bom restaurante.

Nesse contexto, o turismo gastronômico emerge como um novo segmento turístico, sendo importante para que o turista tenha uma experiência relacionada à cultura do povo local por meio da sua culinária.

2.3 Atividade turística de Barretos (SP), hospitalidade e culinária tropeira

Barretos está localizada no interior do estado de São Paulo, cuja distância aproximada entre o município e a capital é de 432 km, atualmente, sua população é de 112.101 habitantes em uma área de 1.566.161 km² (IBGE, 2010).

Em 31 de maio de 2017, a cidade foi oficializada pelo governador do estado como Município de Interesse Turístico (MIT), fato que reforça a importância da cidade e sua contribuição para o desenvolvimento do turismo. Barretos é conhecida,

dentro e fora do país, por realizar a maior festa de rodeio da América Latina e, na área terapêutica o Hospital do Amor é referência nacional no tratamento do câncer, atendendo mais de 97 mil pacientes dos 1500 municípios dos 27 estados brasileiros, gerando um intenso fluxo de turistas no segmento da saúde.

Durante o ano, acontecem vários eventos na cidade, na área de lazer, negócios e saúde, movimentando a economia local, principalmente, o setor de alimentação como em restaurantes, lanchonetes, salgaderia e bares frequentados por residentes, visitantes e turistas.

O maior fluxo de turistas acontece em agosto na realização da Festa do Peão de Boiadeiro de Barretos, que preserva toda tradição caipira desses heróis anônimos, da lida com os animais e sua famosa culinária: a típica queima do alho, comida da época em que peões viajavam em comitiva, tangendo grandes boiadas até os frigoríficos dessa cidade.

Mozzambani (2012) ressalta que a queima do alho é um prato simples composto por arroz carreteiro, feijão tropeiro, paçoca de carne e churrasco assado na chapa, tudo preparado em um fogão de chão, porém, preserva a cultura caipira do peão de boiadeiro, servindo para alimentar tanto o corpo quanto a alma.

Imagem 1: Queima do alho



Fonte: Acervo do Museu Histórico, Artístico e Folclórico Ruy Menezes.

O churrasquinho de calçada (que alguns barretenses dizem ter surgido nas calçadas da cidade, durante as antigas Festas do Peão) é uma maneira mais cordial de se observar a hospitalidade, pois, geralmente, as pessoas ainda fazem questão de compartilhar com os amigos, mesmo havendo pouca carne no espeto e um número considerável de pessoas participantes desse momento, a qual é oferecida a todos. Isso é uma mera formalidade, porém, é a velha hospitalidade humana, pelo menos, na hora de comer em volta do fogo como nossos antepassados. Comer junto é mais do que um sinal de amizade, é sinal de companheirismo, hábito que resiste ao individualismo da sociedade moderna.

2.4 O setor de alimentação de Barretos (SP): década de 1950 e seu desenvolvimento

Não há registros sobre o primeiro restaurante de Barretos, porém, no acervo do museu Ruy Menezes, localizado na Praça Francisco Barretos, há fotos digitalizadas referentes à década de 1950. Nelas é possível verificar locais que ofereciam refeições (Foto 1).

Foto 1: Bar, Restaurante, Pastelaria



Fonte: Jornal Acervo do Museu Histórico, Artístico e Folclórico Ruy Menezes

Foto 2: Hotel que servia refeições (área central da cidade)



Fonte: Acervo do Museu Histórico, Artístico e Folclórico Ruy Menezes.

Percebe-se, na propaganda desse hotel, que a hospitalidade é literalmente ressaltada como tradição barretense assim como a cozinha brasileira.

Hoje em dia, a hospitalidade comercial praticada em restaurantes, lanchonetes, salgaderia e bares, de Barretos, possui uma relevante importância para o turismo local, além de oferecer uma gastronomia diversificada, à qual se encontram pratos de várias cozinhas estrangeiras, sendo a cozinha brasileira aquela que mais se destaca, uma vez que a culinária caipira se refere à tradicional na qual há arroz, feijão, carne na chapa e poçoca de carne presentes no cardápio.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Para desenvolver a pesquisa exploratória e descritiva que se propôs, com a finalidade de avaliar a hospitalidade na percepção dos clientes dos restaurantes,

lanchonetes, salgaderia e bares do roteiro turístico do município e sua contribuição para o turismo da cidade, foi realizado o seguinte percurso metodológico:

- a) Leitura de livros, artigos científicos referentes à hospitalidade dos setores de alimentação;
- b) Interpretação das obras selecionadas;
- c) Pesquisa de campo focada nos restaurantes, bares e salgaderias da área central da cidade, que fazem parte do roteiro turístico;
- d) Pesquisa de campo para a aplicação do questionário junto aos clientes desses estabelecimentos;
- e) Interpretação dos dados gerados por meio da pesquisa de campo e do conhecimento obtido da literatura.

Segundo Denker (1998), essa pesquisa procura descrever fenômenos ou estabelecer relações entre as variáveis. Referente à abordagem, a pesquisa caracteriza-se como qualitativa, uma vez que o método de investigação foca no caráter subjetivo do objeto analisado.

