



## INOVAÇÃO EM SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE – FOCO EM ALIMENTOS E BEBIDAS

Giovanna Cristina Lacerda da Silva<sup>1</sup>; Carlos Henrique Mucciolo da Costa<sup>2</sup>; Dafny Lopes de Almeida<sup>3</sup>; João Gabriel Schmitz Lançanova<sup>4</sup>; Karina Beatriz Teles da Silva<sup>5</sup>; Dr. Carlos Alberto Alves<sup>6</sup> (Orientador)

### RESUMO:

A pandemia COVID-19 teve um impacto negativo nos diversos setores da economia brasileira, especialmente na hospitalidade, que engloba hospedagem, entretenimento e alimentação. Os estabelecimentos de alimentos e bebidas em São Paulo foram severamente afetados, prejudicando emprego e renda. Após a pandemia, esses estabelecimentos sobreviventes enfrentam desafios para se manterem competitivos em um mercado impulsionado por novos modelos de serviços de alimentação. No setor de serviços, a inovação é crucial para satisfazer os consumidores e obter sucesso, mas deve ser compreendida como um processo complexo. Estudos indicam que inovações podem transformar mercados, sistemas econômicos e sociedade na área da hospitalidade, afetando os padrões de busca e decisão dos consumidores. Novas tecnologias e padrões de consumo estão surgindo pós-COVID, impactando também os estabelecimentos de alimentos e bebidas, embora haja pouco destaque na literatura brasileira sobre o assunto.

### INTRODUÇÃO:

A pandemia COVID 19 impactou negativamente vários setores da economia brasileira, com destaque para o setor da hospitalidade, composto por serviços de hospedagem, entretenimento e alimentação. De forma específica, os empreendimentos de alimentos e bebidas (bares, restaurantes e similares) foi da cidade de São Paulo, importantes geradores de emprego e renda, foram duramente atingidos (Vitorio, 2021).

Encerrado o período pandêmico, os estabelecimentos que sobreviveram ao fechamento e às limitações de operação em 2020 e 2021 enfrentam novos desafios para se manterem competitivos em um mercado em que novos modelos de serviços de alimentação

---

<sup>1</sup> Universidade Anhembi Morumbi, l.giovannacristina@gmail.com

<sup>2</sup> Universidade Anhembi Morumbi, carlos.h9.CH@gmail.com

<sup>3</sup> Universidade Anhembi Morumbi, dafnylmeida@gmail.com

<sup>4</sup> Universidade Anhembi Morumbi, lancanovajoao05@gmail.com

<sup>5</sup> Universidade Anhembi Morumbi, karinabeatriz2003@hotmail.com

<sup>6</sup> Universidade Anhembi Morumbi, carlos.a.alves@animaeducacao.com.br

ganharam força (SEBRAE, 2022). Pertencentes ao setor de serviços, os estabelecimentos de alimentos e bebidas apresentam várias especificidades operacionais e gerenciais (Fonseca, 2018).

Por conta disto, como evidenciam modelos como DINESERV (Stevens, Knutson, & Patton, 1995), satisfazer o consumidor e operar com sucesso neste setor depende de diferentes fatores. Neste contexto, a capacidade de inovar em termos de produtos e serviços deve ser ressaltada, na medida em que permite criar diferenciais competitivos e destacar um empreendimento em relação aos demais. Contudo, como observam Tidd e Bessant (2015), a inovação deve ser compreendida como um processo integrado por diferentes etapas e que exige a gestão de múltiplos elementos.

Analisando o setor de hospitalidade, So, Kim, He, e Li (2023) argumentam que inovações podem transformar mercados alterando a dinâmica competitiva, sistemas econômicos e a própria sociedade. Por consequência, Moorman, van Heerde, Moreau, e Palmatier (2019) os consumidores alteram seus padrões de busca, tomada de decisão e formas de usar produtos e serviços. Jiang e Wen (2020) observam que o cenário pós-COVID do setor de hospitalidade é marcado pelo surgimento de novas tecnologias associado a novos padrões de consumo. Os empreendimentos de alimentos e bebidas também são sensíveis a estes processos, mas têm merecido pouco destaque na literatura científica brasileira.

Este projeto tem como objetivo estudar estratégias de inovação associadas à gestão e operacionalização de serviços de hospitalidade aplicadas e aplicáveis em estabelecimentos de alimentos e bebidas.

#### **PALAVRAS-CHAVE:**

Inovação; serviços; hospitalidade; alimentos e bebidas; gastronomia

#### **MÉTODO:**

Esta pesquisa tem caráter exploratório e será dividida em 4 etapas, sequenciais e interdependentes.

A primeira etapa será uma revisão bibliográfica narrativa com o objetivo de conhecer os conceitos norteadores desta pesquisa (inovação, serviços de hospitalidade; serviços de alimentos e bebidas; gestão de alimentos e bebidas) e outros conceitos correlatos.

