

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

LEONARDO FELIPE GREGORIO MORAES

**OS PRINCIPAIS IMPACTOS NOS PROCESSOS OPERACIONAIS CAUSADOS  
PELA PANDEMIA DE COVID-19 NOS RESTAURANTES E BARES DA REGIÃO DE  
BOTAFOGO E HUMAITÁ NO RIO DE JANEIRO – UMA PESQUISA  
EXPLORATÓRIA**

RIO DE JANEIRO

2021

LEONARDO FELIPE GREGORIO MORAES

**OS PRINCIPAIS IMPACTOS NOS PROCESSOS OPERACIONAIS CAUSADOS  
PELA PANDEMIA DE COVID-19 NOS RESTAURANTES E BARES DA REGIÃO DE  
BOTAFOGO E HUMAITÁ NO RIO DE JANEIRO – UMA PESQUISA  
EXPLORATÓRIA**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Administração à Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio de Janeiro (FACC/UFRJ).

Orientador (a): Prof. Geraldo Reis Nunes

RIO DE JANEIRO

2021

LEONARDO FELIPE GREGORIO MORAES

**OS PRINCIPAIS IMPACTOS OPERACIONAIS CAUSADOS PELA PANDEMIA DE  
COVID-19 NOS RESTAURANTES E BARES DA REGIÃO DE BOTAFOGO E  
HUMAITÁ NO RIO DE JANEIRO, RJ**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Administração à Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio de Janeiro (FACC/UFRJ) aprovada pela seguinte banca examinadora

---

Nome do professor - instituição

---

Nome do professor - instituição

Rio de Janeiro,

---

## DEDICATÓRIAS

À minha família, à minha mãe Rafaella Gregorio, ao meu padrasto Vicente Ferreira, meus irmãos Alice, Antonio, Bernardo e Vicente, às minhas avós Ana Maria e Rosa, e ao meu pai Carlos Felipe Costa.

À minha namorada e companheira de vida Ana Luiza Freudfeld. Ela que sempre me apoia e torce pelo meu sucesso, me ama, me respeita e me guia.

Aos meus grandes amigos Breno Lopes, Gustavo Braga, Julia de Barros, Miguel Guimarães, Nina Rosa e Victor Willecke, que sempre me apoiaram com muito amor.

Aos meus amigos de vida e de trabalho Felipe do Vale e Raquel Chaves, que me dão suporte diário e tornam os momentos difíceis mais leves.

Aos meus amigos Felipe Calvano, Ian Magalhães, João Werneck, Leonardo Fürsternau, Marcelo Uchôa e Pedro Gouveia, que me acompanharam de perto nesta caminhada.

E a UFRJ, instituição devera respeitada na cidade do Rio de Janeiro, no estado do RJ e em todo o Brasil, que me deu condições para a conclusão deste curso.

## **AGRADECIMENTOS**

Obrigado Prof. Geraldo Nunes e Prof. Luciano Coutinho, que me auxiliaram no desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso.

Obrigado Victor Willecke pelo auxílio nas pesquisas de campo.

Obrigado Ana Luiza Freudfeld, pelo apoio nas pesquisas bibliográficas.

Obrigado Felipe do Vale e Vicente Ferreira pelo auxílio no desenvolvimento do estudo.



Tudo ficará bem no final. Se não está  
bem, não é o final.

John Lennon

## RESUMO

O presente trabalho investigou os principais impactos causados pela pandemia do vírus Covid-19 nas operações dos restaurantes e bares da região de Botafogo e Humaitá no Rio de Janeiro. O estudo buscou destacar quais foram os principais impactos, passando pelo período de fechamentos e *lockdown*, até a conclusão desta monografia, com o calendário vacinal em andamento e a flexibilização das restrições impostas pelos órgãos competentes, em combate a transmissão da doença.

