

# ESTUDO DE CASO: AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LAZER E RECREAÇÃO DO PETIT GOURMET BUFFET INFANTIL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS –SP

*Felipe Dias Carvalho Pena Ribeiro<sup>1</sup>, Gustavo Kenji Cruz Tsukamoto<sup>2</sup>, Raphael Luiz de Freitas<sup>3</sup>, Vanessa Carvalho Mangialardo<sup>4</sup>*

<sup>1-3</sup> Faculdade de Comunicação e Artes – FCA, Universidade do Vale do Paraíba. Av. Shishima Hifumi 2911 – Urbanova, 12244-000 – São José dos Campos, SP.  
pao@directnet.com.br; guskenji@bol.com.br; turismo.univap@ig.com.br

<sup>4</sup> Faculdade de Comunicação e Artes – FCA, Universidade do Vale do Paraíba. Av. Shishima Hifumi 2911 – Urbanova, 12244-000 – São José dos Campos, SP.  
vanessa@univap.br

**Palavras-chave:** Lazer e recreação; Qualificação Profissional; Buffet.

**Área do Conhecimento:** VI – Ciências Sociais Aplicadas

**Resumo:** A área denominada lazer e recreação é parte integrante do universo da atividade turística. Para que o desenvolvimento da atividade aconteça é necessário existir, nos empreendimentos que a oferecem, profissionais capacitados que atenderão direta ou diretamente vários tipos de clientes. O desempenho na prestação de serviços de um buffet infantil interfere diretamente em sua sobrevivência no mercado, bem como na satisfação do cliente e na confiabilidade na marca. O Município de São José dos Campos, SP, dispõe de diversos estabelecimentos de buffet que, visando o desenvolvimento da atividade de lazer e recreação, procuram a melhoria da qualidade dos serviços prestados, com a intenção de atrair mais clientes.

## Introdução

O turismo nos últimos anos vem crescendo em todo o mundo motivado, principalmente, pela necessidade das pessoas saírem de suas rotinas, já que a vida cotidiana ao longo dos anos vem se tornando cada vez mais estressante, resultado da violência urbana, do trânsito intenso e da “pressa”, onde ao mesmo tempo em que une os indivíduos para a produção, amontoando-os em grandes edifícios e escritórios, provoca também um distanciamento dos mesmos, do contato com o outro e com a natureza [1].

Resultante disso, o ócio e o tempo livre tornaram-se primordiais para “felicidade” e o bem estar do ser humano. A busca por novas experiências e mecanismos que fossem capazes de suprir esses desejos transformou a atividade turística em grande ferramenta, por ter a capacidade de proporcionar novas experiências, de acordo com o autor Cavallari, 2001 [2].

O turismo é uma área abrangente que engloba áreas como hotelaria, agenciamento, alimentos e bebidas, eventos, lazer e recreação. Esta última é uma área muito interessante, pois quase todo tipo de turismo está vinculado a ela. Por exemplo, numa viagem a Disney, o indivíduo não vai só para conhecer a localidade e sim para desfrutar das atividades do lugar, pois a escolha do que se vai fazer com seu tempo livre é uma condicionante da atividade turística, que trabalha com o livre arbítrio do ser humano.

O lazer e a recreação têm o intuito de entender o indivíduo e escolher a melhor e mais adequada atividade para sua satisfação, sendo dependente do espaço que se tem disponível para a sua realização.

Os buffets são muito utilizados atualmente para atividades ligadas ao lazer e recreação dado à infra-estrutura que oferecem, pois unem a gastronomia com atividades de recreação.

Este projeto tem o objetivo de fazer um levantamento e análise da qualidade da prestação de serviços da equipe de lazer e

recreação e dos equipamentos específicos, oferecidos pelo Petit Gourmet Buffet localizado na cidade de São José dos Campos, SP, a partir do levantamento da qualificação profissional da equipe de lazer do buffet e da análise quantitativa junto à demanda (para verificar a qualidade da prestação de serviços de lazer), com a intenção de se verificar a necessidade (ou não) de treinamento da mão de obra na área de lazer.

Analisar o espaço físico e os equipamentos destinados a prática da recreação e verificar a necessidade de investimento em propaganda do Petit Gourmet Buffet Infantil também fazem parte deste projeto, para que o produto final resulte em uma prestação de serviço diferenciada.

### **O Petit Gourmet Buffet Infantil:**

Inaugurado no dia 6 de agosto de 2003, o Petit Gourmet Buffet Infantil vem exercendo suas atividades com um objetivo, servir aos seus clientes com qualidade e preços baixos. A primeira festa foi realizada no dia 8/8/2003 e desde então o buffet vêm obtendo uma média de nove festas infantis por mês.

