

RESTRIÇÕES ALIMENTARES NOS EVENTOS SOCIAIS E CORPORATIVOS: A PERCEPÇÃO DE GESTORES DE UMA REDE GLOBAL DE HOTÉIS

DIETARY RESTRICTIONS IN SOCIAL AND CORPORATE EVENTS: THE VIEWS OF THE MANAGERS OF A GLOBAL HOTEL CHAIN

Maiga de Cássia Reck *

Alessandra Rodrigues Gonzaga **

Marilene Bandeira Machado ***

Resumo

No mercado hoteleiro, cresce a preocupação com serviços de qualidade na área de Alimentos e Bebidas, especialmente nos eventos, de forma que atenda às necessidades de clientes, inclusive daqueles com restrições alimentares. Por meio de entrevistas com gestores de uma rede hoteleira multinacional, com unidade instalada em Porto Alegre, buscou-se reunir informações sobre o tratamento dado às restrições alimentares nos serviços voltados para os eventos sociais e corporativos da rede. A análise qualitativa das informações apontou a viabilidade do atendimento a pessoas portadoras de restrições a partir de alterações simples nos *menus* oferecidos, buscando-se um maior planejamento do processo e treinamento dos profissionais envolvidos com o atendimento e as competências para executar os serviços.

Palavras-chave: Restrições alimentares. Eventos. Alimentos e bebidas.

* Jornalista (PUC-RS), Tecnóloga em Hotelaria (Faculdade Senac Porto Alegre), graduanda em Nutrição no IPA - Instituto Porto Alegre.

** Mestre em Psicologia Clínica (Unisinos), professora de Gestão de Pessoas em cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade Senac Porto Alegre, Doutoranda em Gestão de Pessoas (EA-UFRGS).
✉ agonzaga.eil@gmail.com

*** Nutricionista, Especialista em Planejamento, Organização e Administração em Serviços de Alimentação (Unisinos). Membro Diretor da Associação Gaúcha de Nutrição – AGAN.

Abstract

In the hotel market there is a growing concern with the quality of Food and Beverage services, especially in social events, so that it is able to meet the needs of customers, including those with dietary restrictions. Through interviews with the managers of a multinational hotel chain, operating in Porto Alegre, we sought to gather information on the treatment of dietary restrictions in services that are oriented for the social and corporate events of the hotel chain. The qualitative analysis of the information pointed out the feasibility of providing this service to people with restricted dietary by introducing small changes in the menus offered, providing a higher level of process planning and the training of professionals involved with the service and the necessary expertise for performing the job.

Keywords: Dietary restrictions. Events. Food and Beverage.

1 Introdução

O alimento é indispensável para a manutenção da vida, o crescimento, a reprodução e a saúde. O mercado da gastronomia encontra-se em constante expansão, oferecendo em seus cardápios uma enorme variedade de produtos. Os hotéis visam a oferecer serviços ligados à gastronomia, a partir do setor de Alimentos e Bebidas, tanto para hóspedes que utilizam o restaurante como para clientes que se interessam pelo serviço nos eventos sociais e corporativos. Muitas são as referências ao longo da história envolvendo alimentos e bebidas e, de acordo com Walker (2002, p. 179), “[...] as festas e banquetes são maneiras ancestrais de se demonstrar hospitalidade”.

As restrições alimentares são um assunto muito discutido nas áreas que englobam a medicina e a nutrição, porém pouco abordado por pesquisas em Hotelaria. De fato, ao procurarem serviços ligados à alimentação em hotéis, os hóspedes e clientes estão cada vez mais exigentes, buscando informações e conhecimento. A proposta deste artigo surgiu em função do interesse em investigar como os estabelecimentos de Hotelaria estão preparados para vender seus serviços para o público com restrições alimentares.