Em relação aos procedimentos técnicos, a análise é feita a partir de um questionário aplicado acerca da hospitalidade comercial oferecida pelos estabelecimentos de Barretos e avaliada segundo a percepção dos clientes. Nessa pesquisa, os entrevistados têm liberdade e autonomia para expressar suas opiniões sobre o objeto de pesquisa.

A princípio, o objetivo era aplicar o questionário somente em restaurantes que fazem parte do roteiro turístico para avaliar a hospitalidade desses estabelecimentos e seu benefício para o turismo local, porém, alguns restaurantes não permitiram a realização da pesquisa, alegando que incomodaria os clientes. Mediante esse fato, esse estudo foi realizado em outros estabelecimentos alimentícios, tais como, bares, lanchonetes e salgaderias, da área central da cidade, lugares muito frequentados por residentes, visitantes e turistas.

De todos os estabelecimentos citados abaixo, apenas o Shin Salgaderia e Restaurante não consta no roteiro turístico da cidade, dado que foi inaugurado recentemente. Nosso critério de escolha foi embasado em sua localização e no fluxo de pessoas que frequentam o local, sua proximidade com outros estabelecimentos, como a praça principal da cidade e do terminal de ônibus, todos localizados na área central. Sendo que esse restaurante fica a poucos passos desse terminal, que serve

também de embarque e desembarque de passageiros de dois municípios vizinhos Guaira e Colina, dos quais advêm pessoas que vem a Barretos por motivos de saúde, estudo, compras e negócios.

Com relação aos estabelecimentos que permitiram a aplicação do questionário, a maioria se concentra na área central da cidade (ver Apêndice A):

- a) Restaurante Cravo e Panela
- b) Sabores de Los Andes Restaurante
- c) Xim Salgaderia e Restaurante
- d) Bar e Lanchonete do Raimundinho 2
- e) Pinduka's Pastelaria e Salgaderia
- f) Tito Salgaderia

O questionário foi elaborado com questões fechadas e abertas, sendo que os resultados apresentados nos gráficos foram mensurados de acordo com a preferência dos clientes (ver Apêndice B).

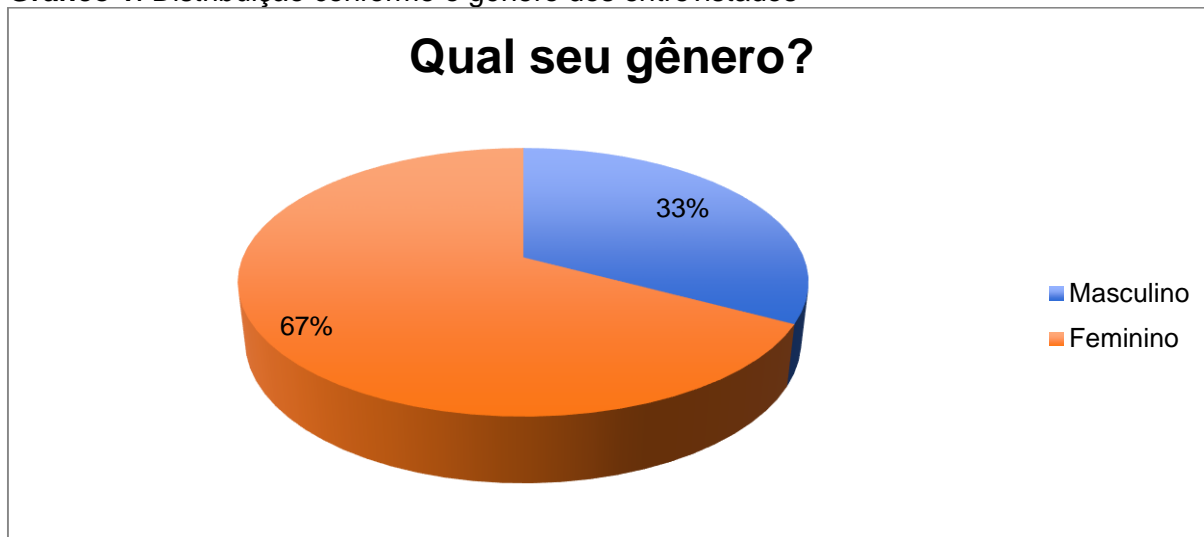
4 RESULTADOS

4.1 Análise dos dados coletados

Pode-se averiguar que há um variado perfil de pessoas que usufruem dos serviços de restauração na hora do almoço em Barretos, pois entre os pesquisados, há pessoas de diferentes idades, estado civil e escolaridade.

O maior fluxo de pessoas nos estabelecimentos se dá no período das 11h30 às 14h30, sendo que a maioria reside na cidade, o restante vem de cidades vizinhas a fim de realizarem suas compras no comércio local, além de pacientes que vêm em busca de tratamento médico nos setores ligados à saúde.

No que se refere ao perfil do público pesquisado, que frequenta os setores alimentícios (Gráfico 1), 33% são do sexo masculino e 67% do sexo feminino. Percebe-se que entre os clientes, o público feminino é aquele que mais se destaca.