A sede do buffet fica em uma casa onde não foi possível realizar grandes modificações, pois se trata de uma casa antiga e a estrutura não suportaria mudanças bruscas, como quebra de paredes para o melhor aproveitamento do espaço interno. Algumas modificações foram feitas primeiramente para atender as solicitações da Vigilância Sanitária do município e também, para a melhor adequação do espaço interno para a realização de festas. O Buffet apresenta ainda um espaço externo razoável para realização de atividades de lazer e com um diferencial, esse espaço é aberto, dando um clima mais agradável para os convidados da festa.

Buscando sempre minimizar os custos para realização das festas infantis, o buffet preferiu não produzir os salgados e doces serviços, este serviço é terceirizado, o buffet apenas fritar os salgados e serve os doces, o que não for utilizado na festa é congelado e será servido em uma nova festa, evitando assim o desperdício de comida.

A decoração temática utilizada em dia de festa também é terceirizada juntamente com as máquinas de videogame.

Tendo hoje nove meses de funcionamento, uma das principais

características do buffet são os monitores de recreação, sempre dispostos a desenvolverem atividades pré-programadas, suprimindo muitas vezes equipamentos de lazer.

O Buffet tem como marca registrada a "Parede da Fama", que é uma parede localizada na área externa do Buffet onde o aniversariante deixa a sua mão pintada na parede com o seu nome e data.

Em suma O Petit Gourmet Buffet Infantil prima pela qualidade na alimentação e também na prestação de serviços recreacionais para assim poder se destacar no mercado de Buffets infantis de São José dos Campos.

### **Materiais e Métodos**

Em nosso estudo de caso estaremos utilizando a bibliografia para o embasamento teórico abordando os seguintes temas: Turismo, Alimentos e Bebidas, Lazer e Recreação, Administração de Recursos Humanos e Prestação de Serviços.

A revisão bibliográfica será realizada acontece concomitante a evolução do projeto de pesquisa, bem como a utilização da observação *in loco* como forma de obtenção de dados dos seguintes aspectos:

- Os equipamentos de Lazer e sua utilização;
- A equipe de Lazer e Recreação (atuação);
- Da execução das atividades recreativas;
- Adesão dos participantes às atividades recreativas propostas;
- Adequação das atividades recreativas no espaço físico e aos participantes.

As informações obtidas serão registradas através de anotações e fotos efetuadas pelo grupo durante a realização de três festas infantis, a partir da observação *in loco*.

Ao término do período de observação a aplicação de uma pesquisa qualitativa fechada de satisfação, com os clientes, em formatação de questionário, servirá para analisar o grau de satisfação dos mesmos em relação à equipe e aos equipamentos de lazer e recreação.

A pesquisa junto aos profissionais de recreação e lazer do Buffet terão seus resultados analisados para demonstrar se a equipe de recreação e lazer tem qualificação

para o desempenho das funções atribuídas a ela.

Realizar-se-á uma entrevista com a proprietária do Petit Gourmet Buffet Infantil para obter dados específicos e aprofundados sobre o Buffet Petit Gourmet, podendo assim ter uma análise da estrutura e do planejamento na área de recreação e lazer do Buffet.

Após a coleta de dados serão feitas a análise e a tabulação dos mesmos, para verificação das hipóteses, e, se for necessário, propor-se-á melhorias com relação ao layout, treinamento da equipe de recreação e melhor estratégia de divulgação do Buffet.

### Resultados Preliminares

A localização do empreendimento é boa, pois está situado em um dos pontos mais privilegiados do município de São José dos Campos, no bairro da Vila AdyAnna, na rua São Simão nº 49, próxima à região central do município, em um dos bairros mais requintados da cidade, onde encontramos ruas largas e arborizadas, pessoas de um bom nível sócio econômico e ainda o fácil acesso tanto para quem possui de transporte particular ou para quem irá dispor de transporte coletivo, pois no quarteirão atrás da sede encontramos a Avenida São João, uma das principais vias de transporte municipal e intermunicipal da cidade. Próximo ainda ao Buffet encontramos a Avenida Nove de julho, onde encontramos vários estabelecimentos comerciais dos mais diferentes segmentos e ainda várias linhas de transporte coletivo. Segundo o autor Franco, 2001[5], a localização de um empreendimento comercial na área de alimentação corresponde a 40% da fidelização ad clientela.