O objetivo deste estudo foi compreender a visão de gestores de um hotel sobre as práticas adotadas nos eventos sociais e corporativos, no que confere a

restrições alimentares. A escolha do empreendimento hoteleiro estudado deve-se ao fato de este pertencer a uma rede global, incluindo a oferta de *menus* variados e também de serviços para pessoas com restrições alimentares. As práticas desenvolvidas em Alimentos e Bebidas do hotel estudado contam com um *chef* de cozinha internacional, cuja equipe atua nos restaurantes, *lounges* e nos demais serviços de alimentação, como *room service*. A unidade pesquisada localiza-se em um bairro nobre na cidade de Porto Alegre.

Para melhor compreensão do objeto de estudo, o tema em pauta é contextualizado a partir de referenciais da área de Alimentos e Bebidas da Hotelaria, nos eventos sociais e corporativos. O tema das restrições alimentares é abordado considerando-se aspectos religiosos, crenças pessoais e questões nutricionais envolvidas.

2 Restrições alimentares nos eventos sociais e corporativos

A razão de um empreendimento hoteleiro é oferecer serviços aos seus clientes. Nesse contexto, nos últimos anos muitos hotéis passaram a explorar o segmento de mercado chamado de setor de eventos, que rapidamente cresceu e tornou-se valorizado. Conforme Giacaglia (2004), o seu desenvolvimento está associado aos inúmeros benefícios gerados tanto para empresas como para os consumidores.

Sendo a prestação de serviços a maior oferta de um empreendimento hoteleiro, destacam-se os oferecidos por Alimentos e Bebidas. Para Oliveira (2010), a alimentação faz parte de um conjunto de necessidades fisiológicas, em que a cada dia as pessoas demandam por informações visando a adequar o seu estilo de vida às suas necessidades. Afirmo Oliveira (2010, p.11), que “[...] os estabelecimentos do ramo de alimentos e bebidas, como hotéis e restaurantes, ainda carecem do conhecimento e atendimento que esta demanda exige”.

Muitas pessoas já nasceram com alguma restrição alimentar, enquanto outras adquiriram alguma com o passar do tempo. Diante da necessidade, uma dieta específica passa a ser valorizada por aqueles cujo organismo não reage de forma satisfatória à ingestão de determinados alimentos, ou aqueles para quem a restrição relaciona-se com a religião e a cultura. Conforme Barreto (2003), o momento da alimentação é um ato cultural, aprofundado nas relações sociais e representações do estilo de vida, em que as pessoas, de forma consciente ou

inconsciente, realizam desejos e atendem a necessidades de ordem física ou emocional. Diante dessas considerações, a contratação do serviço de Alimentos e Bebidas em relação aos seus eventos necessita estar preparado para atender tais necessidades.

2.1 Restrições alimentares em diversas religiões e crenças pessoais

A relação das religiões com a comida é intensa nas mais diversas crenças. No Judaísmo, por exemplo, as restrições alimentares relacionam-se ao bem-estar físico e espiritual e são bastante difundidas. A tradição judaica é voltada para o alimento e gera um conjunto de leis ligadas ao alimento *kasher*, que significa “correto, bom”; ou seja, que preenche todos os requisitos da dieta judaica.

Como exemplo, os judeus não podem consumir a carne de porco e demais alimentos que apresentem sangue. Já os hindus não podem consumir carne bovina pois, conforme explica Kinton, Ceserani e Foskett (1998), a vaca é um animal sagrado para eles. Para muçulmanos, são proibidas carnes de porco, insetos, répteis e animais carnívoros. No período do *Ramadan*, é recomendado aos muçulmanos o jejum, que pode ser quebrado pelo consumo de água e tâmaras. “O jejum é uma fonte de autocontrole, devoção e consciência de *Allah*”, esclarece Zarabozo, 2011, p. 196.

