

PREPARAÇÃO DOS HOTÉIS DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ PARA RECEBER HÓSPEDES COM RESTRIÇÕES ALIMENTARES

Andressa Lima¹; Luísa Druzik²; Rossano Linassi³.

RESUMO

O turismo é uma atividade de lazer muito popular e o meio de hospedagem é parte essencial deste seguimento. Para atender todas as necessidades dos hóspedes boa parte dos hotéis possuem restaurantes em sua estrutura, mas é possível que muitas vezes esses restaurantes não estejam preparados para atender as necessidades de todos os hóspedes. As restrições alimentares podem ocorrer por diversos motivos, muitas vezes por intolerância a certos tipos de alimentos ou de seus componentes, alergias e até mesmo por opção ou estilo de vida, como é o caso dos vegetarianos. Para tanto, os hotéis devem estar capacitados para atender esses tipos de demandas em seus restaurantes. O processo de montagem de um cardápio é complexo e mesmo com todos os cuidados esse tipo de alimentação pode não ser levado em conta. Balneário Camboriú é a capital de turismo de Santa Catarina e é possível que mesmo com tantos perfis diferentes de visitantes os hotéis não supram essa necessidade de cardápios para restrições alimentares. Um questionário será aplicado em hotéis pré-selecionados que tenham restaurantes próprios, com o objetivo de recolher dados tais como: De que maneira o hotel atende as condições alimentícias especiais dos hóspedes? Quais as restrições alimentares são atualmente atendidas pelos hotéis? Os hotéis podem ou não se preocupar com esse perfil de hóspede e oferecerem um cardápio completo com opções para as principais restrições. Essa pesquisa pode servir de base para conscientizar o setor hoteleiro visando garantir a satisfação de um maior número de hóspedes.

Palavras-chave: *Gastronomia. Restrições alimentares. Cardápios. Hotéis.*

INTRODUÇÃO

O Turismo ocorre quando uma pessoa ou um grupo se desloca para fora de sua residência, para outro país, estado ou cidade por diversos motivos, sejam eles: negócios, lazer, religião, família, etc. O meio de hospedagem e a hospitalidade tem sido uma parte indispensável para este seguimento, pois procura saciar todas as vontades e necessidades dos turistas sejam quais forem os seus motivos, como o bem acolher, comida de qualidade, cama confortável e limpa dentre outras necessidades básicas e peculiares (DALPIAZ, 2011).

O hotel tem como meta fazer seus hóspedes se sentirem “em casa” e quando possível surpreendê-los com algo além do convencional, como cortesias, festas e novas experiências para que estes se sintam únicos e motivados a voltar (LOHMANN, 2008). A maioria dos hotéis possui um setor de A&B, ou seja, alimentos e bebidas para que o hóspede possa realizar suas refeições: café da manhã, almoço e jantar. Há hotéis em que operam dois ou mais restaurantes e os clientes que se

¹Estudante do Instituto Federal Catarinense Campus Camboriú..E-mail:andressaandradelima@hotmail.com.

²Estudante do Instituto Federal Catarinense Campus Camboriú..E-mail:luisadruzik@outlook.com

hospedam são atraídos mais pela gastronomia do que pela própria hospedagem (PERON, 2011).

Na elaboração dos cardápios já é necessário saber o perfil de seus clientes, a região, o orçamento, entre outros. Muitos cardápios, ainda assim, com todos os detalhes, se esquecem dos hóspedes que possuem restrições alimentares, sendo que uma considerável parcela da população tem algum tipo de restrição alimentar, sendo causada por diversas causas.

Cerca de 20% da população mundial apresenta algum tipo de restrição alimentar, de ordem alérgica ou de intolerância a componentes presentes nos alimentos. Tais fenômenos ocorrem por conta da hiperresponsividade do sistema imunológico a determinado alimento, ou a condições genéticas individuais, respectivamente (TEODORO; FREIRE; MELO, 2014, p.17).

As pessoas que possuem algum tipo de restrição alimentar são obrigadas a recorrer a outros locais para se alimentar, pois alguns hotéis não dispõem de suporte para atender suas necessidades.

A gastronomia inserida na hotelaria normalmente é farta e diversificada, mas muitas pessoas não podem desfrutá-la por completo, pois possuem certas restrições alimentares que limitam a gama de opções de alimentos. Mesmo assim, ainda hoje em dia, muitos hotéis não estão preparados para atender a estes hóspedes ou simplesmente ignoram a existência destas condições especiais. Ainda pode ocorrer de o hóspede não comunicar anteriormente que possui alguma necessidade alimentar específica, ou os hotéis não oferecem no cardápio este tipo de opções de alimentação dentre outros fatores. Entretanto as literaturas consultadas não apontam se os hotéis de Balneário Camboriú atendem ou não as necessidades especiais de alimentação (SILVA, 2006).