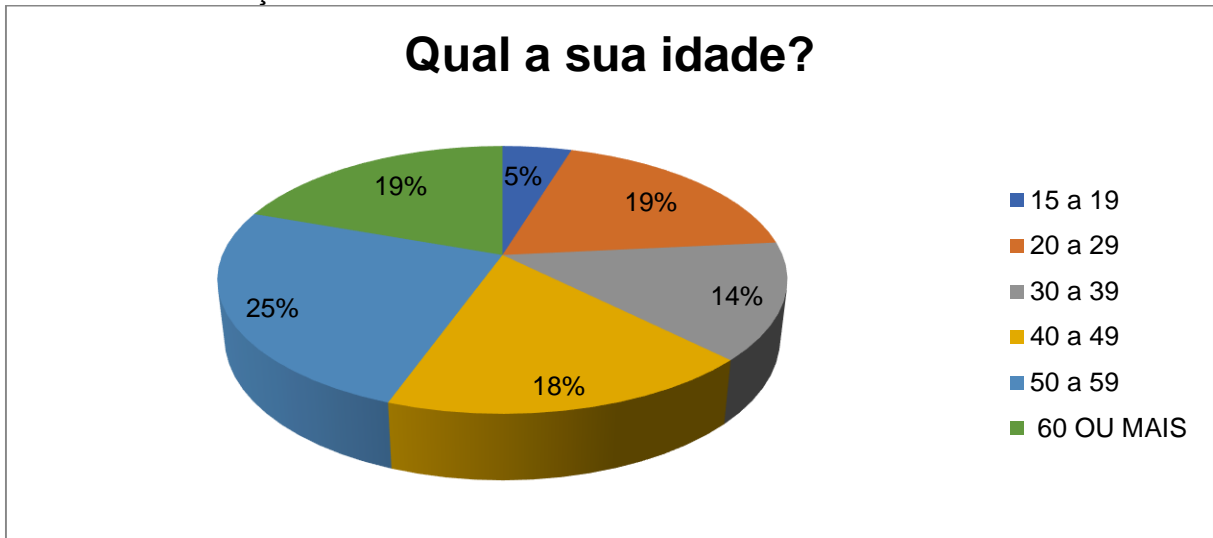
Gráfico 1: Distribuição conforme o gênero dos entrevistados

Fonte: Questionário elaborado pela autora.

Gráfico 2: Distribuição conforme o estado civil dos entrevistados

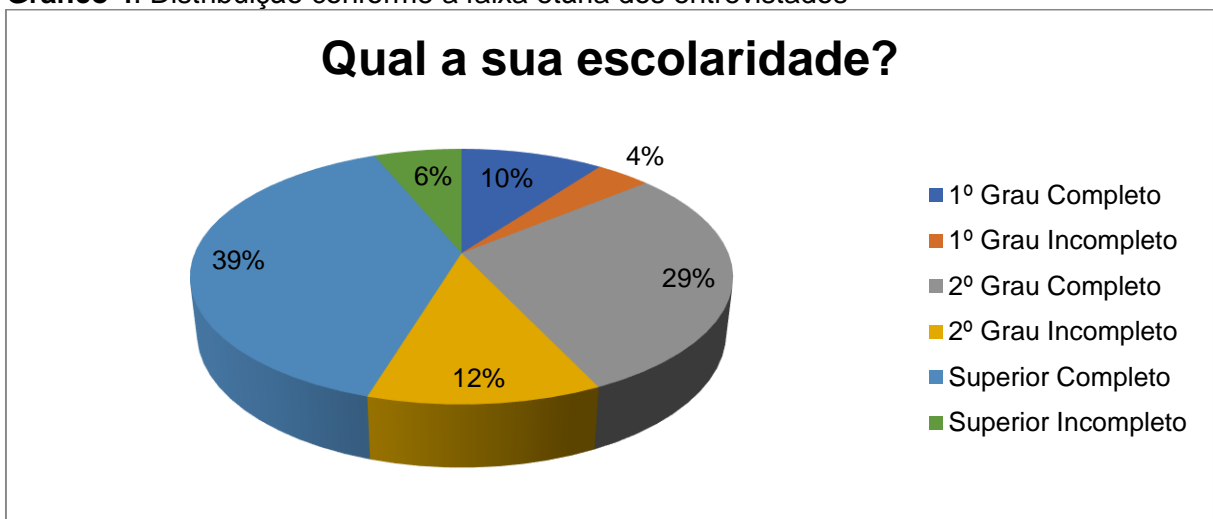
Fonte: Questionário elaborado pela autora.

Em relação ao estado civil (Gráfico 2), 33% se declararam como solteiros, 33% como casados, 8% viúvos e 26% se apresentam em outras circunstâncias. Nota-se que solteiros e casados frequentam os setores alimentícios na mesma proporção.

Gráfico 3: Distribuição conforme a faixa etária dos entrevistados

Fonte: Questionário elaborado pela autora.