No contexto das restrições alimentares voltadas para o âmbito religioso, em que o homem está interligado ao seu criador, destaca-se a doutrina dos mórmons. Os seguidores creem em um Deus único e na valorização das boas práticas de saúde vinculadas à sabedoria. Afirmam Kinton, Ceserani e Foskett (1998) que mórmons apoiam uma vida baseada na dietética em que predomine uma vida saudável, com ênfase na comida integral.

A doutrina do *sikhismo*² também consiste na crença em um único Deus, e muitos *sikhs*³ são vegetarianos. Já os adventistas seguem preceitos bíblicos quando fazem suas escolhas alimentares por uma alimentação balanceada, rica em vegetais e preferencialmente vegetariana. “Os budistas rigorosos são vegetarianos, e seus alimentos variam, já que muitos vivem na Índia e na China, onde os alimentos disponíveis são diferentes.” (KINTON; CESERANI; FOSKETT, 1998, p. 43). Pode-se afirmar que os motivos que levam uma pessoa a adotar uma dieta vegetariana englobam a religião, o respeito ao meio ambiente, a saúde e a compaixão pelos animais. Outros tipos de restrições visam à necessidade de uma alimentação com fins de saúde.

¹ Devoção, adoração e submissão somente a um Deus único chamado de Allah. (ZARABOZO, 2011).

² Religião monoteísta fundada na região do Paquistão e Índia. (KINTON; CESERANI; FOSKETT, 1998).

³ Discípulo forte e tenaz. (KINTON; CESERANI; FOSKETT, 1998).

Evidencia-se, através de leituras, que alguns tipos de restrições alimentares são mais comuns nos indivíduos como o diabete *mellitus*, doença celíaca, intolerância a lactose, restrições ao sódio e as alergias alimentares.

2.2 Alergias e intolerâncias

As alergias alimentares são consideradas uma reação indesejável do organismo que ocorre após a ingestão de determinados alimentos. A maior parte dos sintomas surge alguns minutos após a ingestão até duas horas depois.

A Associação Brasileira de Alergia e Imunopatologia (ASBAI) (2014) apresenta informações para o público em geral sobre o assunto. Segundo a ASBAI, qualquer alimento pode desencadear uma reação alérgica, porém os alimentos apontados como os que provocam as reações alérgicas mais graves são os peixes e os crustáceos, o trigo, a soja e o leite de vaca.

Quadro 1: Informações referentes às reações alérgicas alimentares

Reações alérgicas	Alimentos envolvidos	Sintomas
Reação alérgica a alimentos específicos. Corantes, conservantes e aditivos químicos não devem ser menosprezados.	Trigo, leite, ovos, peixes, frutos do mar, chocolate, milho, nozes, morangos, galinha, carne de porco, aveia, batata, carne bovina, mostarda, pepino, alho, frutas cítricas, amendoim, leite humano.	Rinite alérgica, asma brônquica, urticária, edema, dermatite, prurido, dor de cabeça, labirintite, conjuntivite alérgicas, náuseas, vômitos, diarreias e outros.

Fonte: Elaborado pelos autores, com base em Martins, Basílio e Silva (2014).

O consumo inadequado de alguns alimentos pode provocar problemas de saúde e reações alérgicas mesmo em indivíduos que apresentem um bom estado nutricional, conforme apresentado no Quadro 1. Em relação à intolerância à lactose, observa-se em alguns estudos que esta vem a ser confundida com as reações alérgicas. Torna-se importante a diferenciação. Conforme informações no *site* da ASBAI, considera-se a intolerância à lactose uma desordem metabólica, na qual a enzima lactase, presente no intestino, determina uma incapacidade de ingestão de lactose (açúcar do leite), o que pode resultar em sintomas intestinais.

2.3 Doenças crônicas e restrições

As principais doenças crônicas relacionadas aos hábitos alimentares são o diabete *mellitus*, a doença celíaca, as restrições ao glúten e ao sódio. Essas alergias são enfermidades crônicas, presentes por dificuldades hereditárias ou adquiridas,

relacionadas ao processamento de determinadas substâncias pelo organismo. (MARTINS; BASÍLIO; SILVA, 2014).

