

EU CLIENTE: AVALIAÇÃO CRÍTICA DA EXPERIÊNCIA EM DOCERIA TRADICIONAL PELOTENSE

AIRTON LUIZ TOLFO KARSBURG¹; ANTONELA HARTER DA SILVA²;
NANDYALA SÁ DE SOUZA³; JOSÉ ALVES LAGÔA JÚNIOR⁴

TATIANE KUKA VALENTE GANDRA⁵

¹Universidade Federal de Pelotas – airtontolfo2022@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – harterantonela@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – nandyalasouza78@gmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas – profjuniorlagoa@gmail.com

⁵Universidade Federal de Pelotas – tkvgandra@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi desenvolvido como tarefa avaliativa da disciplina Serviços de Salão, Atendimento e Eventos, do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia da UFPel. A atividade consistiu em uma visita a um estabelecimento do ramo de alimentos e bebidas, com o objetivo de realizar uma análise crítica da experiência completa vivenciada no local, avaliando a qualidade do serviço prestado. Para tal, o grupo escolheu uma doceria tradicional de Pelotas, reconhecida pela relevância de seus doces na cultura local.

A avaliação da experiência do cliente fundamentou-se nas cinco dimensões do modelo SERVQUAL (Service Quality):

- *Tangibilidade*, relacionada a equipamentos, aparência do ambiente e apresentação dos produtos;
- *Confiabilidade*, referente ao cumprimento adequado do que é prometido;
- *Segurança*, ligada ao conhecimento e cortesia dos funcionários e à sua capacidade de transmitir confiança;
- *Responsividade*, relativa à prontidão e disposição para oferecer o serviço;
- *Empatia*, que corresponde ao cuidado e atenção individualizada dispensados aos clientes (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

No contexto brasileiro, profissionais de atendimento em estabelecimentos de alimentos e bebidas fazem parte da família ocupacional dos garçons, definidos pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) como responsáveis por atender clientes, servir alimentos e bebidas e, em alguns casos, manipular e preparar sucos, drinks e cafés (BRASIL, 2013). Esses trabalhadores destacam-se pela necessidade de agilidade, percepção, raciocínio rápido e valorização de sua profissão como elemento essencial para a experiência do cliente (DINIZ et al., 2013).

Dessa forma, este trabalho tem como objetivo relatar a experiência de atendimento em uma doceria tradicional de Pelotas, contemplando ambiente, cardápio, atendimento, serviço e qualidade dos produtos, a fim de identificar pontos positivos e aspectos a serem aprimorados.

2. ATIVIDADES REALIZADAS

A atividade consistiu em visita técnica à doceria selecionada, realizada em 09 de maio de 2025, por três acadêmicos da disciplina Serviços de Salão, Atendimento e Eventos. No local, os estudantes efetuaram pedidos, observaram instalações e fluxos de serviço, realizaram perguntas dirigidas à equipe para verificar conhecimentos e registraram percepções sobre atendimento e qualidade dos produtos. Ao final, atribuíram nota global de 1 a 5 estrelas ao serviço prestado.

Ambiente e apresentação (tangibilidade): O espaço mostrou-se amplo, com mesas bem distribuídas, com 2 a 4 lugares, incluindo opções de canto com tomadas, áreas centrais e setores mais reservados. A vitrine de doces e salgados apresentava limpeza e organização adequadas, favorecendo a confiança na qualidade. A equipe utilizava aventais e cabelos presos, em conformidade com apresentação profissional.

Cardápio: observou-se variedade de itens: salgados assados (esfirras, quiches) e fritos (pastéis, rissoles), doces tradicionais e contemporâneos em diferentes tamanhos, tortas e ampla seleção de bebidas (sucos e cafés).

Interação com a equipe (confiabilidade, segurança, responsividade, empatia): Ao solicitar a diferença entre duas variedades de capuccino, nenhuma atendente soube responder, informando apenas indisponibilidade de uma opção. Em perguntas sobre doces tradicionais e o selo de Indicação de Procedência, apenas a gerência ofereceu esclarecimentos completos. O acolhimento inicial foi ágil, porém, a qualidade das informações técnicas variou entre as colaboradoras.