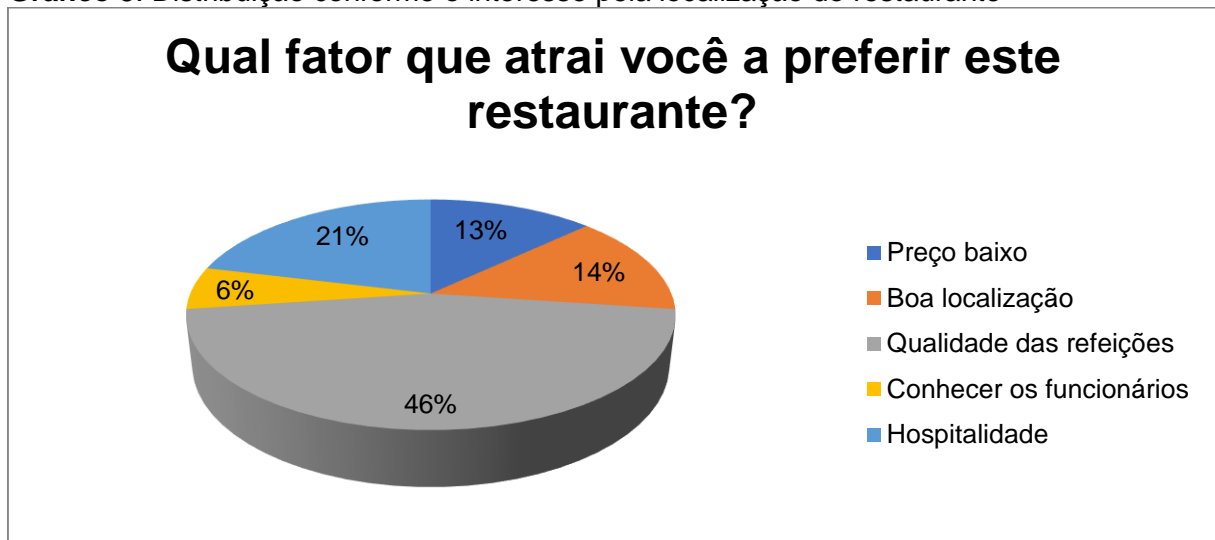
Nota-se que, quanto à faixa etária (Gráfico 3) daqueles que responderam ao questionário, houve uma variação, 4% têm 15 a 19 anos, 19% estão entre 20 a 29 anos, 14% possuem de 30 a 39 anos, 18% têm 40 a 49 anos, 19% acima de 60 anos e 25%, a maior percentagem, aparecem entre o público de 50 a 59 anos.

Gráfico 4: Distribuição conforme a faixa etária dos entrevistados

Fonte: Questionário elaborado pela autora.

Quanto à escolaridade (Gráfico 4), constatou-se que a maioria das pessoas que se alimenta fora do seu domicílio (cerca de 39%) possui nível superior completo, 29% concluiu o segundo grau, 10% primeiro grau completo e o restante se divide em ensino superior, segundo grau e fundamental incompleto.

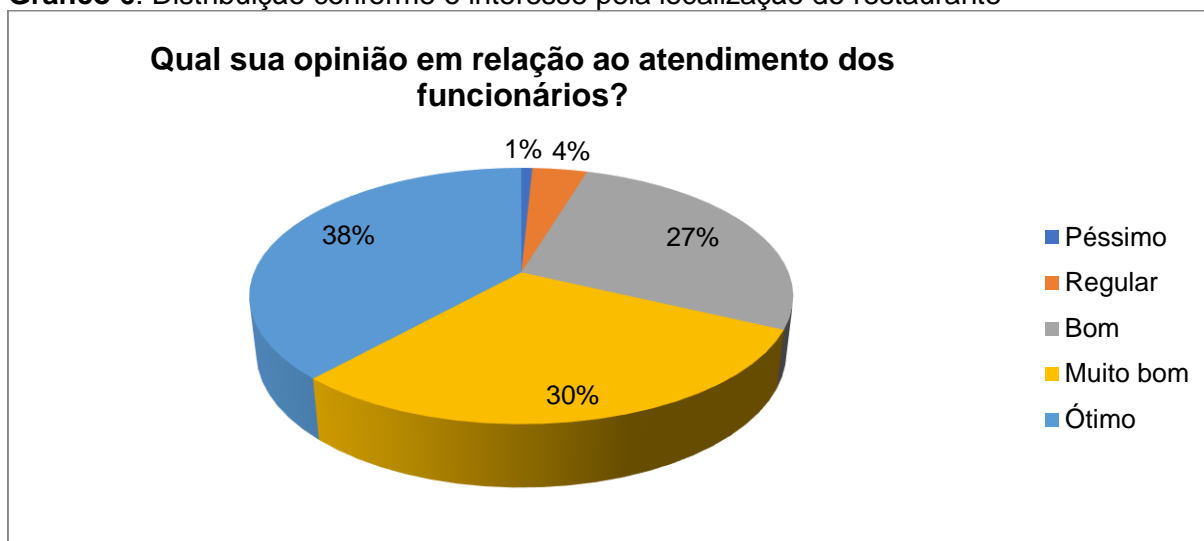
Gráfico 5: Distribuição conforme o interesse pela localização do restaurante



Fonte: Questionário elaborado pela autora.