Para alcançar este objetivo, foram recolhidos dados através de uma análise bibliográfica (composta por estudos acadêmicos e notícias) e foi realizada uma pesquisa de campo. Esta pesquisa foi realizada em bares e restaurantes da região proposta e recolheu um total de 18 respostas. As respostas foram levantadas através de entrevistas, nas quais a principal ferramenta foi um questionário semiestruturado elaborado pelo entrevistador. As conclusões foram elaboradas através de uma análise sobre estas respostas, correlacionando-as aos dados coletados através da análise bibliográfica.

**Palavras-Chave:** Pandemia; Covid-19; bares; restaurantes; operação; processos.

## ABSTRACT

The present work investigated the main impacts caused by the Covid-19 virus pandemic on the operations of restaurants and bars in the Botafogo and Humaitá region of Rio de Janeiro. The study sought to highlight the main impacts, going through the period of closures and lockdowns, until the conclusion of this monograph, with the ongoing vaccination schedule and the easing of restrictions imposed by the competent bodies, in combating the transmission of the disease.

To achieve this goal, data was collected through a bibliographic analysis (composed of academic studies and news) and a field research was carried out. This survey was carried out in bars and restaurants in the proposed region and collected a total of 18 responses. The responses were gathered through interviews, in which the main tool was a semi-structured questionnaire prepared by the interviewer. The conclusions were drawn through an analysis of these answers, correlating them to the data collected through the literature review.

**Keywords:** Pandemic; Covid-19; bars; restaurants; operation; processes.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1: Porcentagem de cargos dos entrevistados. ....   | 24 |
| Gráfico 2: Porcentagem de bairros dos bares entrevistados. ....  | 25 |
| Gráfico 3: Porcentagem tempo de experiência dos entrevistados. ....  | 25 |
| Gráfico 4: Porcentagem tempo de atuação do empreendimento entrevistado. ....   | 26 |
| Gráfico 5: Porcentagem de empreendimento único ou de rede. ....  | 26 |
| Gráfico 6: Porcentagem capacidade do empreendimento entrevistado antes da pandemia.<br>.....   | 27 |
| Gráfico 7: Porcentagem de mudança da lista de fornecedores dos empreendimentos<br>entrevistados. ....  | 27 |
| Gráfico 8: Porcentagem de alteração de recebimento de insumos dos empreendimentos<br>entrevistados. ....   | 28 |
| Gráfico 9: Porcentagem de alteração do cardápio do empreendimento devido a pandemia.<br>.....  | 29 |
| Gráfico 10: Porcentagem de alterações na equipe dos estabelecimentos entrevistados, por<br>conta da pandemia.<br>.....                                     | 30 |
| Gráfico 11: Porcentagem número de atendimentos de salão em comparação com o período<br>antes da pandemia dos empreendimentos entrevistados. ....           | 30 |
| Gráfico 12: Porcentagem número de atendimentos de <i>Takeaway</i> em comparação com o<br>período antes da pandemia nos empreendimentos entrevistados. .... | 31 |
| Gráfico 13: Porcentagem número de atendimentos de <i>Delivery</i> em comparação com o período<br>antes da pandemia nos empreendimentos entrevistados. .... | 32 |
| Figura 1: Diagrama de fluxo de processo de atendimento. ....   | 40 |



## **ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABRASEL - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes

ANR - Associação Nacional de Restaurantes

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

IBGE - Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

NEHA - National Environmental Health Association

WHO - World Health Organization

## SUMÁRIO

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | INTRODUÇÃO   | 12 |
| 1.1   | O Problema de Pesquisa   | 13 |
| 1.2   | Objetivos  | 13 |
| 1.2.1 | Objetivo Geral   | 13 |
| 1.3   | Relevância   | 13 |
| 2     | REFERENCIAL TEÓRICO  | 16 |
| 2.1   | Estrutura, processos e serviços  | 17 |
| 2.2   | Conjuntura do setor de serviços alimentares no Brasil antes da pandemia do Covid-19  | 18 |
| 2.3   | Conjuntura do setor de serviços alimentares no Brasil durante a pandemia do Covid-19 | 19 |
| 3     | METODOLOGIA  | 21 |
| 3.1   | Tipo de Pesquisa   | 21 |
| 3.2   | Universo e Amostra   | 21 |
| 3.3   | Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados  | 21 |
| 3.4   | Limitações do Método   | 22 |
| 4     | ANÁLISE DOS DADOS  | 22 |
| 4.1   | Análise das Respostas  | 23 |
| 5     | CONCLUSÕES .....   | 31 |
|       | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....   | 33 |
|       | ANEXO .....  | 38 |