Exposição e reposição de produtos: Na reposição da vitrine, novos doces foram adicionados mantendo-se a bandeja na mesma posição; com isso, itens mais antigos permaneceram à frente enquanto os recém-produzidos eram servidos primeiro. Destaca-se que esse tipo de prática que pode prolongar a exposição de produtos menos frescos.

Degustação: Os itens solicitados foram camafeu, queijadinha, ninho, pastel de Santa Clara, panelinha de coco, bem-casado, pastel de nata e pelota de nozes, esse último trata-se de um doce premiado composto por massa folhada, nozes moídas, amêndoas e doce de ovos (Figuras 1 e 2). Também foi pedido como bebidas: capuccino, café expresso e chocolate quente sazonal (Figura 3.) Observou-se textura seca no bem-casado e umidade excessiva/baixa crocância no pastel de nata, sugerindo falta de frescor. Demais itens corresponderam às expectativas. O destaque positivo foi a pelota de nozes, que apresentou equilíbrio entre dulçor e crocância. Bebidas servidas em temperatura adequada e com boa aceitação.

Embalagem e pagamento: Para *take away* de doces pequenos, não havia embalagem dimensionada; os itens ficaram soltos dentro da caixa maior, comprometendo a apresentação. Na caixa, identificou-se outro problema. O sistema de comandas não se mostrou eficaz, pois os pedidos foram registrados por mesa e não individualmente. Essa prática dificultou a divisão dos itens consumidos entre os acadêmicos, prolongando o tempo de pagamento. Além disso, ocorreu um erro de cálculo, no qual a atendente registrou valor R\$ 10,00 inferior ao correto em um dos pedidos.

Figura 1- Pastel de Santa Clara, Queijadinha, Ninho, Camafeu, Panelinha de coco



Fonte: Os autores

Figura 2- Pelota de Nozes, Pastel de Nata, Bem-casado



Fonte: Os autores

Figura 3- Capuccino, Chocolate quente, Café Expresso



Fonte: Os autores

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A visita ao empreendimento possibilitou identificar pontos positivos e aspectos que podem ser aprimorados na experiência de atendimento. Entre os pontos fortes, destacaram-se a higiene do local e dos funcionários, que de forma recorrente lavavam as mãos e utilizavam álcool em gel, o atendimento cordial e educado, tanto nas mesas quanto no balcão, a vitrine limpa e atrativa, capaz de despertar o desejo de consumo, e a certificação de procedência presente nos doces tradicionais.

Como aspectos de melhoria, foram observadas a necessidade de aquisição de embalagens adequadas para doces de menor tamanho, a revisão do procedimento de reposição dos produtos na vitrine, maior atenção ao frescor dos alimentos servidos e a adoção de um sistema de comandas individualizadas, a fim de evitar confusões e erros no momento do pagamento.

Considerando toda a experiência vivenciada, desde a recepção e o ambiente aconchegante até os problemas técnicos em dois doces, a boa qualidade dos demais itens consumidos, as bebidas servidas em condições adequadas, a questão do pagamento e a apresentação da equipe, o grupo de acadêmicos atribuiu nota 4 em uma escala de 1 a 5 estrelas ao serviço prestado.

Assim, a atividade permitiu avaliar criticamente a experiência do cliente em uma doceria tradicional de Pelotas, destacando pontos fortes e aspectos a serem aprimorados, além de reforçar sua relevância como prática pedagógica no processo de formação acadêmica.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações – CBO**. Brasília: MTE, 2013. Acessado em: 27 ago. 2025. Online. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/>

DINIZ, A. P. R.; PEREIRA DE SOUZA, M. M.; CARRIERI, A. P.; BARRETO, R. O. 'Ser garçom não é somente carregar bandeja...': estratégias discursivo-identitárias de garçons. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 25, n. 3, p. 695-705, 2013.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.