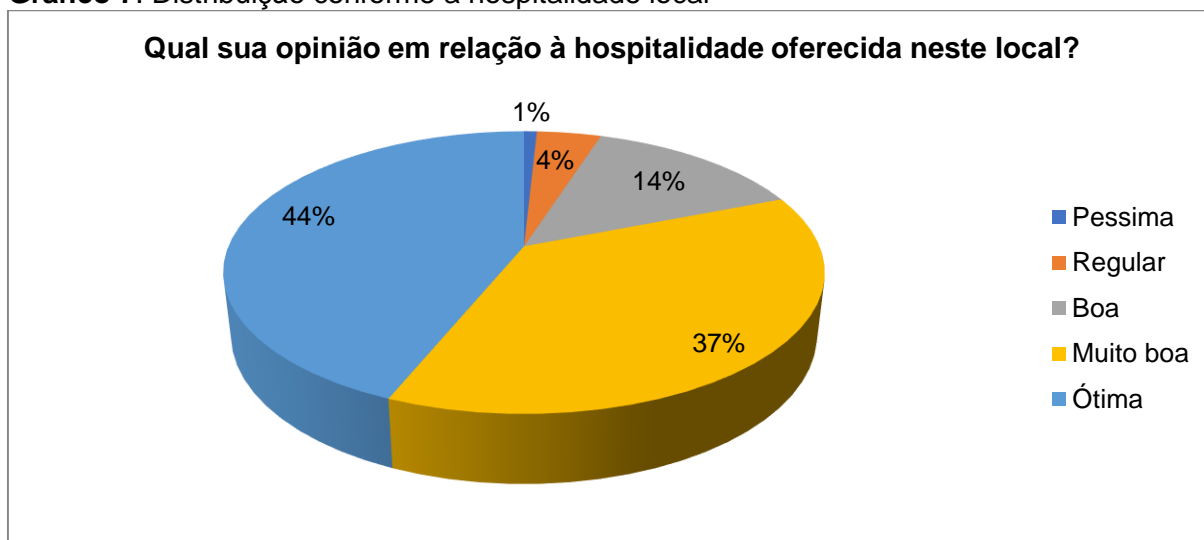
Com relação à preferência pelo local escolhido para alimentação (Gráfico 5), verificou-se que o item que mais os atrai é a qualidade das refeições que corresponde a 46%, a seguir a hospitalidade com 21%, a localização 14%, preço baixo 13% e conhecer funcionários 6%.

Os itens 'qualidade' e 'hospitalidade' se destacam em relação ao preço, conclui-se que quando o cliente busca este serviço sua maior preocupação não é o valor que está pagando para saciar sua fome, pois ele busca algo subjetivo ligado ao sentimento de se sentir bem e acolhido em determinado local. Mesmo sendo um estranho, um forasteiro, a sensação de fazer parte do lugar que escolheu é uma experiência única. São detalhes pequenos como: o cheiro da comida, a forma que foi acolhido é que vai fazer com que ele sinta vontade de retornar, tudo em nome da velha e boa hospitalidade com seu poder de aproximar as pessoas.

Gráfico 6: Distribuição conforme o interesse pela localização do restaurante

Fonte: Questionário elaborado pela autora.

Quanto ao atendimento, na opinião dos frequentadores dos restaurantes, lanchonetes e bares (Gráfico 6), 38% consideram o atendimento ótimo, 30% acham muito bom, 27% bom, 4% regular e 1% péssimo.

Gráfico 7: Distribuição conforme a hospitalidade local

Fonte: Questionário elaborado pela autora.

Quando questionados a respeito da hospitalidade oferecida pelo local que escolheram para se alimentarem (Gráfico 7), 44% consideram ótima, 37% muito boa, 14% boa, 4% regular e 1% péssima.

Gráfico 8: Distribuição conforme a hospitalidade local

Fonte: Questionário elaborado pela autora.

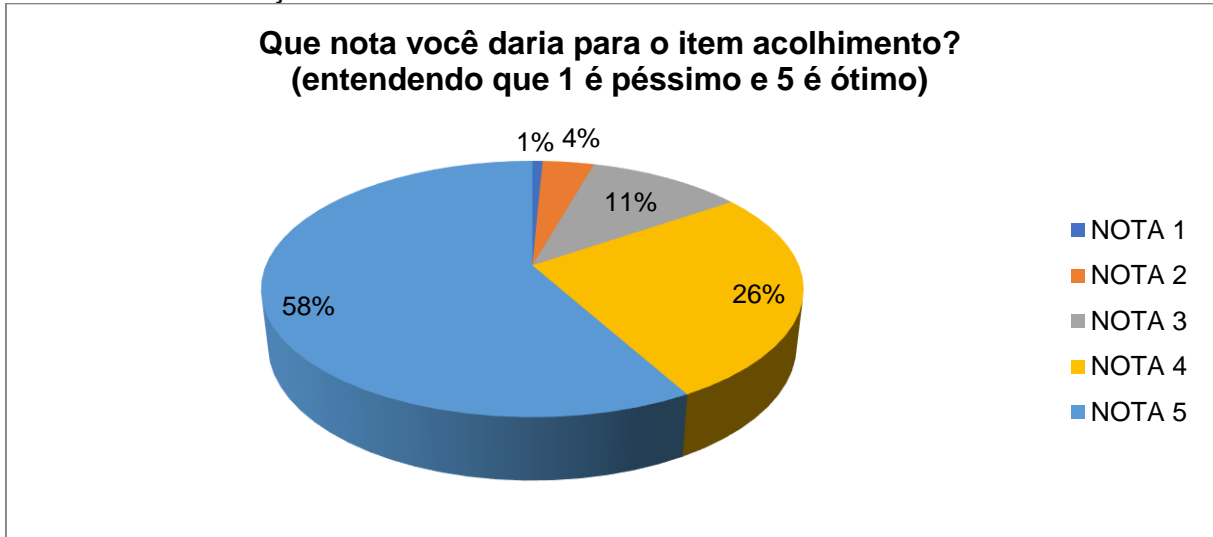
Com relação ao questionamento sobre hospitalidade (Gráfico 8), 94% das pessoas citaram que está relacionado ao bom atendimento oferecido pelo local, higiene, tempo de espera e, por fim, aqueles que não responderam corresponderam a 2%.

