



Hospitalidade à Mesa: desafios enfrentados pelos hóspedes com relação à restrição alimentar nos meios de hospedagem.

Resumo: Este artigo tem como foco principal conhecer as principais dificuldades que hóspedes com restrição alimentar possuem em relação à alimentação oferecida nos meios de hospedagem. O objetivo principal desse estudo é obter informações que permitam novas discussões sobre o assunto e que os meios de hospedagem possam adequar-se a esse novo nicho de mercado. Os resultados obtidos através de uma pesquisa realizada *online* mostraram que grande parte dos respondentes aponta que falta conhecimento dos meios de hospedagem quando se trata da restrição alimentar e que a maioria oferece apenas itens para pessoas com diabetes ou hipertensão, esquecendo-se dos demais hóspedes que possuem outros tipos de restrição alimentar.

Palavras-chave: Meios de hospedagem, Hospitalidade, Restrição Alimentar.

Abstract: This article has as main focus to know the main difficulties that guests with food restriction have in relation to the food offered in the means of lodging. The main objective of this study is to obtain information that allows new discussions on the subject and that the means of lodging can adapt to this new market niche. The results obtained through an online survey showed that most of the respondents pointed out that there is a lack of knowledge of the lodging facilities when it comes to food restriction and that most only offer items for people with diabetes or hypertension, forgetting the other guests who other types of food restriction.

Key-Words: Hospitality, Food Restriction, Means of Lodging

Introdução

O termo hospitalidade vai além de receber bem, pois abrange cuidados com o próximo, conhecer suas necessidades, socialização com as pessoas e com o meio a qual está inserido, o lazer e alimentação.

Partindo da ideia de que a alimentação é um meio de socialização e que proporciona experiências emocionais, nutricionais e gastronômicas, os meios de hospedagem tem como propósito oferecer uma alimentação que vá além das necessidades e desejos do hóspede, isto é, que supere suas expectativas.

Um novo desafio vem se tornando presente nos meios de hospedagem: a quantidade de pessoas com restrição alimentar. Devido a esse fator, torna-se



necessário que os meios de hospedagem segmentem seu público para atender de forma eficaz e diferenciar-se dos concorrentes.

Diante desse contexto, o presente trabalho tem como objetivo conhecer a opinião de pessoas, que possuem restrição alimentar, sobre os serviços de alimentação oferecidos pelos meios de hospedagem. Procurou-se verificar se os meios de hospedagem proporcionam um cardápio diferenciado e se os mesmos procuram conhecer as necessidades alimentares dos hóspedes.

Metodologia

A pesquisa, com abordagem quanti-qualitativa e com perfil exploratório descritivo, investigou um determinado grupo de pessoas em relação aos serviços de alimentação oferecidos nos meios de hospedagem. A pesquisa exploratória consistiu no levantamento bibliográfico, este sendo o ponto de partida de toda pesquisa. Nesse contexto, de acordo com Gil (2002), as pesquisas exploratórias proporcionam maior familiaridade com o problema proposto para o estudo, pois envolvem levantamento bibliográfico enredado com a realidade a ser investigada. Nesse sentido, a pesquisa bibliográfica subsidiou o conhecimento sobre o que foi pesquisado e trabalhado, explicando como e sob que perspectiva o assunto foi tratado na literatura científica e, conforme assevera Salomon (2004), fundamenta-se em conhecimentos proporcionados pela biblioteconomia e documentação, entre outras ciências e técnicas empregadas de forma metódica envolvendo a identificação, localização e obtenção da informação, fichamento e redação do trabalho científico.

As pesquisas descritivas concentram-se na exposição das principais características de determinadas populações ou fenômenos, envolvendo, também, elementos processuais para a coleta dos dados, tais como questionários e observações sistemáticas (GIL, 2002). Assim, foi aplicado um questionário que contemplou perguntas objetivas e subjetivas, com um total de 107 respondentes, no período de 31 de março a 07 de abril de 2018. As análises das respostas, nas questões subjetivas, proporcionaram a compreensão da opinião das pessoas que participaram da pesquisa e, as



questões objetivas, permitiram uma abordagem quantitativa com a tabulação e a análise dos números através de gráficos. (PRODANOV e FREITAS, 2013)

Fundamentação Teórica

A alimentação é essencial para a nossa sobrevivência, e a maneira como lidamos com nossos hábitos alimentares vem se modificando nos últimos anos.

