

ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA GASTRONÔMICA EM RESTAURANTE DE PELOTAS: PERSPECTIVA DE ACADÊMICOS DE GASTRONOMIA

DALITA FERNANDA DIAS¹; ANA PEREIRA DA SILVA ZAGO²; ANAÍ PUCCINELLI VERGARA³; MARIANA CAPAZANA DOS SANTOS⁴; JOSÉ ALVES LAGÔA JÚNIOR⁵;

TATIANE KUKA VALENTE GANDRA⁶:

¹ Universidade Federal de Pelotas – dalitadiasufpel@gmail.com

² Universidade Federal de Pelotas – anaivergara123@gmail.com

³ Universidade Federal de Pelotas – anapereirazago004@gmail.com

⁴ Universidade Federal de Pelotas – marianacapazana21@gmail.com

⁵ Universidade Federal de Pelotas – profjuniolagoa@gmail.com

⁶ Universidade Federal de Pelotas – tkvgandra@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

Pelotas, no Rio Grande do Sul, consolidou-se como uma das principais referências gastronômicas do Brasil em virtude de sua tradição doceira, reconhecida como patrimônio cultural imaterial pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN, 2018). Essa herança ultrapassa a função de alimento e constitui um importante marco histórico e cultural, contribuindo para a identidade local, o turismo e a economia da cidade (DEL PUERTO; VIEIRA, 2019).

Entretanto, a culinária pelotense não se limita apenas aos doces tradicionais, mas também se destaca pela diversidade de opções disponíveis em bares e restaurantes. Um exemplo dessa valorização é a Rota Gastronômica, evento realizado em parceria com o SEBRAE-RS e a Secretaria de Desenvolvimento, Turismo e Inovação, no qual os estabelecimentos recebem certificação que garante a qualidade do atendimento e dos produtos, reforçando o reconhecimento da cidade como centro gastronômico (SEBRAE, 2021).

Nesse contexto, este trabalho tem como objetivo analisar a experiência gastronômica em um restaurante de Pelotas por meio de visita técnica em grupo, observando aspectos relacionados ao ambiente, cardápio, atendimento, serviço e qualidade dos alimentos. A atividade foi desenvolvida na disciplina Serviços de Salão, Atendimento e Eventos, do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia da Universidade Federal de Pelotas, dentro da temática “Eu Cliente”.

2. ATIVIDADES REALIZADAS

Durante a visita técnica a um restaurante gastronômico tradicional de Pelotas, o grupo (Figura1) buscou vivenciar um contexto real de serviço, avaliando tanto a qualidade dos pratos e bebidas quanto a experiência completa proporcionada aos clientes. A atividade teve como propósito observar como o estabelecimento organiza seus ambientes, realiza o atendimento e apresenta o cardápio, identificando pontos positivos e aspectos que podem ser aprimorados.

O restaurante está localizado em um ambiente adaptado, que preserva características de uma antiga casa de família, proporcionando experiências variadas aos clientes. À esquerda da entrada, havia uma mesa isolada em um espaço fechado, que garantia maior privacidade; à direita, encontrava-se um salão

mais amplo, com mesas bem espaçadas, favorecendo a circulação. A decoração mesclava elementos rústicos e sofisticados, como o uso de garrafas de vinho na parede e em lustres de vidro. Apesar da ambientação agradável, não havia música de fundo e, durante a visita, um jantar corporativo gerou ruídos que comprometeram o bem-estar, não sendo possível a troca para um espaço mais silencioso.

Figura 1 – Grupo no restaurante



Fonte: Os autores

O atendimento foi considerado gentil e eficiente, com funções distribuídas entre os funcionários: recepção na entrada, encaminhamento às mesas, apresentação do cardápio, anotação do pedido, entrega e retirada dos pratos. A equipe utilizava uniforme adequado e demonstrou conhecimento técnico ao responder com segurança às perguntas simuladas pelo grupo sobre o preparo e composição dos pratos. Contudo, foi constatada uma incoerência entre os cardápios online e físico (Figura 2), o que gerou confusão na escolha dos itens.