## 1. INTRODUÇÃO

O mercado de serviços alimentares, ou *foodservice*, é um dos principais setores da economia do Brasil e gera milhares de empregos anualmente (ABRASEL, 2021). A ABRASEL, Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (2021) estimou que o setor tinha um crescimento anual em torno de 10% e gerava aproximadamente 450 mil empregos anualmente. Um fator crucial para esse sucesso é o grande público deste mercado. Segundo Bezerra et al. (2017) 41,2% dos indivíduos (de uma amostra do IBGE de 152.895 brasileiros) consomem alimentos fora do lar. Em um recorte de março de 2020 a julho deste ano, a ABRASEL (2021) estimou que cerca de 335 mil empreendimentos do setor de bares e restaurantes fecharam as portas, enquanto aproximadamente 1,3 milhões de trabalhadores deste setor foram demitidos.

O objeto de estudo desta pesquisa são os processos dos bares e restaurantes da região de Botafogo e Humaitá, na zona sul da cidade do Rio de Janeiro. De acordo com Almeida (2012), dentre os processos de um serviço de alimentação estão o “recebimento”, o “pré-preparo” e a “cocção”. Oliveira, Abranches e Lana (2002), elabora um diagrama de fluxos de processos de atendimento. Dentro deste diagrama destacam-se os processos de “retirada do pedido do cliente”, “recebimento, conferência e entrega para a produção” e “entrega do pedido” (ao cliente) realizado pela equipe do empreendimento. Oliveira (2002) divide a estrutura de um restaurante em seis setores: cozinha, operação, diretoria, recursos humanos, financeiro e *marketing*. Destes, dois são de interesse do presente trabalho: cozinha e operação.

Unindo estas referências, o presente estudo propõe uma adaptação na qual podemos compreender os processos estudados em quatro etapas:

A - Disponibilização dos insumos para produção: compreende o recebimento dos insumos através dos fornecedores, a armazenagem e a disponibilização desses materiais para a produção;

B - Captação do pedido do cliente: pode ser realizada durante o atendimento em salão, através do telefone ou via aplicativos de *delivery*;

C - Produção do pedido: realizada pela equipe de produção (cozinha); e

D - Entrega ao cliente: pode ser realizada como parte do serviço presencial ao cliente do salão ou ao cliente do serviço *takeaway*, ou ainda através dos entregadores dos aplicativos de *delivery*.

Buscando mensurar se houve impactos operacionais causados pela pandemia no setor em questão, foi elaborado um questionário semiestruturado com 13 questões de múltipla-escolha para a realização de entrevistas com os respondentes pelos empreendimentos da amostra (sócios, gerentes, chefs, garçons e garçonetes).

### 1.1. O Problema de Pesquisa

O presente trabalho busca analisar a seguinte questão: Quais foram os principais impactos causados pela pandemia do vírus Covid-19 nas operações dos restaurantes e bares da região de Botafogo e Humaitá no Rio de Janeiro?

### 1.2. Objetivos

#### 1.2.1. Objetivo Geral

Avaliar os impactos operacionais causados pela crise do Covid-19 nos restaurantes e bares da região de Botafogo-Humaitá no Rio de Janeiro e, em caso positivo, destacar quais foram os principais.

### 1.3. Relevância

A relevância do presente estudo pode ser mensurada em três aspectos principais: lazer, acadêmico e econômico. A seguir, são apresentados argumentos que justificam esta relevância.

No que compete ao âmbito lazer, o setor de serviços alimentares representa uma alternativa de lazer para as famílias. Segundo Rebelato (1997) os finais de semana e os

feriados representam os dias de maior movimento nos restaurantes pois as famílias procuram este tipo de serviço como uma opção de lazer (página 3).