Uma alimentação saudável é rica em alimentos naturais, baixa quantidade de açúcar, sal e alimentos calóricos. Neste contexto, podemos dizer que os povos mais antigos usufruíam de uma alimentação saudável e por isso eram livres de algumas doenças, tais como pressão alta, diabetes, câncer, entre outras (AZEVEDO, 2003). O contato com a natureza, extraindo dela o que necessitava para se alimentar, o trabalho prolongado e a dedicação a atividades domésticas e entretenimento familiar, fazia com que essas pessoas tivessem uma vida mais saudável e equilibrada resultando assim em uma maior qualidade de vida, que pode ser entendida como não apenas o bem estar físico, mental e emocional, mas também resultante do convívio social, satisfação no trabalho ou escola e sua relação familiar.

Com o crescimento da população, a indústria iniciou um processo de produção de alimentos em larga escala, com produtos mais processados e a utilização de aditivos químicos visando um maior lucro através da redução de custos.

A utilização de aditivos químicos no processamento de alimentos, o acúmulo de agrotóxicos, antibióticos e hormônios encontrados nos alimentos podem estar relacionados aos problemas de alergia e intolerância a alguns alimentos provocando problemas à saúde (AZEVEDO, 2003).

Neste contexto, podemos dizer que cada indivíduo tem sua especificidade, seja ela por opção ou por necessidade de ter uma alimentação restritiva para assegurar uma vida mais saudável. É o caso dos celíacos, pessoas com intolerância ao glúten, ou seja, seu organismo tem dificuldades de absorver os nutrientes, vitaminas e sais minerais dos alimentos (SAÚDE, 2015)), diabéticos, hipertensos e outros. Neste caso, o indivíduo, muitas vezes,



encontra dificuldades na hora de se alimentar em casa e principalmente quando precisa fazer as refeições fora do seu ambiente. Nos últimos anos, casos de alergia e de intolerância têm crescido no Brasil e no mundo, segundo Yang (2014), alergologista da Associação Brasileira de Alergia e Imunopatologia, o que tem contribuído para a crescente procura por alimentos saudáveis causando impactos em diversos setores, a exemplo dos empreendimentos hoteleiros que devem se adaptar e buscar atender essa nova demanda.

No caso dos meios de hospedagem, o setor de Alimentos e Bebidas (A&B) é responsável pela alimentação coletiva disponibilizada na hotelaria, oferecendo refeições balanceadas dentro de padrões higiênicos sanitários e nutricionais para atender às necessidades de seus clientes. Por essa razão, é viável que o cardápio oferecido pelo hotel contenha produtos para vegetarianos, veganos, sem glúten, sem lactose, *diets* e outros, pois a falta de algum item pode ser interpretada como negligência e descuido com a hospitalidade. Para abranger essas necessidades é preciso que toda a equipe do setor de A&B possua funções, tarefas e deveres bem definidos e que passem por treinamentos contínuos, abrangendo os tipos de restrições alimentares, novos métodos de cocção, seleção de produtos naturais de qualidade, e correta identificação desses alimentos para assegurar a execução eficiente do trabalho (WALKER, 2002).

A área de A&B demanda uma atenção especial uma vez que abrange, de forma geral, o restaurante, o bar, a cozinha e a copa e, por isso, ter um cardápio bem elaborado é fundamental, pois este irá refletir a imagem do hotel. Por isso, a preocupação em ter um cardápio que inclua as restrições alimentares pode ser um elemento diferencial para o hotel (VICTÓRIA, SILVA, *et al.*, s/a)

Segundo Castelli (2000), a área de Alimentos e Bebidas, dentro da estrutura organizacional e funcional do hotel, é a mais complexa, uma vez que além da prestação de serviço e transformação da matéria-prima, ainda abrange o serviço de quarto, banquetes e outros. Por esse motivo, é importante ter uma gestão preparada para administrar os novos desafios.