Uma revisão bibliográfica narrativa constitui, basicamente, na análise da literatura publicada e da interpretação e análise crítica e pessoal do autor, sendo adequada para

descrever e discutir o desenvolvimento de um determinado assunto sob o ponto de vista teórico e contextual – sem a obrigatoriedade de apresentação da metodologia usada na busca das referências utilizadas ou os critérios usados na avaliação e seleção dos trabalhos (ROTHER, 2007).

A segunda etapa será realizada por meio de uma pesquisa bibliométrica, que terá como objetivo conhecer a produção acadêmica brasileira e internacional sobre inovação na gestão e operacionalização de serviços de hospitalidade e de alimentos e bebidas.

A bibliometria consiste na aplicação de métodos estatísticos e matemáticos na análise de obras literárias e outros meios de comunicação (PRITCHARD, 1969) com o objetivo de criar indicadores para identificar os principais autores e instituições envolvidas na produção científica sobre um determinado tema, bem como temas e métodos de pesquisa mais frequentes nesta produção (OKUBO, 1997). Uma vez identificados os principais autores e as publicações mais relevantes sobre tema, terá início a terceira etapa.

A terceira etapa será realizada por meio da revisão integrativa de literatura, com a análise dos artigos identificados na etapa 1. Uma revisão integrativa de literatura é um método que realiza uma análise crítica e uma síntese dos dados apresentados por um corpo representativo de publicações acadêmicas para identificar diferentes perspectivas teóricas usadas em um campo acadêmico (TORRACO, 2005).

Neste momento os artigos serão lidos e analisados, considerando: contexto pesquisado, métodos empregados pelos autores, resultados encontrados, identificação de boas práticas de inovação aplicadas aos serviços de alimentos e bebidas, identificação de desafios para o desenvolvimento de ações de inovação em serviços de alimentos e bebidas.

Na quarta etapa a realidade da cidade de São Paulo será analisada. Serão identificadas por meio de pesquisa online (reportagens, relatórios e documentos afins) iniciativas de inovação aplicadas aos serviços de alimentos e bebidas. Estas iniciativas serão caracterizadas e analisadas a partir da revisão de literatura realizada na etapa 2. Dependendo do número de resultados encontrados, esta análise poderá ser mais generalista (considerando muitas iniciativas de inovação) ou específica (considerando, por exemplo, um caso único com análise aprofundada).

Finalizadas as quatro etapas descritas, os resultados serão analisados e sistematizados para a elaboração do relatório final de pesquisa.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES:**

Como esse é um trabalho em andamento, nossos resultados preliminares estão baseados em 14 artigos nacionais, cujo temas abordam Inovação e Restauração. Os artigos são: Araújo e Araújo (2013); Benemann e Menasche (2017); C. A. Bezerra e Wronski (2016); E. D. Bezerra e Silva (2013); Custódio (2022); Lucena, Correia, Clemente, Gonçalves, e Popadiuk (2016); Lucian, Farias, e Salazar (2008); Martins e Ramos (2017); Rego e Varga (2018); Salazar, de Moraes, e Pereira (2017); Salazar, Moraes, e Leite (2016); Salviano e Bilac (2019); Souza, Danjour, Medeiros, e Añez (2015); Varum, Madaleno, Robaina, e Dias (2017)

### **CONCLUSÕES:**

Este texto faz parte de uma pesquisa em andamento que tem como objetivo analisar o impacto da pandemia COVID-19 nos setores da economia brasileira, com foco especial na hospitalidade, incluindo hospedagem, entretenimento e alimentação. Estamos investigando como os estabelecimentos de alimentos e bebidas em São Paulo foram afetados e como estão se adaptando às mudanças no mercado pós-COVID. Além disso, estamos explorando o papel da inovação e das novas tecnologias nesse processo. Observamos que, até o momento, há uma lacuna na literatura brasileira sobre o tema. Esta pesquisa continua em andamento, e esperamos contribuir com insights valiosos para entender e abordar os desafios enfrentados por esses estabelecimentos.

### **REFERÊNCIAS:**

- ARAÚJO, A. K. d.; ARAÚJO, R. M. d. A inovação de processos: um estudo no segmento de restaurante. **CULTUR: Revista de Cultura e Turismo**, v. 7, n. 3, p. 176-196, 2013.
- BENEMANN, N. W.; MENASCHE, R. Pitadas sobre tradição e inovação na cozinha contemporânea: por uma antropologia do cozinhar. **Estudos Sociedade e Agricultura**, v. 25, n. 3, p. 477-496, 2017.
- BEZERRA, C. A.; WRONSKI, J. L. M. Inovatividade, criatividade e gestão do conhecimento em bares, restaurantes e casas noturnas: um estudo em estabelecimentos de Curitiba-PR. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 10, n. 1, p. 18-43, 2016.
- BEZERRA, E. D.; SILVA, D. E. P. Adoção de inovações em serviços turísticos: Um estudo de múltiplos casos em bares e restaurantes da orla de Aracaju (SE, Brasil). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 1, p. 14-34, 2013.
- CUSTÓDIO, J. C. Servicescapes em restaurantes: uma análise do comportamento inovador em pequenas empresas. **Dito Efeito-Revista de Comunicação da UTFPR**, v. 13, n. 21, p. 49-71, 2022.
- FONSECA, M. T. **Tecnologias gerenciais de restaurantes**. São Paulo: Senac, 2018. 8539605295.