Nas informações apresentadas no Quadro 2, destacam-se as principais doenças crônicas e restrições que acometem muitos indivíduos. Desta forma, os portadores das doenças precisam de cuidados especiais na sua alimentação.

Quadro 2: Informações referentes a doenças crônicas e restrições

Tipos de doenças e restrições	Principais características da doença	Prevenção através da alimentação
Diabete mellitus	Distúrbio metabólico hereditário. Caracterizado pela produção endógena de insulina – hormônio produzido pelas ilhotas do pâncreas.	Além de medicamentos, pessoas diabéticas necessitam de uma dieta balanceada para manter o peso ideal com exceção de açúcar livre e ou sacarose.
Doença celíaca	Distúrbio intestinal crônico. A doença pode surgir em qualquer fase da vida. A causa é a principal proteína presente no trigo, na cevada e no malte é o chamado “glúten”.	Dieta prescrita com pouca ou nenhuma glutamina ligada à proteína. Portadores da doença não podem ingerir alimentos que apresentem o glúten na sua composição ou processo de fabricação.
Restrições ao sódio	Indivíduos que sofrem de pressão alta ou hipertensão.	Restringir a ingestão de sódio nos alimentos de consumo e nos alimentos conservados no sal como os enlatados, em vidros e nas conservas. Valorizar o sabor dos alimentos através dos temperos.

Fonte: Elaborado pelos autores, com base em Martins, Basílio e Silva (2014).

3 Metodologia

Para responder aos objetivos de pesquisa, realizou-se um estudo de caso de natureza exploratória com abordagem descritiva, a fim reunir informações sobre o serviço prestado nos eventos de um hotel e o tratamento dado às restrições alimentares. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas com a nutricionista, a executiva de banquetes e o *subchef* executivo do hotel, todos profissionais ligados à área Alimentos e Bebidas.

Por meio de um roteiro de entrevistas, foram estruturadas perguntas abertas e semiabertas com a finalidade de se obterem respostas para responder ao problema do trabalho. Sobre a estrutura aberta, Vergara (2012) afirma que é possível obter do entrevistado uma narrativa que expresse as suas percepções e interpretações acerca de um fato ou acontecimento. Na estrutura semiaberta, entende-se que esse caráter de abertura permite inclusões, exclusões e mudanças

nas perguntas ao entrevistado. Entrevistas semiabertas normalmente ocorrem em locais formais, como, por exemplo, o local de trabalho do entrevistado. Este é o caso deste estudo.

Os profissionais descritos foram entrevistados no próprio hotel, em maio de 2014; as entrevistas tiveram, em média, a duração de meia hora cada. O contato direto com os profissionais ligados ao setor de banquetes proporcionou maior entendimento sobre o tema e a experiência de conhecer o trabalho realizado no hotel.

A partir dos dados coletados nas entrevistas, buscou-se realizar uma análise de conteúdo, de forma a estabelecer-se um melhor entendimento dos temas abordados. Segundo Minayo (1999), esse tipo de análise pode ser utilizado em qualquer tipo de pesquisa qualitativa e tem como principal objetivo agrupar ideias, elementos ou expressões obtidas a partir da interação com pessoas envolvidas com os fenômenos pesquisados.

Para estabelecer os diferentes pontos de vista e relacioná-los aos referenciais da área, foi utilizada a técnica da triangulação. Conforme os autores Martins e Theóphilo (2009, p. 68), “[...] a convergência de resultados advindos de fontes distintas oferece um excelente grau de confiabilidade ao estudo”. Desta forma, os dados obtidos a partir do diferente posicionamento dos entrevistados contribuem para uma ampla visão das características do setor de banquetes do hotel, bem como possibilidades de melhoria apontadas.