Na hotelaria, o setor de A&B, na elaboração de seu cardápio, deve estar atento às mudanças ocorridas em relação à saúde, à qualidade de vida e ao atendimento que são direcionados aos hóspedes. Mesmo que a escolha do alimento seja realizada pelo hóspede, o meio de hospedagem deverá se preocupar em oferecer uma alimentação saudável que proporcione saúde e bem estar. Assim, o cardápio deve ser elaborado com uma variedade de produtos saudáveis e que atendam às necessidades de seus clientes.

O setor de negócios vem passando por grandes mudanças na qual a qualidade e a competitividade tornaram-se essenciais para sua sobrevivência. Clientes estão cada vez mais exigentes e sofisticados e os empreendimentos precisam se preparar para conduzir a organização e aperfeiçoar seus produtos e serviços. A escolha do hóspede por um determinado meio de hospedagem se dá em razão de diversos fatores, entre os quais o atendimento às suas necessidades de alimentação. Portanto, podemos observar que um dos grandes desafios dos empreendimentos hoteleiros é rever seus conceitos com relação ao serviço de alimentação e aprimorar estratégias para satisfazer às necessidades dos clientes e encantá-los superando suas expectativas, pois o cliente satisfeito poderá manter um relacionamento a longo prazo com o empreendimento, ou ainda recomendando-o aos familiares e amigos. Cabe aos empresários ter uma visão mais ampla para as mudanças e sensibilidade para captar os desejos e necessidades que o mercado impõe, projetando metas e direcionando suas decisões para seus consumidores (CASTELLI, 1994).

Análise dos Resultados e Discussões

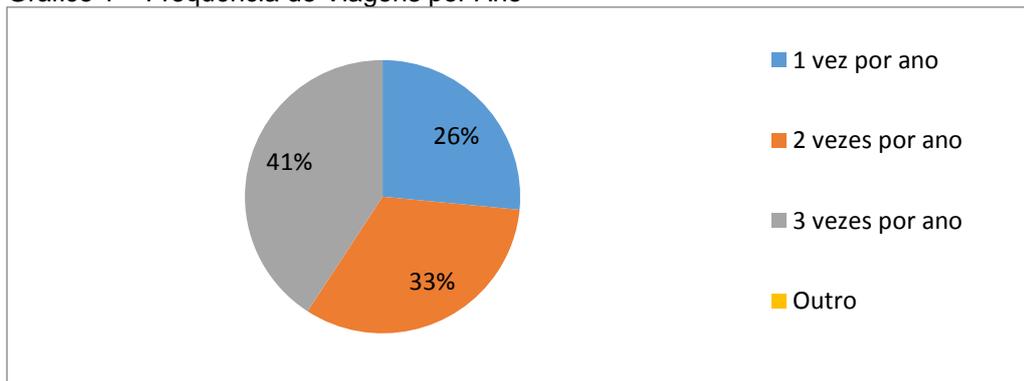
Para a consecução do objetivo proposto, foi efetuado um levantamento sobre as principais dificuldades que pessoas com restrição alimentar (celíacos, diabéticos, hipertensão e outros) encontram ao se hospedar em hotéis, com o intuito de conhecer a opinião em relação ao serviço de alimentação. Os resultados foram obtidos através da aplicação de questionários aplicados *online* com um total de 107 respondentes que possuíam algum tipo de restrição



alimentar. A pesquisa foi realizada no período de 31 de março a 07 de abril de 2018.

Após a aplicação do questionário, os dados coletados foram organizados e apresentados na forma de gráficos, analisados e descritos em forma de texto para uma melhor compreensão do levantamento efetuado.

