

Kleinia Anjos VIANNA

Lucas Dominato OLIVEIRA

Roberta Inácio Dias CARVALHO

## **CONTRIBUIÇÕES DAS ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DE PESSOAS NA ORGANIZAÇÃO SETORIAL E SUA INFLUÊNCIA NA IMAGEM DE EMPREENDIMENTOS GASTRONÔMICOS SOB A ÓTICA DO CONSUMIDOR**

Palavras-chave: Gastronomia; Gestão; Organização Setorial; Brigadas de cozinha.

### **INTRODUÇÃO**

A sistematização da cozinha teve início com Carême no séc. XIX, e foi fundamenta por Escoffier, no início do séc. XX. Calado (2015) “confirma a relevância de Escoffier na ordenação das cozinhas clássicas, por meio da distribuição de cargos, objetivando padronizar as cozinhas profissionais”. Para Franco (2010), “as modificações estruturais visavam a especialização da atividade em setores, a interdependência da equipe e diminuir o tempo de preparo dos pratos, envolvendo a gestão de tempo, recursos e pessoas”. Para Villar (2000) *apud* Santos (2006), “o gastrônomo é aquele que prepara e serve alimentos, com arte e técnica”. Miyazaki (2004) *apud* Santos (2006) complementa, afirmando que áreas como a Administração estão intimamente relacionadas e contribuem para o entendimento da realidade dos profissionais da Gastronomia.

Esta pesquisa busca levantar as estratégias de gestão de pessoas que contribuem para a organização setorial, analisando a relevância do uso de brigada na sistematização dos processos de cozinha nos restaurantes, e a necessidade de especialização dos colaboradores como forma de garantia de qualidade no serviço prestado.

### **METODOLOGIA**

Quanto aos fins, a metodologia, segundo Vergara (2011), apresenta-se como exploratória e descritiva; e quanto aos meios, como pesquisa bibliográfica e de campo. Primeiramente, determinou-se, através da revisão bibliográfica, as formas de

setorização e a divisão da brigada de cozinha, bem como a influência dessa setorização na sistematização de processos. Em seguida, desenvolveu-se como instrumento de pesquisa um questionário *on-line*, composto por questões fechadas, aplicado ao público em geral, sem limitação de área geográfica, a fim de compreender o olhar desse público, como consumidor, acerca da organização setorial, além da importância da especialização dos colaboradores em relação ao serviço prestado.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Através do questionário aplicado obteve-se um total de 31 respondentes, sendo 73,4% com menos de 30 anos. 56,7% declaram possuir o hábito de frequentar estabelecimentos de serviços de alimentação até 5 vezes por mês, 33,3% mais de 6 vezes por mês e 10% não possuem esse hábito. O quadro 1 apresenta as respostas obtidas no questionário, referentes aos serviços prestados.

Tabela 1: Perguntas aplicadas no questionário

Perguntas	Sim	Não
<b>Quando você vai a um estabelecimento de alimentação, você prefere ser atendido por um atendente/garçom que tem uma qualificação profissional?</b>	71%	29%
Você acha importante que o cardápio do estabelecimento seja reduzido e organizado?	93,3%	6,5%
<b>Você acha importante que o profissional que atua no salão saiba lidar com situações imprevistas, como pratos atrasados ou a falta de um insumo para preparação de determinado prato?</b>	93,5%	6,5%
Você acha importante em um estabelecimento de serviço alimentar, que todos os profissionais saibam se portar e estejam com uniformes devidamente corretos?	93,5%	6,5%
<b>Você acha importante que o colaborador que atua na cozinha tenha qualificação profissional/educacional?</b>	80,6%	19,4%
Você acha importante que o profissional que atua na cozinha use técnicas elaboradas para a preparação dos pratos?	74,2%	25,8%
<b>Você acha importante a maneira como o prato é apresentado a você, ou seja, a maneira como ele foi empratado?</b>	90,3%	9,7%
O uso de técnicas mais sofisticadas na apresentação de pratos e bebidas influencia na sua escolha de estabelecimento?	54,8	45,2%
<b>Você acha importante que em um restaurante ou bar, caso ocorra erro em um prato ou bebida, haja um responsável específico para resolvê-lo?</b>	<b>93,5%</b>	<b>6,5%</b>

Fonte: Elaborada pelos autores, 2021.

Ainda, todos os respondentes responderam sim quando questionados sobre a importância de ser atendido e servido no menor tempo possível, um serviço de

qualidade influenciar na escolha de um empreendimento, sendo importante ter uma cozinha organizada, calma e limpa, e que cada colaborador tenha uma função clara e objetiva. Observa-se que a adoção do sistema de brigadas de cozinha vai ao encontro das expectativas dos clientes, uma vez que eles procuram um serviço profissional especializado, de qualidade e com agilidade do atendimento.

Em contrapartida, 25,8% e 45,2% não são influenciados pelas técnicas aplicadas no preparo e na apresentação dos pratos e bebidas, respectivamente.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo possibilitou entender, sob a ótica do consumidor, a importância da setorização da cozinha na prestação de um serviço de qualidade. Considerar o tempo e a especialização dos colaboradores, como fatores importantes, vai ao encontro dos processos de gestão dos empregados nos empreendimentos gastronômicos. O emprego de técnicas sofisticadas não ser considerado tão relevante pelos consumidores abre uma possibilidade de continuidade dos estudos, de forma a compreender como a arte e a técnica, fundamentais para o profissional da gastronomia, podem ser melhor alinhadas com os processos de gestão, garantindo uma experiência ainda mais completa ao comensal.

## **REFERÊNCIAS**

CALADO, Bruno Vincenzo Corecco. **O papel da brigada na setorização de uma cozinha profissional e suas influências na organização moderna dos restaurantes e na formação acadêmica.** In: VII Encontro de Práticas Docentes, 2015, Ceará: Universidade Federal do Ceará, 2015.

FRANCO, Ariovaldo. **De caçador a gourmet: uma história da gastronomia.** 5. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2010. p. 172.

SANTOS, Anete Basso. **A formação empreendedora em gastronomia: desafios para futuros gestores,** Piracicaba, São Paulo, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração.** 13.ed. São Paulo: Atlas, 2011.