4 Análise dos dados

Nesta seção são apresentadas as diferentes percepções dos três entrevistados sobre o serviço de eventos corporativos e práticas de gestão associadas no hotel pesquisado. O quadro 3 resume as informações obtidas junto à executiva de banquetes, a nutricionista e o *subchef* executivo, e sua relação com o serviço oferecido.

Quadro 3 – Informações referentes ao conteúdo das entrevistas

Gestor entrevistado	Informações exploradas nas Entrevistas
Executiva de banquetes	Contato com o cliente Venda do serviço de Alimentos e Bebidas/ cardápios oferecidos Processo, planejamento e execução dos eventos sociais e corporativos.

Gestor entrevistado	Informações exploradas nas Entrevistas
Nutricionista	Planejamento dos cardápios Ingredientes envolvidos nos preparos Postura profissional
Subchef executivo	Experiências junto ao cliente Preparação de cardápios Posicionamento profissional

Fonte: Elaborado pelos autores, 2014.

As seções a seguir caracterizam a formação dos três entrevistados e seu grau de envolvimento com as atividades de eventos corporativos da rede. Em seguida, são exploradas as percepções de cada um a respeito dos serviços oferecidos e como consideram as restrições alimentares dos clientes envolvidos.

4.1 Percepção da executiva de banquetes

A primeira entrevistada foi a executiva de banquetes da rede hoteleira. Sua formação é na área do Turismo, com pós-graduação em Gestão Empresarial. O ingresso na rede foi há cerca de sete anos, no setor de recepção do hotel. Coordena os serviços prestados ao cliente no setor de banquetes, em conjunto com os demais departamentos ligados a Alimentos e Bebidas e seus respectivos profissionais. Sob o enfoque do cliente, o seu trabalho visa ao contato personalizado desde o primeiro momento até o final do evento. Entre as suas funções, estão a venda dos espaços para eventos e toda a estrutura dos serviços de alimentação, além de atender a todas as expectativas dos clientes por parte dos eventos sociais, comerciais e empresariais.

Entre os principais assuntos abordados com a executiva de banquetes, destacam-se o contato com o cliente, a venda dos serviços através dos cardápios oferecidos, os processos e o planejamento por parte do setor de banquetes para atender possíveis casos de convidados com algum tipo de restrição.

Sobre o primeiro contato com o cliente até o momento da venda dos serviços, a executiva explica que os cardápios são apresentados ao cliente após algumas definições. Porém afirma que “[...] é no primeiro contato com o cliente que as informações relativas ao evento, o número de convidados e o serviço (buffet e ou *empratados*) são analisadas”.

Ressalta que, conforme os dados fornecidos, o hotel comercializa o melhor espaço a fim de harmonizar o ambiente e o serviço. Todos os detalhes são discutidos e, após a definição do serviço a ser oferecido aos convidados, são apresentados

os cardápios para escolha dos pratos. Para Castelli (2001), a fase do pré-evento relaciona-se ao planejamento das tarefas a serem executadas.

Após a escolha do serviço e do cardápio, é oferecida ao cliente uma degustação antecedendo a data da realização do evento. Nesse momento, a presença do *chef* é fundamental para sinalizar possíveis mudanças em relação aos ingredientes, como temperos, ervas e demais combinações.

Indagada sobre o tratamento dado a possíveis clientes com algum tipo de restrição, a executiva afirma ser viável o atendimento e explica que o hotel já vem prestando o serviço para esse perfil de cliente, por parte dos eventos e de hóspedes. Corroborando essa percepção, Castelli (2001) afirma que um dos desafios de uma empresa é encantar novos clientes.

Foi perguntado à entrevistada como seria o atendimento caso algum convidado ou cliente mencionasse que não pode degustar algum alimento. A entrevistada informou que, na contratação do serviço, é informado que, a cada 100 convidados, é prevista a adequação do cardápio, sem custo adicional, para até cinco pessoas que possam apontar alguma restrição alimentar, mais especificamente restrições do tipo: dieta vegetariana, restrição a sódio e/ou diabetes. A entrevistada afirma não ser possível atender de forma satisfatória a outras restrições, salvo sinalizada com antecedência à comemoração. Neste sentido, é fundamental o planejamento, principalmente para os celíacos e para indivíduos com algum tipo de intolerância.