Gráfico 9: Distribuição conforme a recomendação ou não

Fonte: Questionário elaborado pela autora.

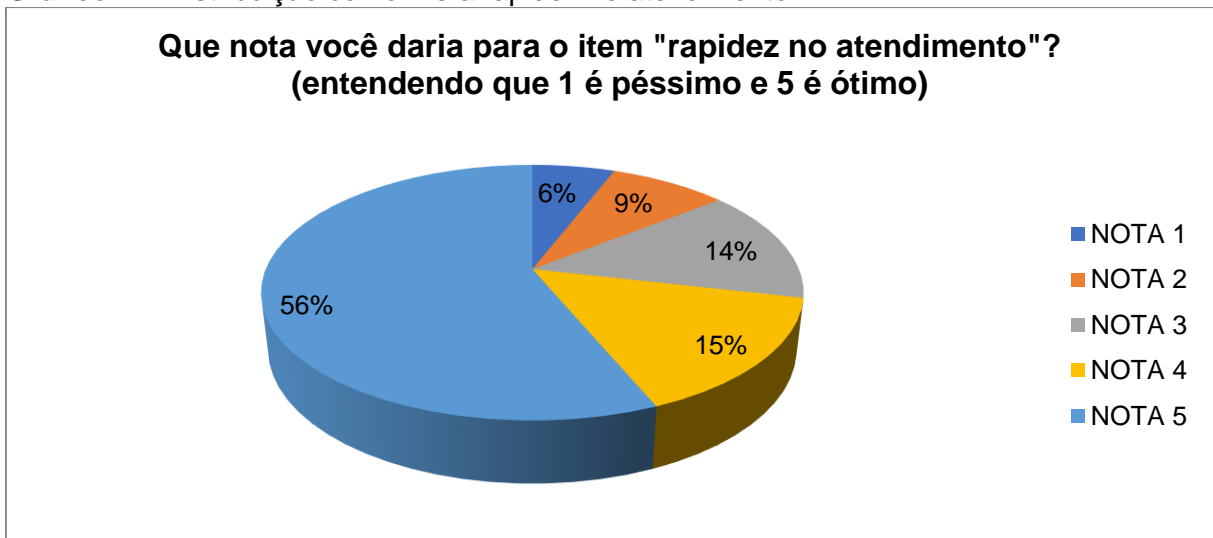
Quando questionados se recomendariam o estabelecimento que frequentam (Gráfico 9), a maioria – que corresponde a 98% – respondeu que sim, sendo que apenas 2% não recomendaria.

Gráfico 10: Distribuição conforme o acolhimento

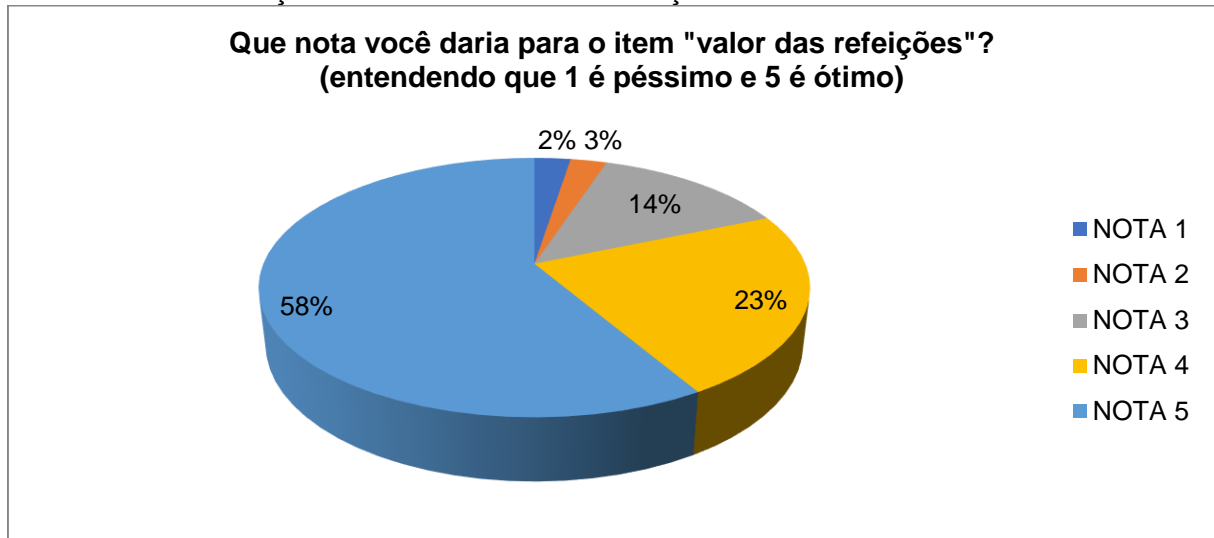


Fonte: Questionário elaborado pela autora.