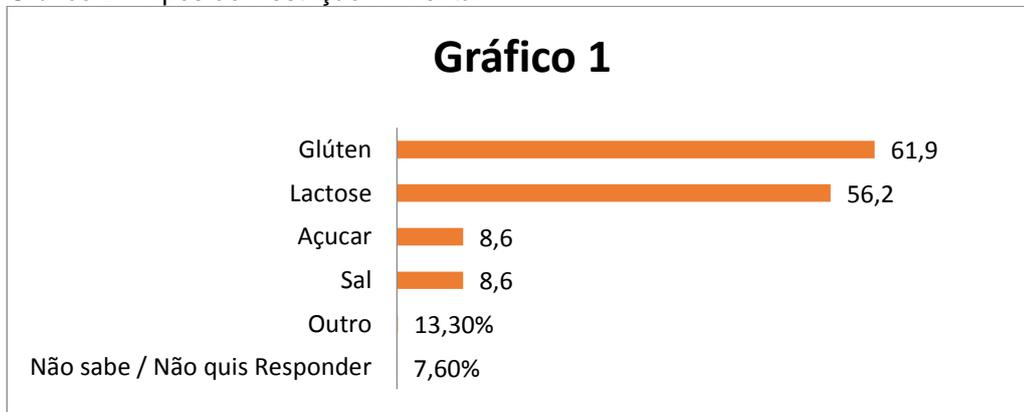
Gráfico 1 – Frequência de Viagens por Ano



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Podemos observar (Gráfico 1) que a maior parte das pessoas que participou da pesquisa viajam mais de 3 vezes ao ano (41%), seguido dos que viajam 2 vezes ao ano (33%). Esses resultados mostram que as pessoas com restrições alimentares representam um segmento importante, e que devem ser absorvidos pelo mercado buscando atender às necessidades alimentares desse segmento, pois quando o hóspede percebe a atenção dedicada às suas necessidades específicas de alimentação, sua satisfação é assegurada.

Gráfico 2 - Tipos de Restrição Alimentar



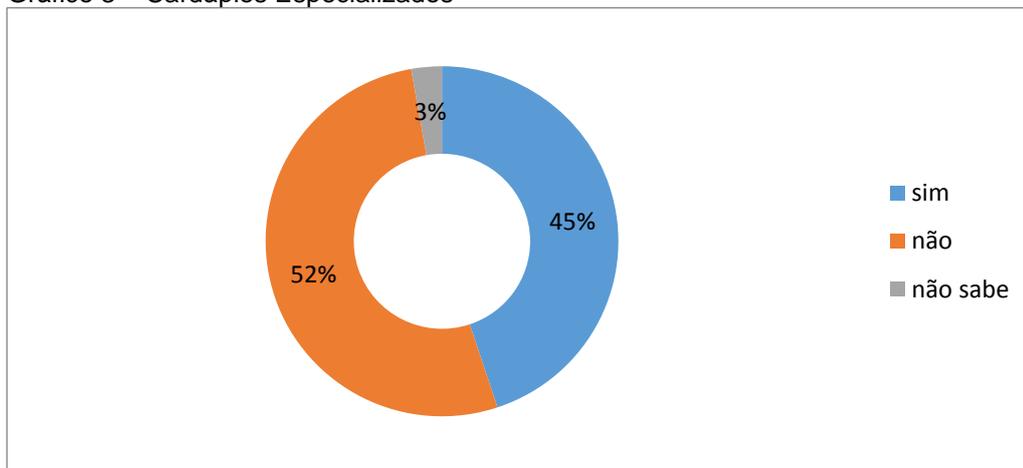
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.



O gráfico 2 mostra que 61,9% das pessoas que participaram da pesquisa possuem alergia ou intolerância a glúten, seguido de 56,2% com alergia ou intolerância a lactose. Os problemas com o açúcar (8,6%) e com o sal (8,6%) tiveram uma porcentagem menor dentro desta pesquisa. Podemos observar também que 13,3% dos pesquisados possuem outros tipos de restrição alimentar que não foi informaram na pesquisa e que 7,6% não sabem ou não quiseram falar sobre o assunto.

A demanda de pessoas com intolerância ou alergia a lactose e a glúten tem crescido bastante no Brasil, tornando-se necessário que os hotéis acompanhem essa mudança de mercado, adaptando-se e inovando para atender às necessidades dos hóspedes. O conhecimento dos tipos e da frequência de intolerância é fundamental para o planejamento e organização do setor de Alimentos e Bebidas de um hotel.