Assim para garantir a satisfação do cliente, o hotel tem a preocupação com o planejamento por parte de todos os envolvidos na prestação do serviço. Castelli (2001) complementa que a realização de um evento exige o planejamento prévio a fim de atingir resultados perante o seu público-alvo.

4.2 Percepção da nutricionista do hotel

A segunda entrevistada foi a nutricionista do hotel. Com formação em Nutrição e experiências em outras redes de hotéis, compete-lhe prestar toda a assistência alimentar de forma saudável e segura aos hóspedes, clientes e funcionários. Ela atua no setor de Alimentos e Bebidas, através da seleção de fornecedores, compra de produtos, organização de planilhas e demais controles de segurança alimentar. No tratamento com hóspedes e clientes, personaliza os seus conhecimentos de forma a atender às possíveis necessidades alimentares.

Perguntada sobre o planejamento dos cardápios fixos oferecidos aos clientes, a nutricionista conta que são modificados a cada dois anos e, conforme a região de localização dos hotéis da rede, há diferenças entre cardápios. Schlüter (2003, p. 89) complementa que “[...] cada sociedade conta com uma ampla bagagem de tradições e costumes [...]”, o que explica a necessária regionalidade na composição dos cardápios.

No entendimento da nutricionista, o hotel, por se tratar de uma rede e oferecer uma gastronomia internacional, proporciona grande diversidade de ingredientes, produtos e temperos, sendo possível criar cardápios saborosos e interessantes para aqueles que apresentem restrições específicas. Destaca que “[...] para os vegetarianos, existem milhares de combinações saudáveis e nutritivas envolvendo massas, risotos, tortas salgadas, sobremesas e alguns molhos”. Nesse sentido, Vasconcellos, Cavalcanti e Barbosa (2002) explicam que o planejamento dos pratos deve apresentar uma combinação de aspectos visuais, de paladar, aroma e equilíbrio nutricional, o que é possível dada a variedade de ingredientes possíveis e algum planejamento nutricional.

A entrevistada finalizou lembrando que a cozinha do hotel não faz uso de temperos realçadores de sabor e condimentos prontos, o que torna a composição mais saudável. Conforme apontam Martins, Basílio e Silva (2014), esses produtos apresentam aditivos químicos, sendo prejudiciais à saúde, podendo desencadear reações alérgicas em determinados indivíduos.

4.3 Percepção do subchef executivo

Finalizando as entrevistas, as contribuições vêm por parte do *subchef* executivo, que trabalha há onze anos no hotel. Nas suas atividades diárias, esclarece ser fundamental a comunicação, a facilidade de adaptação, habilidade para trabalhar em equipe e bom conhecimento técnico na área de Segurança de Alimentos.

A entrevista com o *subchef* executivo contribuiu com informações relacionadas as suas experiências junto ao cliente; preparação de cardápios personalizados e o seu posicionamento como profissional para prestar o melhor atendimento àqueles que apresentem alguma restrição alimentar.

No seu contato direto com o cliente, o *subchef* destaca o encontro da degustação do cardápio escolhido. “É na degustação, que o cliente tem contato direto com o chef ou *subchef* para realizar as possíveis alterações nos alimentos a serem oferecidos

no dia do evento” afirma. Para Castelli (2001, p. 41), “[...] ser atendido por uma pessoa que possui disposição para servir é algo maravilhoso”. Destaca o *subchef*, que, a cada prato degustado, o cliente pode apontar aspectos referentes a sabor, tempero, quantidade de sal entre outros, ou mesmo mencionar que não aprovou o alimento. Explica que o atendimento personalizado possibilita que os clientes informem casos específicos e peculiaridades por parte de seus convidados.