A afirmação acima encontra respaldo no trabalho de Flores (2018) o qual indica uma tendência a uma demanda maior nos finais de semana. Tal aumento da demanda pode ser explicado por uma maior disponibilidade de horas dedicadas ao lazer. Segundo Sarriera et al. (2007), é possível notar um aumento na frequência das atividades de lazer aos finais de semana. É notável que durante a semana o movimento nos bares e restaurantes seja menor por conta dos compromissos de estudo e trabalho, isto é, o período do final de semana (e feriados) representam os dias de descanso e lazer dos cidadãos em geral.

Outro elemento que corrobora sobre a importância social-econômica deste setor é o turismo. Segundo Paixão (2020), nosso país representa uma referência no lazer turístico e detemos sabores intensos e ricos em nossa gastronomia que podem atrair turistas. Este turismo gastronômico representa uma ferramenta importante na disseminação de nossa cultura, pois “o ato alimentar é compreendido assim como um aspecto que permite uma observação abrangente e uma possível compreensão da alteridade” (CASTRO, MACIEL, MACIEL 2016). O grande historiador italiano Massimo Montanari escreve em seu livro *Comida como cultura* (2008) “assim como a língua falada, o sistema alimentar contém e transporta a cultura de quem a prática, é depositário das tradições e da identidade de um grupo” (p. 183).

Um exemplo da importância do turismo gastronômico no Rio de Janeiro foi a criação do Marco da Gastronomia como cultura, do deputado Zaqueu Teixeira. Este projeto de lei tem como principal objetivo dar visibilidade e avigorar as tradições gastronômicas, o comércio, a educação, a cultura e a arte da população, que decorrem da relação com a comida, a sociedade e o território (CASEMIRO, 2019). As principais ações propostas pelo Marco estão destacadas no Anexo I deste estudo.

O Marco busca resgatar a gastronomia local do Rio de Janeiro. Segundo o estudo de Casemiro (2019), um dos principais fatores que atrapalha a disseminação da gastronomia carioca dentro do seu próprio Estado, é a globalização. A globalização é um fenômeno que amplia as opções de alimentação, mas também acaba por repetir os mesmos padrões de

consumo. Além da globalização, o estudo de Casemiro (2019) pontua também como a cultura e os padrões alimentares da cidade do Rio de Janeiro se sobrepõe aos dos demais municípios.

Outro tópico discutido por este autor é a baixa oferta de produtos tradicionais, pois estes não têm o mesmo investimento em *marketing* dos alimentos ultraprocessados. Como a oferta dos alimentos tradicionais é baixa, seus custos são altos e se tornam um fator limitante à venda. Estes são alguns dos desafios que o Marco da Gastronomia tenta superar para que a cultura gastronômica de todo o Estado seja resgatada.

Os objetos de estudo, isto é, os restaurantes e bares, serviços de alimentação, são amplamente estudados pela academia. Para exemplificar esta relevância, foram realizadas pesquisas em dois portais acadêmicos: CAPES e Google Scholar. Estes dados foram levantados no dia 6 de setembro de 2021.

Na busca por assunto na base da CAPES, ao procurar pela palavra-chave “restaurante”, são retornados 4.915 estudos nos últimos cinco anos. Quando a pesquisa é realizada utilizando as palavras-chave “serviço” e “alimentação”, o resultado é de 4.035 estudos nos últimos cinco anos. A mesma pesquisa realizada no Google Scholar retornou aproximadamente 29.100 resultados a partir de 2017 para a palavra-chave “restaurante”, e aproximadamente 20.800 resultados a partir de 2017 para as palavras-chave “serviço” e “alimentação”.

Estes números demonstram como estes objetos de estudo são significantes para a comunidade acadêmica e para a sociedade em geral. Outro aspecto bastante pertinente desta pesquisa é a pandemia do Covid-19. Utilizando o filtro da data de publicação para estudos publicados apenas no último ano, a palavra-chave “covid” retorna 64.364 resultados na busca por assunto na base da CAPES. Enquanto no Google Scholar, são aproximadamente 99.400 resultados desde 2021.