Gráfico 3 – Cardápios Especializados



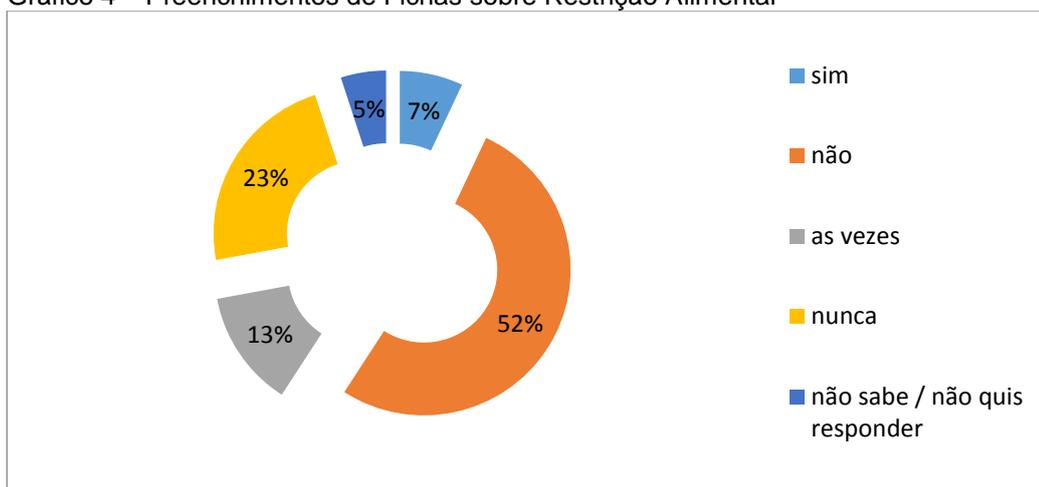
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Neste gráfico foi analisado se as pessoas optam por hotéis que possuam um cardápio variado, contendo alimentos para celíacos, diabéticos e outros. O objetivo foi descobrir se as pessoas realmente procuram meios de hospedagem com um serviço que atendam suas necessidades. Podemos observar que um expressivo número de pessoas com restrição alimentar que procuram um hotel com um cardápio diferenciado (45%). A satisfação do cliente é sinônimo de bem estar. Quando um hospede procura um meio de



hospedagem, ele procura um ambiente que possa atender suas necessidades e resolver seus problemas. O meio de hospedagem deve ir além da hospedagem, deve investigar as necessidades daquele hóspede e fazer com que ele sintá-se único (CASTELLI, 1994).

Gráfico 4 – Preenchimentos de Fichas sobre Restrição Alimentar

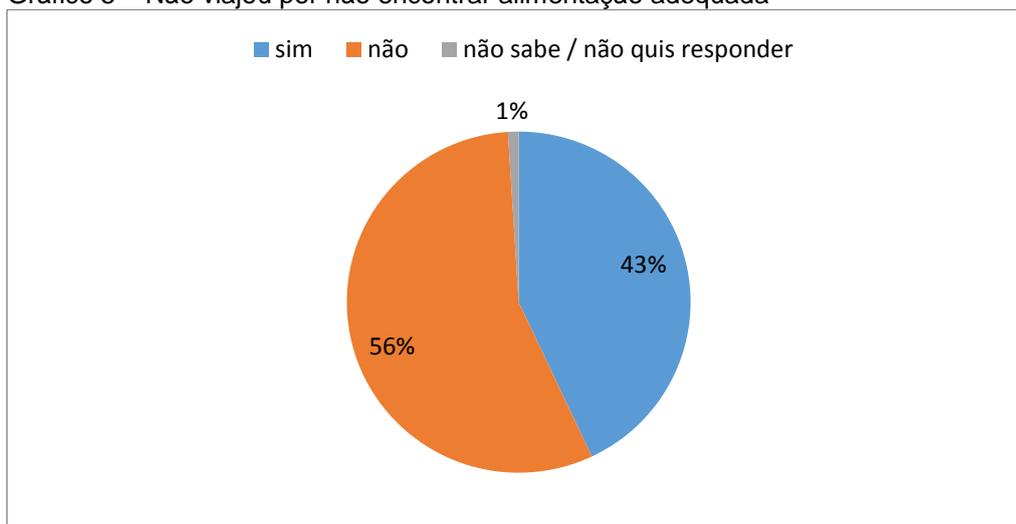


Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Apesar do número de pessoas com restrição alimentar crescer a cada ano, podemos observar que muitos hotéis ainda não estão tomando as providências para se adequarem e atenderem de forma mais personalizada seus hóspedes com relação à alimentação saudável e restritiva. Observa-se uma desatenção quando 52% das pessoas disseram não serem abordadas no *check-in* ou na reserva sobre algum tipo de restrição alimentar. Essa falha pode prejudicar a logística do setor de Alimentos e Bebidas, pois não poderá se planejar com antecedência, prejudicando assim, a prestação de serviços voltada à saúde e bem estar do hóspede.