Sobre a elaboração de cardápios de exceção por restrição alimentar, o *subchef* conta que muitos são elaborados junto com o cliente e destaca que, além de ajudar, isso possibilita criar um cardápio novo e especial. Dentro desta visão, Dória (2009) relaciona a dependência do homem com a alimentação, cujos hábitos desenvolvem sua evolução dentro da sociedade através das suas escolhas.

Sobre possíveis restrições por questões religiosas, menciona que o hotel realiza muitos eventos judaicos. “Quando realizamos um evento kasher, sempre será feito em parceria com o chef, a nutricionista e o rabino”, afirma. Ainda sobre as questões religiosas, frisa ser fundamental a presença de alguém que conheça cada particularidade desse universo. Nas suas considerações sobre as questões judaicas, afirma que o hotel é um dos únicos na cidade que visa a fidelizar clientes judeus. Para Castelli (2001), as empresas precisam fazer a diferença dentro do mercado hoteleiro.

Segundo o *subchef*, questões relacionadas ao Judaísmo não estão apenas na combinação ou não de ingredientes, e sim no contexto de produção, pois todas as etapas de preparação são acompanhadas pelo rabino seguindo as questões de ordem espiritual. Perguntado sobre a postura de um profissional frente ao tema de estudo, salienta que existem muitas pessoas com intolerâncias diversas e cabe aos profissionais o dever de atender a todos de acordo com as suas necessidades. Afirma Castelli (2001), que a excelência no atendimento se relaciona com a disposição para servir.

4.4 Discussão

Através do estudo dos cardápios fornecidos pelo hotel e das entrevistas semiestruturadas com profissionais, foi possível analisar as diferentes práticas de Alimentos e bebidas adotadas pela área de eventos corporativos da rede pesquisada.

Referente à descrição dos cardápios, observa-se a necessidade de modificações, no caso de atender ao público com algum tipo de restrição alimentar. Nas considerações da executiva, sendo os cardápios fixos, estes podem ser adaptados a casos específicos revendo o preparo e a combinação dos ingredientes. Conforme

apontado pela nutricionista e também pelo *subchef*; o hotel oferece a possibilidade de o cliente planejar para que seja executado um novo cardápio que vise a atender a suas necessidades e ao público do evento. Conforme considerado pelo *subchef*, o encontro com o cliente personaliza a escolha desse serviço. Verifica-se como alternativas para atender ao público com alguma restrição a margem de 10% no pré-preparo, como mencionou a executiva de banquetes, e as possíveis modificações dos pratos, ou planejamento de um novo cardápio como destacaram a nutricionista e o *subchef*.

Conforme apontam essas entrevistas realizadas com gestores do hotel, há interesse pelo melhor atendimento das restrições alimentares, partindo principalmente do cliente as possibilidades de adequação dos cardápios. Dessa forma, quando o cliente manifesta o interesse na contratação do serviço, ele recebe todo o auxílio por parte da executiva de banquetes, e também do *chef* ou *subchef*, que promovem a degustação dos pratos, assim como da nutricionista, que pode alertar a respeito de possíveis restrições de cada prato.

Foi possível verificar que os entrevistados tiveram experiências relacionadas aos problemas por restrições alimentares em eventos sociais dentro do hotel. Esses fatos contribuíram para modificações nos cardápios existentes ou mesmo para a elaboração de novos cardápios. Conforme Martins e Théophilo (2009, p. 68), “[...] quando há convergência de diversas fontes de evidências, tem-se um fato novo que poderá ser tratado como uma descoberta e devida conclusão [...]”. Dessa forma, o hotel estudado mostrou-se disponível para atender a clientes com restrições alimentares, a partir do trabalho dos profissionais envolvidos na área de eventos, com participação efetiva dos clientes para auxiliar nas modificações.