Nesta pesquisa serão abordadas algumas doenças que causam restrições alimentares como, por exemplo: hipertensão, colesterol alto, diabetes tipo A e B, hipoglicemia, gastrite, intolerância à lactose, etc.

De acordo com o Sistema de Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas (Vigitel) e Ministério da Saúde, o total de pessoas com pressão alta foi de 24,8% no Brasil em 2013. Dados do Ministério da Saúde de 2015 revelam que mais de 30 milhões de brasileiros sofrem de hipertensão e, segundo a Sociedade Brasileira de Hipertensão, se não tratada, a pressão alta pode ocasionar derrames cerebrais, doenças do coração, como infarto, insuficiência cardíaca (aumento do coração) e angina (dor no peito), insuficiência renal ou paralisação dos rins e alterações na visão que podem levar à cegueira e suas causas variam desde a hereditariedade, peso, idade e raça.

Segundo a Sociedade Brasileira de Cardiologia e laboratório Pfizer de 2002, 40% da população brasileira adulta tem colesterol alto causado pelo consumo

excessivo de gordura na alimentação e sem tratamento pode resultar em infarto e doenças cardíacas. O Portal Brasil em 2014 afirma que o percentual de pessoas com diabetes é de 7,4% causadas pela má alimentação, excesso de peso e falta de atividades físicas no dia a dia, o que sem tratamento pode causar glaucoma, catarata, insuficiência renal crônica, entre outras complicações segundo a Sociedade Brasileira de Diabetes.

De acordo com Aline Leal e Heloisa Cristaldo, repórteres da Agência Brasil, pesquisas mostram que 40% dos brasileiros apresentam algum grau de intolerância à lactose. De acordo com Ricardo Barbuti, gastroenterologista membro da Federação Brasileira de Gastroenterologia, a capacidade de produzir a lactase é geneticamente determinada. “Quem tem a predisposição para produzir menos enzimas, na medida em que o tempo passa, vai perdendo a capacidade de digerir a lactose. Quem possui essa dificuldade não pode consumir leite pois em consequência disso haverá diarreias.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa tem como primeira classificação a de Pesquisa Aplicada, que é identificada por seus resultados permitirem seu uso prático e imediato, logo que encontrados através das ferramentas escolhidas pelos seus autores (MARCONI; LAKATOS, 2010). Foi escolhido o método de pesquisa Explicativa, pois acredita-se que seja a mais adequada aos resultados que pretende-se obter já que tem como característica central se aprofundar no porquê das coisas, como aborda Gil (1996).

Esta pesquisa tem como objetivo analisar o modo que os hotéis de Balneário Camboriú apresentam serviços especiais de alimentação para clientes com necessidades específicas e responder a questões como: De que maneira o hotel atende as condições alimentícias especiais dos hóspedes? Quais as restrições alimentares são atualmente atendidas pelos hotéis?

A escolha dos hotéis de Balneário Camboriú será feita preferencialmente daqueles que possuírem restaurantes próprios, pois desse modo eles poderão já ter um serviço mais especializado na área. Pretendemos enviar o questionário a um mínimo de 5 hotéis. Em nossa pesquisa usaremos métodos de pesquisa bibliográfica, nos baseando em livros e artigos encontrados tanto por meio virtual quanto físico. Além disso, também empregaremos a pesquisa de campo em forma de questionário qualitativo e quantitativo, com questões abertas e de múltipla escolha posteriormente tabuladas e organizadas de forma a selecionar os hotéis que trazem o tipo de cardápio procurado.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Espera-se que os resultados, após serem organizados e revisados apontem quais hotéis da cidade de Balneário Camboriú, dentre os pesquisados, possuem

atendimento qualificado para hóspedes com restrições alimentares, de forma a alertar esse perfil de turista sobre a viabilidade do atendimento especializado no setor de A&B no hotel escolhido. As restrições previstas para serem pesquisadas são: Pressão alta, colesterol alto, diabetes tipo A e B, hipoglicemia, gastrite e intolerância à lactose, além de outras restrições que o hotel venha a indicar durante a coleta de dados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pretende-se descobrir se os hotéis de Balneário Camboriú se preocupam ou não com o perfil de hóspedes com restrições alimentares, buscando desenvolver um trabalho inicial de coleta de dados, como forma de teste, para posterior ampliação deste material a todos os hotéis da cidade, buscando a criação de um catálogo para hóspedes com restrições alimentares. Referente às limitações, o tempo para receber as respostas dos questionários ou o não retorno destes, e ainda o universo pesquisado, que é modesto frente ao número total de hotéis presentes na cidade e região, que poderá ser explorado em trabalhos futuros, buscando facilitar o acesso à informação pelos hóspedes.