JIANG, Y.; WEN, J. Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. **International journal of contemporary hospitality management**, v. 32, n. 8, p. 2563-2573, 2020.

LUCENA, F. O.; CORREIA, A. G. B.; CLEMENTE, F. G.; GONÇALVES, R. K. B. *et al.* Exploração e exploração do conhecimento organizacional: inovações nos bares e restaurantes de Campina Grande. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 7, n. 1, p. 176-189, 2016.

LUCIAN, R.; FARIAS, S. A.; SALAZAR, V. S. Emoção, Ambiente e Sabores: A influência do ambiente de serviços na satisfação de consumidores de restaurantes gastronômicos. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, v. 3, n. 4, 2008.

MARTINS, U.; RAMOS, C. Turismo Gastronômico como forma de Inovação Social—valorização da gastronomia típica cearense nos Restaurantes de Hotéis em Fortaleza. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, v. 1, n. 27/28, p. 51-62, 2017.

MOORMAN, C.; VAN HEERDE, H. J.; MOREAU, C. P.; PALMATIER, R. W. Challenging the boundaries of marketing. **Journal of Marketing**, v. 83, n. 5, p. 1-4, 2019.

REGO, J. G. d. M. d.; VARGA, E. R. d. Estratégia ambidestra em redes de restaurantes: o dilema “padronização vs inovação”. **Revista Alcance**, v. 25, n. 1, p. 20-37, 2018.

ROTHER, E. T. Revisão sistemática X revisão narrativa. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 20, n. 1, p. 2, 2007.

SALAZAR, V. S.; DE MORAES, W. F. A.; PEREIRA, Y. V. Chamem o Chef! O principal recurso estratégico dos restaurantes gastronômicos: estudo de multicase na América Latina. **Turismo: Visão e Ação**, v. 19, n. 2, p. 398-422, 2017.

SALAZAR, V. S.; MORAES, W. F. A.; LEITE, Y. V. P. "Era uma vez...": Processo de Formação das Estratégias dos Restaurantes Gastronômicos na América Latina. **TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible**, v. 9, n. 20, p. 57, 2016.

SALVIANO, L. K. F.; BILAC, D. B. N. Inovação no setor alimentício: estratégias competitivas e tecnológicas. **Humanidades & Inovação**, v. 6, n. 12, p. 113-123, 2019.

SEBRAE. **O que esperar de 2023 no mercado de alimentos e bebidas?** São Paulo, 2022. Disponível em: <https://digital.sebraers.com.br/blog/o-que-esperar-de-2023-no-mercado-de-alimentos-e-bebidas/> Acesso em: 07 de jul de 2023.

SO, K. K. F.; KIM, H.; HE, Y.; LI, X. Mapping service innovation research in hospitality and tourism: An integrative bibliometric analysis and research agenda. **Cornell Hospitality Quarterly**, v. 64, n. 2, p. 143-160, 2023.

SOUZA, C. R. L. B.; DANJOUR, M. F.; MEDEIROS, B. C.; AÑEZ, M. E. M. A gestão do conhecimento e a inovação: um estudo de caso em um restaurante da cidade de Natal/RN. **EmpíricaBR-Revista Brasileira de Gestão Negócio e Tecnologia da Informação**, v. 1, n. 1, p. 67-79, 2015.

STEVENS, P.; KNUTSON, B.; PATTON, M. DINESERV: A tool for measuring service quality in restaurants. **Cornell hotel and restaurant administration quarterly**, v. 36, n. 2, p. 56-60, 1995.

TIDD, J.; BESSANT, J. **Gestão da inovação-5**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2015. 858260307X.



VARUM, C.; MADALENO, M.; ROBAINA, M.; DIAS, M. F. Eco-Inovação: será diferente para os hotéis e restaurantes. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, v. 1, n. 27-28, p. 111-122, 2017.

VITORIO, T. **São Paulo fecha 12 mil bares e restaurantes; no Rio, 3 mil decretaram falência**. São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/sao-paulo-fecha-12-mil-bares-e-restaurantes-no-rio-3000-decretaram-falencia/>. Acesso em: 07 de jul.