5 Considerações finais

O objetivo principal deste artigo foi o de avaliar as práticas ligadas à restrição alimentar adotadas pelo setor de eventos de um hotel de Porto Alegre, a partir da visão de seus gestores.

Para tanto, evidencia-se, por meio das entrevistas com a executiva de banquetes, a nutricionista e o *subchef* executivo do hotel, que, através do planejamento junto ao cliente, é possível oferecer um atendimento personalizando para todas as pessoas, em especial àqueles que têm restrições alimentares relacionadas

a questões que englobam nutrição, saúde e a religião. No empreendimento hoteleiro pesquisado há oferta de alimentos tanto para hóspedes e clientes como para o público em geral e, de acordo com a nutricionista responsável pelos cardápios, o atendimento personalizado visa a atender todas as questões relacionadas à alimentação, como restrições e demais situações envolvidas.

Embora os pratos oferecidos no cardápio regular apresentem sua estrutura física padronizada e não atendam a diversos públicos com restrições alimentares, o que se percebeu é que, na prática, durante a sua preparação, eles podem ser novamente elaborados conforme a necessidade de cada cliente, tipo de evento e demais aspectos relevantes.

Assim, é possível a customização de um novo cardápio prevendo atender às necessidades de um grupo de pessoas, de um estilo de vida ou de exigências de determinadas religiões. Porém, no caso deste hotel, a viabilidade requer planejamento e disposição por parte de quem oferece o serviço. Considera-se assim, uma realidade guiada por um novo perfil de clientes, que, além de uma necessidade alimentar, são capazes de impulsionar direta ou indiretamente a prestação do serviço oferecido.

Finaliza-se esta pesquisa apontando para a relevância de uma maior atenção às restrições alimentares por parte de gestores da hotelaria, assim como de profissionais da área da saúde e alimentação e da população em geral. Assim, será atendida uma demanda crescente na sociedade, garantindo a qualidade, em serviços na área de eventos corporativos, que considere não apenas o bom atendimento, mas também a segurança alimentar dos clientes envolvidos.

Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ALERGIA E IMUNOPATOLOGIA (ASBAI). *Informações ao Público*. 2014. Disponível em: <<http://www.sbai.org.br/noticias.asp?s=81>>. Acesso em: 02 fev. 2014.
- BARRETO, Ronaldo Lopes Pontes. *Passaporte para o sabor: tecnologias para a elaboração de cardápios*. 4. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- CASTELLI, Geraldo. *Administração hoteleira*. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- DÓRIA, Carlos Alberto. *A culinária materialista: a construção racional do alimento e do prazer gastronômico*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2009.
- GIACAGLIA, Maria Cecília. *Organização de eventos: teoria e prática*. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004.
- KINTON, Ronald; CESERANI, Victor; FOSKETT, David. *Enciclopédia dos serviços de alimentação*. São Paulo: Livraria Varela, 1998.
- MARTINS, Beatriz Tenuta; BASÍLIO, Márcia Cristina; SILVA, Marco Aurélio. *Nutrição aplicada e alimentação saudável*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2014.
- MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. *Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.
- OLIVEIRA, Ana Flávia Santos. *Restrições alimentares no café da manhã na hotelaria*. 2010. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Hotelaria) - Faculdade Senac Porto Alegre, Porto Alegre, 2010.
- SCHLÜTER, Regina G. *Gastronomia e turismo*. São Paulo: Aleph, 2003.
- VASCONCELLOS, Frederico; CAVALCANTI, Eudemar; BARBOSA, Lourdes. *Menu: como montar um cardápio eficiente*. São Paulo: Roca, 2002.
- VERGARA, Sylvia Constant. *Métodos de coleta de dados no campo*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- WALKER, John R. *Introdução à hospitalidade*. 2. ed. São Paulo: Manole, 2002.
- ZARABOZO, Jamaal. *Manual para o novo muçulmano*. Brasil: [s.n.], 2011.