Quando a busca se torna mais específica em relação ao tema do presente estudo, os resultados diminuem consideravelmente. Utilizando as palavras-chave “restaurante” e “covid” com data de publicação no último ano, a busca por assunto na base da CAPES, retornou

apenas 51 resultados. Utilizando as mesmas palavras e o mesmo período de publicação no Google Scholar, o retorno foi de aproximadamente 4.650 estudos.

Ao acrescentar “Rio de Janeiro” à busca no Google Scholar, foram obtidos 1.770 resultados no período desde 2021. Contudo, estes estudos não se aproximam do tema especificado no presente trabalho. Buscou-se então um novo conjunto de palavras-chave que trouxesse estudos mais próximos do tema do presente trabalho. Na configuração de palavras-chave “restaurante”, “covid” e “processos, foram retornados 2.070 resultados desde 2021 no Google Scholar. Dentre estes resultados, foram encontrados temas mais próximos ao do presente estudo, mas que não vão de encontro exatamente ao que este trabalho propõe. Desta forma, o presente estudo tem originalidade pois não foram encontradas pesquisas que trabalhem o tema e o objetivo propostos.

No que compete ao âmbito econômico, algumas estatísticas se mostram de suma importância para este trabalho. O mercado de serviços alimentares fechou o ano de 2019 com um faturamento de aproximadamente de R\$ 400 bilhões segundo demonstrativo da Associação Nacional de Restaurantes (ANR, 2020). A Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (2018) estimou que o setor tem um crescimento anual de 12% e gera aproximadamente 450 mil empregos anualmente. Estes dados comprovam a grandeza e a importância deste setor para a economia brasileira. De acordo com uma pesquisa realizada pela ABRASEL (2019), as plataformas de *delivery* no Brasil movimentam em torno de R\$ 11 bilhões por ano.

Corroborando os dados apresentados até o momento, é possível constatar que este é um dos principais mercados do Brasil e, assim como diversas áreas da economia, foi impactado profundamente pela crise gerada pela pandemia do Covid-19. De acordo com as estimativas traçadas pela Food Consulting (apud. SANTOS, 2020), 20% dos estabelecimentos do setor já fecharam suas portas em definitivo e até 30% podem não suportar os próximos meses de crise. Segundo levantamento realizado entre 9 e 15 de abril de 2020 pela ANR (2020), 76,11% das empresas do setor já demitiram funcionários, corroborando em cerca de 1 milhão de demissões desde o início da crise. Cerca de 335 mil empreendimentos do setor de bares e restaurantes fecharam as portas, enquanto aproximadamente 1,3 milhões de

trabalhadores deste setor foram demitidos, em um recorte de março de 2020 a julho deste ano (ABRASEL, 2021).

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico do presente estudo foi dividido em três tópicos: “Estrutura, processos e serviços”, “Conjuntura do setor de serviços alimentares no Brasil antes da pandemia do COVID-19” e “Conjuntura do setor de serviços alimentares no Brasil durante a pandemia do COVID-19”.

### 2.1. Estrutura, processos e serviços

Para mensurar o impacto da pandemia nos processos de bares e restaurantes, precisamos primeiramente contextualizar quais são estes processos. É evidente que essa contextualização é de caráter generalista, pois as especificações sobre cada etapa destes processos podem variar de empresa para empresa.

1. Disponibilização dos insumos para produção: compreende o recebimento dos insumos através dos fornecedores, a armazenagem e a disponibilização desses materiais para a produção;
2. Captação do pedido do cliente: pode ser realizada durante o atendimento em salão, através do telefone ou via aplicativos de *delivery*;
3. Produção do pedido: realizada pela equipe de produção (cozinha);
4. Entrega ao cliente: pode ser realizada como parte do serviço presencial ao cliente do salão ou ao cliente do serviço *takeaway*, ou ainda através dos entregadores dos aplicativos de *delivery*.