Quanto aos profissionais, o Buffet tem apenas três funcionários: duas proprietárias e uma prestadora de serviços gerais.

Os garçons, monitores e recepcionistas são contratados para o dia da festa, como prestadores de serviços. Dessa maneira, não existe nenhum vínculo empregatício com estes. O número de monitores e garçons varia com o número de pessoas na festa, mas a média é de dez prestadores de serviços, sendo um recepcionista, quatro garçons e cinco monitores de recreação,

conforme demonstra o quadro comparativo abaixo, dos funcionários fixos e os sazonais.

Tabela 1– Funcionários fixos X Prestadores se serviços.

	Fixos	Prestadores
<b>Período do Ano</b>		
Férias Verão	3	5
Período de aula	3	20
Férias de Inverno	3	8

Percebe-se na tabela acima que a maior procura pelo buffet acontece durante o período letivo das escolas.

O Buffet conta com os seguintes equipamentos de lazer: cama-elástica, piscina de bolinhas, casa de bonecas, parede de alpinismo e videokê. Segundo os resultados das pesquisas realizadas junto a demanda, nos meses de maio, junho, e julho, com 369 entrevistados (79 adultos e 297 crianças entre 05 e 13 anos), os equipamentos disponibilizados pelo empreendimento satisfazem, na média, sua clientela, conforme dados da Tabela 2, a seguir:

Tabela 2 – Grau de Satisfação quanto aos equipamentos de lazer.

	Adultos	Crianças
<b>Equipamentos</b>		
Cama-elástica	S – 90% I - -/ N – 10%	S – 100%
Piscina Bolinhas	S – 70% I – 12% N -18%	S – 80% I – 10% N – 10%
Casa de Bonecas	S – 80% I – 10% N – 10%	S – 50% I – 20% N – 30%
Parede Alpinismo	S – 100%	S – 90% I – 10%
Videokê	S – 70% N – 30%	S – 60% I – 20% N – 20%

S= Satisfeito; I= Insatisfeito; N= Não comentou

A capacidade de carga do Buffet é de 100 pessoas, acima desse número a qualidade do serviço prestado e das acomodações começa a ser afetada, pois o ambiente se torna “pequeno” e desconfortável para os clientes, que, amontoados, atrapalham a circulação dos funcionários e o andamento dos serviços.

### Conclusão

O setor de prestação de serviços abrange inúmeras segmentações no mercado de trabalho. Esse tipo de atividade vem suprindo a carência existente na oferta de empregos para a sociedade em geral.

Um segmento onde a prestação de serviços cresce é o de lazer e recreação. Vários empreendimentos das mais variadas áreas vêm utilizando prestadores desse tipo de serviço, para oferecer um diferencial em seus produtos e prestações de serviços.

Assim, compreende-se que a prestação de serviços de lazer e recreação em buffet infantil é importante, pois é uma área onde a qualidade na prestação deste tipo de serviço é de fundamental importância para o empreendimento e não se encontram muitas publicações sobre essa área. No setor de hospitalidade, que engloba a área de hospedagem e a de restaurantes, segundo Serson, 1999 [4], atendimento diferenciado é a palavra-chave para suprir as expectativas do cliente, que procura um atendimento que compreenda seus desejos e necessidades. O bom atendimento ao cliente e a satisfação tornam-se estratégia para fidelização de produtos e serviços do empreendimento. É

devido a esses argumentos, que a mão-de-obra qualificada e o treinamento se tornam estratégias importantes no mercado competitivo da hospedagem.

Sendo cada vez mais comum a utilização de deste tipo de empreendimento para realização de festas, este estudo poderá auxiliar muito o mercado de Buffets infantis, mostrando a importância de uma prestação de serviços de lazer e recreação com qualidade.

#### Bibliografia

[1] BARRETO, Margarida. Manual de Iniciação de Estudo do Turismo. 5ª Edição. São Paulo: Editora Papirus, 1999. 164p.

[2] CAVALLARI, Vinicius Ricardo. Trabalhando com a Recreação. 5ª Edição. São Paulo: Editora Ícone, 2001. 145p.

[3] ANDRADE, José Vicente. Turismo Fundamentos e Dimensões. 8ª edição São Paulo: Editora Ática 1990. 215p.

[4] SERSON, Fernando Mirdlin. A busca da excelência. São Paulo: Roca, 1999. p.69-93.

[5] FRANCO, Ariovaldo. De Caçador a Gourmet: Uma história da Gastronomia. 2ª Edição. São Paulo: Editora Senac, 2001.