

## **POR TRÁS DO BALCÃO: UMA IMERSÃO NA EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO AO COM CLIENTES EM DOÇARIA TRADICIONAL**

CHEILA MOREIRA FARIAS<sup>1</sup>; BRENDA GUIDOTTI DOS SANTOS<sup>2</sup>; DEBORA FERRAZ ALVES<sup>3</sup>; JOSÉ ALVES LAGÔA JÚNIOR<sup>4</sup>;

TATIANE KUKA VALENTE GANDRA<sup>5</sup>:

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – cheilamoreira69@gmail.com

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – brendaguidottis@gmail.com

<sup>3</sup>Universidade Federal de Pelotas – deboraemily28@gmail.com

<sup>4</sup>Universidade Federal de Pelotas – j.lagoajunior@gmail.com

<sup>5</sup>Universidade Federal de Pelotas – tkvgandra@gmail.com

### **1. INTRODUÇÃO**

Pelotas (RS) foi oficialmente reconhecida como a Capital Nacional do Doce pelo Governo Federal, por meio do Ministério do Turismo. Essa importante designação tem o objetivo impulsionar o turismo e o comércio local, com ênfase especial no setor gastronômico. Em adição à feira, o Museu do Doce, gerido pela Universidade Federal de Pelotas (UFPel), enriquece as atrações da cidade. Situado em um casarão histórico datado de 1878, o museu se dedica à preservação e promoção do conhecimento acerca da tradição doceira de Pelotas (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2024).

A Indicação Geográfica (IG) é um reconhecimento que identifica a origem de produtos ou serviços cuja qualidade ou características são diretamente associadas ao seu local de produção. No Brasil, as IGs se dividem em duas modalidades: Denominação de Origem (DO) e Indicação de Procedência (IP). Os Doces de Pelotas são certificados na modalidade de Indicação de Procedência (IP) (ASSOCIAÇÃO DOCES DE PELOTAS, 2024).

Neste contexto, as empresas produtoras e comercializadoras de doces em Pelotas desempenham um papel crucial no fomento do turismo local, na geração de empregos e no desenvolvimento econômico da cidade (FERREIRA, 2016). Nesse sentido, este trabalho apresenta um relato de uma visita técnica, em grupo, a uma tradicional doçaria pelotense que se insere nesse cenário, realizada na disciplina de “Serviços de Salão, Atendimento e Eventos” do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia, da UFPel sob a temática “Eu Cliente”.

O propósito deste estudo vai além da análise técnica do serviço de atendimento em um local representativo para o turismo e a preservação da identidade histórica de Pelotas. Busca-se compreender como esses estabelecimentos refletem a história da cidade e oferecem aos moradores a oportunidade de se reconectarem com suas raízes culturais por meio dos serviços de atendimento que prestam.

### **2. ATIVIDADES REALIZADAS**

Reconhecendo a relevância da atuação do Tecnólogo em Gastronomia, que se caracteriza por sua natureza multidisciplinar e pela compreensão abrangente das expectativas dos clientes em relação ao serviço prestado, o grupo de trabalho conduziu análises técnicas durante uma visita a uma doçaria tradicional. O objetivo foi avaliar seu papel como ponto turístico, sua contribuição para a preservação da

identidade histórica de Pelotas, bem como a qualidade do serviço de atendimento e da comida oferecida.

A análise detalhou os dois ambientes distintos do estabelecimento, incluindo a descrição do ambiente fechado e climatizado, bem como o espaço ao ar livre com quadros históricos, plantas, obras de arte e um chafariz. Localizado em uma área histórica e turística da cidade, o estabelecimento demonstra uma clara transparência nas operações, permitindo observar os colaboradores manipulando os pedidos. A limpeza e a organização do local são evidentes. No entanto, o grupo notou a ausência de numeração nas mesas o que pode dificultar a identificação para alguns clientes. O estabelecimento também se apresenta muito acolhedor e possui dois ambientes distintos. O primeiro ambiente é fechado e climatizado, com duas mesas e um balcão de atendimento, proporcionando um espaço íntimo e confortável. O segundo ambiente é ao ar livre e conta com quadros que narram a história da cidade, diversas plantas, obras de arte, um chafariz decorativo e uma música ambiente agradável. Este espaço também dispõe de uma pia para que os clientes possam higienizar as mãos.

Além disso, foram observadas e descritas as práticas de atendimento, incluindo a interação com a atendente, o procedimento de manuseio dos doces e o processo de pagamento. A avaliação incluiu uma análise dos produtos oferecidos, como doces e cafés, e a qualidade do atendimento e da comida, destacando aspectos positivos e áreas que precisam de melhoria.

O grupo analisou o cardápio e dirigiu-se ao balcão para realizar o pedido. Ao consultar o cardápio, constatou que o local era uma referência turística, embora não apresentasse um cardápio específico para os doces certificados (IP).

Uma atendente educada e simpática atendeu o grupo, apresentando uniforme completo e limpo. Foram feitas algumas perguntas sobre os doces, e a atendente respondeu com tranquilidade e paciência. No entanto, observou-se um procedimento inadequado: sempre que um doce era escolhido, a atendente o retirava do balcão e o colocava diretamente na superfície do balcão. Quando houve a troca de um doce, ela o devolveu ao balcão após colocá-lo na superfície, sem utilizar um prato ou qualquer tipo de proteção. Ademais, notou-se que a atendente manuseava os doces com as mãos, sem recorrer a utensílios específicos.