Figura 2 – Cardápio físico do restaurante

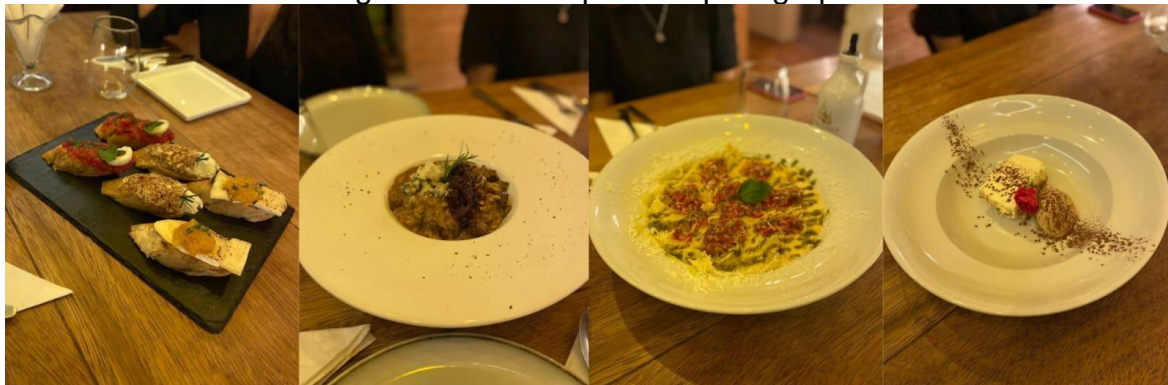


Fonte: Os autores

Em relação aos produtos oferecidos (Figura 3), o grupo pediu uma entrada, dois pratos principais e uma sobremesa. A entrada consistiu em uma tábua de *bruschettas* em três sabores: *caprese*, gorgonzola com nozes e *camembert* com geleia de damasco, servida de forma atrativa e saborosa. Entre os principais, destacou-se o risoto de filé mignon com queijo gorgonzola e cebola caramelizada, considerado o melhor prato da refeição. O segundo prato foi uma massa farfalle ao trio de molhos (branco, vermelho e *pesto*), mas houve substituição devido à

indisponibilidade da massa anunciada no cardápio. A sobremesa, *tiramisu* com sorvete de café, também foi bem avaliada pelo equilíbrio de sabores. O tempo de entrega foi considerado adequado, com intervalos regulares entre as etapas

Figura 3 – Pratos pedidos pelo grupo



Fonte: Os autores

De forma geral, a experiência evidenciou pontos positivos como a organização do espaço, a apresentação e qualidade dos pratos, o atendimento atencioso e o tempo adequado de espera. Também houve uma interação ocasional do chef com os clientes, o que agregou valor à experiência. Como pontos de melhoria, destacou-se a necessidade de padronização e atualização dos cardápios entre redes sociais, site e versão física.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A visita ao restaurante gastronômico possibilitou ao grupo analisar, com o olhar crítico desenvolvido ao longo do Curso de Gastronomia, a experiência oferecida pelo estabelecimento. Mais do que apenas avaliar pratos e serviço, a atividade permitiu observar o restaurante como um todo, incluindo a clareza das informações, a organização do cardápio, a postura e o fluxo da equipe, além da decoração do ambiente, elementos que influenciam diretamente na percepção do cliente.

Para os estudantes, colocar em prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula reforçou que a formação em Gastronomia exige não apenas domínio técnico, mas também sensibilidade para compreender a experiência do consumidor de forma ampla. A atividade evidenciou que um restaurante não se sustenta apenas pela qualidade da comida, mas também pela harmonia entre atendimento, ambientação e comunicação clara. Esse exercício possibilitou identificar detalhes que, em uma vivência cotidiana, poderiam passar despercebidos, mas que são fundamentais no processo de avaliação profissional.

De forma geral, a experiência contribuiu para ampliar a percepção crítica do grupo e reafirmou a importância de integrar teoria e prática no processo de aprendizagem. Vivências como essa preparam futuros profissionais para atuar de forma mais qualificada, além de estimular a valorização da gastronomia como expressão cultural, social e econômica. Ao vivenciar a rotina real de um restaurante, foi possível compreender que a excelência gastronômica resulta do equilíbrio entre técnica, serviço e experiência, configurando-se como diferencial na formação acadêmica e no fortalecimento da identidade gastronômica local.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DEL PUERTO, C. B.; VIEIRA, M. F. Doces tradicionais de Pelotas/RS: a gastronomia como atrativo turístico e fator na construção da identidade cultural. RELACult – **Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade**, Pelotas, v. 5, ed. especial, p. 1-15, abr. 2019.

IPHAN. **Pelotas é reconhecida como patrimônio cultural imaterial**. Brasília, 10 maio 2018. Acessado em: 26 ago. 2025. Online. Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/noticias/detalhes/4642>

JORNAL TRADIÇÃO. **Pelotas ganha Rota Gastronômica e guias de serviços de turismo**. Pelotas, 27 dez. 2021. Acessado em: 26 ago. 2025. Online. Disponível em: <https://www.jornaltradicao.com.br/pelotas/geral/pelotas-ganha-rota-gastronomica-e-guias-de-servicos-de-turismo/>

SEBRAE RS. **Pelotas ganha Rota Gastronômica e guias de serviços de turismo**. Porto Alegre, 27 dez. 2021. Acessado em: 26 ago. 2025. Online. Disponível em: <https://sebraers.com.br/pelotas-ganha-rota-gastronomica-e-guias-de-servicos-de-turismo/>