Gráfico 11: Distribuição conforme a rapidez no atendimento



Fonte: Questionário elaborado pela autora.

Gráfico 12: Distribuição conforme o valor das refeições

Fonte: Questionário elaborado pela autora.

Quanto às notas atribuídas por eles para os fatores acolhimento, rapidez no atendimento e valor das refeições (Gráficos 10, 11 e 12), 58% dos clientes avaliaram os três itens com nota máxima 5, correspondendo a “ótimo” aos serviços oferecidos pelos restaurantes, lanchonetes e bares e apenas 1% atribuíram nota 1 (equivalente a impressão péssima), demonstrando uma insatisfação em relação aos itens mencionados.

5 DISCUSSÃO

De modo geral, conclui-se que a hospitalidade analisada pelo olhar dos clientes sobre os setores alimentícios, da cidade de Barretos, obteve uma boa aceitação conforme os dados apresentados nos gráficos referentes à pesquisa realizada.

Quando questionados sobre a escolha dos estabelecimentos, onde fazem suas refeições, responderam que supriam suas expectativas, tais como: localização, qualidade da refeição, bom atendimento por parte dos funcionários e preço acessível.

Dos clientes pesquisados, em relação a determinados estabelecimentos, foram relatadas algumas questões relacionadas à infraestrutura dos mesmos, como a falta de toalete no local para a higienização pessoal, fator este que proporciona

certo desconforto. Outro fator negativo é que alguns locais são inapropriados por ser muito pequenos, terem pouco espaço para as mesas e locomoção das pessoas. Contudo, é possível entender que os clientes dos setores alimentícios são diferentes dos turistas de lazer, que buscam lugares exuberantes e luxuosos para se alimentarem. Em alguns casos, se sentem satisfeitos em locais simples e com pouco conforto, não levando em consideração o espaço, a decoração do local e, às vezes, falhas no atendimento em virtude do tempo de espera.

Para a resolução de outros itens que são inerentes à hospitalidade, é preciso que haja uma conscientização por parte do empresariado e dos funcionários. Segundo desabafo do Sr. Ivair José de Oliveira presidente do Sindicato de Restaurantes e Bares de Barretos:

Para os donos de bares e restaurantes, investir em cursos de treinamento para formação de funcionários, não é vista como solução no desempenho de um serviço melhor, mas sim como oneração de despesa, e aqueles que possuem qualificação não são valorizados. Motivo este que geram muitas reclamações junto a este órgão.

Assim, o empresário entendendo que o treinamento e a conseqüente valorização do funcionário do estabelecimento correspondem a uma despesa desnecessária, acaba por travar a melhoria do atendimento na cidade, o que possivelmente irá refletir na percepção do cliente. A má remuneração de funcionários qualificados também reflete uma problemática do setor, uma vez que eles podem se sentir pouco motivados em prestar um bom serviço.

O presidente ressalta ainda que cursos de qualificação devem ser oferecidos para aqueles que desejam fazê-los sem que haja, portanto, um caráter obrigatório, uma vez que não há investimentos na educação para que o turismo em Barretos seja efetivamente valorizado quanto ao bom atendimento nos setores alimentícios locais.

6 CONCLUSÃO

Conforme a revisão de literatura nos aponta, para que o turismo aconteça em uma localidade, é necessária a oferta de vários setores de serviços, dentre eles, destacam-se aqueles que trabalham diretamente com a alimentação, tais como:

restaurantes, lanchonetes, salgaderia, bares, entre outros. Assim, uma boa hospitalidade deve ser oferecida por eles aos visitantes, turistas e também para os moradores locais.

O desenvolvimento desta pesquisa mostrou como o serviço de hospitalidade é importante para a atividade turística e que sim houve evolução no conceito de receber bem as pessoas nos estabelecimentos alimentícios, pois estão valorizando e preservando a cultura local, a gastronomia e o acolhimento, que é a tradição de Barretos. No entanto, alguns proprietários e gerentes, na maioria das vezes, mostram-se inseguros e rejeitam saber se o serviço que oferecem está a contento com o estigma de Barretos hospitaleira.

Com a expansão do turismo e a necessidade das pessoas em fazerem suas refeições fora de suas residências, existe uma grande preocupação em oferecer um serviço de hospitalidade com qualidade e que atenda às expectativas, proporcionando conforto e prazer. Nesse sentido, para que aconteça uma hospitalidade de excelência, é necessário investir no treinamento dos profissionais diretamente ligados e valorizar os já qualificados a essa área, o que ainda não acontece, segundo o sindicato da categoria.