REFERÊNCIAS

- ABC.MED.BR,2008. **Hipertensão Arterial.** Disponível em: <<http://www.abc.med.br/p/hipertensao-arterial/22140/hipertensao+arterial.htm>>. Acesso em: 30 jul. 2015
- DALPIAZ, Roni Carlos; et.al. **A hospitalidade no turismo: o bem receber.** Disponível em: http://www.serragaucha.com/upload/page_file/hospitalidade-e-bem-receber.pdf. Acesso em: 10.nov.2011.
- GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** São Paulo: Editora Atlas S.A., 1996. 159 p.
- LEAL, Aline; CRISTALDO, Heloisa. **Cerca de 40% da população brasileira têm intolerância à lactose.** 2013. Disponível em: <<http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2013-05-30/cerca-de-40-da-populacao-brasileira-tem-intolerancia-lactose>>. Acesso em: 30 jul. 2015.
- LOHMANN, Guilherme; PANOSSO, Alexandre Netto. **Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas.** São Paulo: Aleph, 2008.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa.** São Paulo: Editora Atlas S.A., 1998. 205 p.

PERON, Clara. **Alimentos e bebidas é setor que incrementa hotel**. Disponível em: <http://www.cpt.com.br/noticias/alimentos-bebidas-setor-incrementa-hotel>. Acesso em 2 jul 2015.

PERON, Clara. **Alimentos e bebidas é setor que incrementa o hotel**. 2011. Disponível em: <http://www.cpt.com.br/noticias/alimentos-bebidas-setor-incrementa-hotel>. Acesso em: 29 jul. 2015.

SCHMALFUSS, Joice Moreira; BONILHA, Ana Lucia de Lourenzi. Implicações das restrições alimentares na vida diária de mulheres com diabetes melito gestacional. **Revista Enfermagem Uerj**, [s.l.], v. 23, n. 1, p.39-44, 13 mar. 2015. Universidade de Estado do Rio de Janeiro. DOI: 10.12957/reuerj.2015.5712. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v23n1/v23n1a07.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2015.

SILVA, Charles Grazziotin. **A importância dos serviços de alimentação junto aos meios de hospedagem gaúchos - estudo de caso de hotéis na cidade de Porto Alegre**. 2006. 167 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2006. Disponível em: http://tede.ucsb.br/tde_arquivos/3/TDE-2006-09-25T064719Z-24/Publico/Dissertacao Charles Grazziotin Silva.pdf. Acesso em: 10 jul. 2015.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE HIPERTENSÃO (São Paulo). Sociedade Brasileira de Hipertensão. **Perguntas Frequentes**. Disponível em: <http://www.sbh.org.br/geral/faq.asp>. Acesso em: 11 jul. 2015.

TEODORO, Leonardo Solano; FREIRE, Marcelo Monteiro; MELO, Thiago Vieira. **“Quebra-quebra”**: Sequilhos amanteigados sem glúten e isento de qualquer produto de origem animal.. 2014. 99 f. TCC (Graduação) - Curso de Alimentos, Centro Paula Souza, Escola Técnica Estadual Sapopemba, São Paulo, 2014. Cap. 3. Disponível em: https://www.academia.edu/9881797/_quebra-quebra_sequilhos_amanteigados_sem_gluten_e_isento_de_qualquer_produto_de_origem_animal. Acesso em: 10 jul. 2015.

VARGAS, Melina Capelli. **SERVIÇOS ESPECIAIS DE ALIMENTAÇÃO NA HOTELARIA DE LUXO DE PORTO ALEGRE: UM ESTUDO DE CASO**. 2009. 81 f. TCC (Graduação) - Curso de Turismo, Centro Universitário La Salle, Unilasalle, Canoas, 2009. Disponível em: http://biblioteca.unilasalle.edu.br/docs_online/tcc/graduacao/turismo/2009/mcvargas.pdf. Acesso em: 10 jul. 2015.