Gráfico 5 – Não viajou por não encontrar alimentação adequada



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Apesar de o mercado absorver um grande número de empreendimentos, tais como supermercados, restaurantes, hotéis e bistrô, que ofereçam alimentos saudáveis, *diets*, sem glúten, sem lactose e outros, muitas pessoas ainda não se sentem a vontade de sair da sua zona de conforto e viajar. Segundo os dados obtidos, podemos observar que 43% já deixaram de viajar devido a sua restrição alimentar. Isso pode ser por medo de não conseguir se alimentar adequadamente, não confiar na procedência do produto ou dúvidas quanto a sua preparação, uma vez que muitos produtos não podem ser produzidos em um mesmo setor de A&B devido à contaminação cruzada (ANVISA, 2004)

Como alguns itens não podem ser produzidos no setor de A&B de um hotel, devido à contaminação cruzada e o risco de causar algum dano a saúde do hóspede, os meios de hospedagem podem fazer parcerias com alguns fornecedores para obter alguns desses itens para seus hóspedes, assim, evitaria de perder uma grande quantidade de hóspedes, além de contribuir para divulgar seu diferencial em atendimento personalizado para pessoas com restrição alimentar.



Considerações Finais

O crescente número de pessoas com restrição alimentar no Brasil e no mundo oferece um nicho de mercado bastante promissor para os empreendimentos hoteleiros, uma vez que aponta para demandas específicas que podem ser atendidas. Mas, para que isso ocorra é fundamental a conscientização dos responsáveis pelo setor de A&B sobre a necessidade de capacitação dessa área estratégica da hotelaria.

Através da pesquisa conseguimos compreender algumas necessidades e desejos desse segmento quando se trata de hospedagem. Por isso, se um meio de hospedagem estiver preparado para receber pessoas com restrição alimentar, a probabilidade de reconhecimento e divulgação será bastante considerável, gerando assim, mais clientes para o próprio hotel. Dessa forma, o hotel terá mais vantagens do que desvantagens em se adequar a clientes com restrição alimentar.

O setor de Alimentos & Bebidas está passando por uma fase de mudanças e transformações na qual a hotelaria precisa ter um olhar mais atencioso, buscando atender seus hóspedes e cumprindo assim a hospitalidade, como a arte de servir bem.

Referências Bibliográficas

ABREU, E. S.; PINTO, A. M. S.; SPINELLI, M. G. N. **gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. 3. ed. são paulo: metha ltda, 2009.

ANVISA. portal anvisa. **Anvisa**, 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC%2BN%2B216%2BDE%2B15%2BDE%2BSETEMBRO%2BDE%2B2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>>. Acesso em: 28 abril 2018.

AZEVEDO, E. D. **Alimentos orgânicos**. florianopolis: insular, 2003.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

CAMINHOS do futuro - hotelaria e hospitalidade. **ministerio do turismo**, s/a.
Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Hotelaria_e_Hospitalidade.pdf>. Acesso em: 29 abril 2018

CASTELLI, G. **Marketing hoteleiro**. 2. ed. Caxias do Sul: editora da Universidade de Caxias do Sul, 1994.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 6. ed. Caxias de Sul: EDUCS, 2000.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

SALOMON, D. V. **Como fazer uma monografia**. 11. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

SANTOS, R. O. **revista hotéis**, 2016. Disponível em:
<<http://www.revistahoteis.com.br/villa-michelon-rs-inclui-produtos-sem-gluten-e-lactose-no-cafe-da-manha/>>. Acesso em: 15 abril 2018.

SAÚDE, M. D. biblioteca virtual em saúde. **Ministério da Saúde**, 2015.
Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/dicas-em-saude/2061-doenca-celiaca>>. Acesso em: 24 abril 2018.

WALKER, J. R. **introdução a hospitalidade**. 2. ed. barueri : manoele ltda, 2002.