Com os dados gerados por esta pesquisa, ficou evidente que o público pesquisado sobre o acolhimento dos setores alimentícios da área central de Barretos denota boa percepção sobre hospitalidade.

REFERÊNCIAS

ALVES, Alberto. **Ministro do turismo na abertura do 28º Congresso Nacional da Abrasel**. Incentiva empreendedorismo no setor gastronômico. Crédito Paulino Menezes. Por André Martins. Ministério do Turismo. Brasília. DF. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7035-congresso-da-abrasel-incentiva-empreendedorismo-no-setor-de-gastronomia.html>>. Acesso em: 16 mar. 2018.

BADARÓ, Rui Aurélio de Lacerda. **Hotelaria à luz do Direito do Turismo**. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2006.

CAMARGO, Luiz Otavio de Lima. **A pesquisa em Hospitalidade**, São Paulo, v. V, n. 2, p. 15-51, dez, 2008. Disponível em: <<https://www.revhosp.org/hospitalidade/issue/archive>>. Acesso em: 19 fev. 2018.

DENKER, A. **Pesquisa em Turismo: Planejamento, métodos e técnicas**. 9. ed. São Paulo: Futura, 1998. p. 150-155.

GOELDNER, Charles R.; RITCHIE, Brent J. R., McINTOCH, Robert W. Turismo Práticas e Filosofias. Sub. Tit. Cap. 6. Turismo através dos tempos Serviços de Hospitalidade. **Setor de Alimentação**. 2002, p. 128.

GRINOVER. Lucio. **Hospitalidade Reflexões e Perspectivas**. 1. ed. Barueri-SP: Ed. Manole Ltda, 2002.

FREIXA, Dolores; CHAVES, Guta. **Gastronomia no Brasil e no Mundo**. 2. ed. 3. reimpr. Rio de Janeiro: Senac Nacional. 2013.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. p. 2-6.

MOZZAMBANI, Luiz Neto, **Queima do Alho**: alimento do corpo e da alma do peão de boiadeiro. 2 ed. Monte Alto-SP: 2012. p. 131-159. Ed. Mozzambani Editorial.

MUSEU HISTÓRICO, ARTÍSTICO E FOLCLÓRICO RUY MENEZES. **Imagem Queima do Alho**. Barretos-SP. Disponível em: <<https://www.guiadasartes.com.br/sao-paulo/barretos/museu-historico-artistico-e-folclorico-ruy-menezes>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

SHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade Conceitos e Aplicações**. Tradução de Ana Beatriz de Miranda e Silva Ferreira. 2. ed. São Paulo-SP: Brasil, 2003.

WALKER, JOHN R. **Introdução à Hospitalidade**. 2. ed. Barueri-SP: Editora Manole Ltda, 2002. p.33.

APÊNDICE A – Localização dos setores alimentícios (restaurantes, bares e lanchonetes) da área central da cidade de Barretos / SP.

- RESTAURANTE CRAVO E PANELA:
Avenida 23, 70 (ruas 16x18) – Centro
- SABORES DE LOS ANDES RESTAURANTE:
Rua 22, esquina da avenida 33 – Centro
- XIM SALGADERIA E RESTAURANTE:
Rua 18, 240 (avenidas 19x21) – Centro
- BAR E LANCHONETE DO RAIMUNDINHO 2:
Avenida 37, esquina da rua 38
- PINDUKA'S PASTELARIA E SALGADERIA:
Avenida 21, 582 – Calçadão – Centro
- TITO SALGADERIA:
Rua 20, 517 (avenidas 23x25) – Centro

APÊNDICE B – Modelo do Questionário Aplicado

Questionário de Pesquisa

Caro(a) Cliente, este questionário é parte de uma pesquisa sobre meu Trabalho de Conclusão de Curso e tem como finalidade saber o que você acha da hospitalidade oferecida por este restaurante em que você se encontra. Sua opinião é muito importante para a realização desta pesquisa. Obrigada pela colaboração.

1-Qual seu gênero?

Masculino Feminino

2-Qual seu estado civil?

Solteiro Casado Viúvo Outros

3-Qual sua idade?

15 a 19 anos 20 a 29 anos 30 a 39 anos

40 a 49 anos 50 a 59 anos acima de 60 anos

4-Qual sua escolaridade?

1º grau completo 1º grau incompleto 2º grau completo

2º grau incompleto Superior completo Superior incompleto

5-Qual o fator que atrai você a preferir este restaurante?

preço baixo boa localização qualidade das refeições

conhecer os funcionários hospitalidade

6-Qual sua opinião em relação ao atendimento dos funcionários?

péssimo regular bom muito bom ótimo

7-Qual a sua opinião em relação à hospitalidade oferecida neste local?

péssima regular boa muito boa ótima

8-O que é hospitalidade para você?

9-Você recomendaria este estabelecimento?

sim não

10-Que nota você daria para (entendendo que 1 é péssimo e 5 é ótimo):

a) acolhimento 1 2 3 4 5

b) rapidez no atendimento 1 2 3 4 5

c) valor das refeições 1 2 3 4 5