Não foi gerada uma comanda do pedido, o que gerou pequenos transtornos. Após a escolha dos doces e cafés, o grupo dirigiu-se ao caixa para efetuar o pagamento, sendo atendido pela mesma pessoa que havia registrado o pedido, apesar de haver um caixa específico para esse fim. No momento do pagamento, a atendente solicitou que o grupo “repetisse” o que foi adquirido para calcular o valor correspondente. Após o pagamento, o grupo se dirigiu à área externa para aguardar os pedidos. Quando estes chegaram, a atendente apoiou a bandeja na mesa e novamente perguntou a quem pertenciam os doces e cafés. Ela serviu pela ponta da mesa com a mão esquerda, agradeceu e se retirou. Também foi notável que outra atendente, ao levar um café, fez perguntas a diversas mesas para identificar a mesa correta antes de entregar o pedido.

Outro ponto importante é que em nenhum momento a atendente ofereceu ou mencionou os doces certificados. Pelo contrário, no balcão ofereceram bombom de morango e trouxinhas de mousse. Considerando que as docerias em Pelotas são referências turísticas para quem visita à cidade, é essencial que a história seja contada, não apenas para os visitantes, mas também para aqueles que não conhecem suas raízes. Os doces tradicionais de Pelotas, como a queijadinha, o quindim e o olho de sogra, entre outros doces certificados da cidade (ASSOCIAÇÃO DOCES DE PELOTAS, 2024), não foram mencionados em

momento algum durante a visita do grupo ao estabelecimento. Isso é particularmente preocupante, pois, se o grupo visitante de fora da cidade, teria saído do local com pouca ou nenhuma informação sobre a rica história e a tradição doceira de Pelotas. Nesse sentido, o grupo concordou que a ausência de menção aos doces certificados e a falta de informação sobre o patrimônio cultural local podem deixar uma impressão incompleta sobre a importância e o valor desses produtos típicos da região. Outrossim, além de proporcionar uma visão da história e tradição da cidade, o local oferece produtos como doces de compota, merengues assados, passas de pêssego e doce de leite, que enriquecem a experiência.

Apesar de alguns equívocos no atendimento, o grupo de acadêmicos sentiu-se confortável e bem atendido. Os cafés chegaram quentes, em louças limpas, e os doces estavam frescos e saborosos. Os preços dos cafés e dos doces foram considerados razoáveis e compatíveis com outras doçarias da cidade. O atendimento foi rápido e os pedidos chegaram prontamente à mesa.

Entretanto, identificaram-se várias áreas que necessitam de aprimoramento. Em primeiro lugar, recomenda-se a implementação de comandas para os pedidos, o que facilitaria o controle das solicitações dos clientes. Além disso, a numeração das mesas é essencial para otimizar o atendimento e garantir uma melhor organização. É importante também separar as funções de atendimento e cobrança, a fim de proporcionar um serviço mais eficiente. O uso de utensílios para o manuseio dos doces é outra sugestão relevante, pois evitaria o contato direto com a superfície do balcão, promovendo uma maior higiene. Por fim, a inclusão dos doces tradicionais de Pelotas no cardápio de forma individualizada permitiria uma melhor divulgação e valorização desses produtos.

Por outro lado, vários aspectos positivos foram destacados durante a visita. O ambiente se mostrou organizado, limpo e agradável, contribuindo para uma boa experiência ao cliente. A comida foi apresentada de maneira impecável e se destacou pelo sabor. O café foi servido quente, um ponto que certamente agradou aos visitantes. As atendentes demonstraram conhecimento sobre os produtos, além de serem simpáticas e pacientes, o que favoreceu um atendimento acolhedor. Por último, o preço dos produtos foi considerado acessível, tornando a experiência ainda mais atrativa para os clientes.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A visita à doçaria de Pelotas destacou sua importância como atração turística e sua contribuição à preservação da história local. O ambiente agradável, a qualidade dos doces e cafés, e o atendimento simpático foram pontos positivos. No entanto, falhas como a ausência de comandas, o uso inadequado de utensílios e a falta de um cardápio específico para os doces tradicionais de Pelotas comprometem a eficiência do serviço.

Reconhecendo a relevância do profissional de Gastronomia, cuja atuação exige uma visão multidisciplinar e uma compreensão abrangente das expectativas dos clientes, o grupo conseguiu realizar uma análise técnica detalhada durante a visita relacionando o conteúdo teórico visto em sala. Verificando pontos, que talvez sem essa visão técnica passariam despercebidos. A avaliação permitiu identificar áreas de melhoria que, se implementadas, podem elevar a qualidade dos serviços prestados.

Em suma, apesar das deficiências observadas, o estabelecimento tem potencial para aprimorar seus processos, consolidando-se ainda mais como um ponto turístico relevante e melhorando a satisfação dos clientes.

#### 4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO DOCES DE PELOTAS. **Indicação Geográfica**. Acessado em: 24 de set. de 2024. Online. Disponível em: <http://docesdepelotas.org.br/site/indicacao-geografica/>

FERREIRA, L. N. **Gestão financeira em micro e pequenos negócios: um estudo em empresas da Associação dos Produtores de Doces de Pelotas**. 2016. 144f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração - Área de Concentração em Gestão de Negócios) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Santa Cruz do Sul.

MINISTÉRIO DO TURISMO – GOVERNO FEDERAL. 2024. **Pelotas (RS) é oficialmente a Capital Nacional do Doce; título deve contribuir para impulsionar o turismo local**. Acessado em: 24 de set. de 2024. Online. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/pelotas-rs-e-oficialmente-a-capital-nacional-do-doce-titulo-deve-contribuir-para-impulsionar-o-turismo-local>.