De acordo com Almeida (2012), dentre os processos de um serviço de alimentação estão o “recebimento”, o “pré-preparo” e a “cocção”. Dentro do processo de recebimento, será avaliada a disponibilização dos insumos para a produção. Os processos de pré-preparo e cocção compõe a produção do pedido.

Oliveira, Abranches e Lana (2002), elaboraram um diagrama de fluxos de processos de atendimento. Dentro deste diagrama destacam-se os processos de “retirada do pedido do cliente”, “recebimento, conferência e entrega para a produção” e “entrega do pedido” (ao

cliente) realizado pela equipe do empreendimento. O primeiro destes processos está relacionado ao processo de captação do pedido do cliente. O segundo está ligado à produção do pedido, enquanto o terceiro é referente ao processo de entrega ao cliente.

De acordo com Oliveira (2002) a cozinha tem como principais funções o planejamento e a preparação dos pratos, logo, é responsável pela produção do pedido. Ainda segundo Oliveira (2002), o segmento de operações é responsável principalmente pela supervisão dos processos relativos ao salão, logo, está ligado ao processo de captação do pedido do cliente.

Também foi utilizado como referência o estudo de Lovelock e Wright (2001). Dentre deste, destaca-se o “diagrama de fluxo de processo de atendimento”. Este diagrama vai de encontro à todas as quatro etapas elaboradas pelo presente estudo. O diagrama pode ser encontrado como figura 1 desta monografia.

## 2.2. Conjuntura do setor de serviços alimentares no Brasil antes da pandemia do Covid-19

O mercado de serviços alimentares fechou o ano de 2019 com um faturamento de aproximadamente de R\$ 400 bilhões segundo demonstrativo da Associação Nacional de Restaurantes (ANR, 2020). A Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL, 2018) estimou que o setor tinha um crescimento anual de 10% e gerava aproximadamente 450 mil empregos anualmente.

Para se destacar neste meio, os empresários precisam investir para ofertar um serviço diferenciado que supere a expectativa dos clientes (FONSECA et al., 2017). Com o aumento do acesso à informação (através de sites e redes sociais), o comportamento de compra do consumidor é influenciado por cada vez mais variáveis. Logo, é importante que as empresas reúnam o maior número de informações possíveis sobre seu público-alvo, a fim de entender quais são as necessidades e exigências do mesmo, para traçar uma estratégia que as diferencie no mercado (FONSECA et al., 2017). Quando o resultado do serviço é uma percepção de qualidade do ponto de vista do cliente, o empreendimento está no caminho certo para a fidelização do mesmo. (FONSECA et al., 2017).

De acordo com Las Casas (2013, p.170), o atendimento de excelência se difere dos demais pois se torna marcante para o consumidor. Utilizando um conceito de Las Casas (2008), existem cinco elementos de um serviço de qualidade que podem representar um diferencial nos momentos de contato com os clientes:

- Confiabilidade: Ofertar o que foi prometido ao cliente de forma exata e íntegra;
- Empatia: Atendimento simpático com o cliente;
- Segurança: Os clientes desejam ter um sentimento de segurança no serviço e no ambiente;
- Aspectos tangíveis: O layout físico tem importância na percepção de qualidade por parte dos consumidores;
- Receptividade: Servir os consumidores com agilidade e cordialidade.

Segundo Fonseca et al. (2017), “é evidente que o principal item na prestação de serviço é o desempenho humano, e a prestação de serviços de qualidade depende deste desempenho”. Logo, é de suma importância o treinamento dos funcionários da empresa para que eles ofereçam um serviço de qualidade aos consumidores. De acordo com a pesquisa realizada por Fonseca et al. (2017) com consumidores, um serviço insatisfatório pode resultar numa perda do cliente e numa propaganda negativa por parte do mesmo à sua rede de contatos (amigos, família, entre outros). Considerando o alcance das redes sociais, essa propaganda negativa pode comprometer a imagem da empresa. Outra pesquisa realizada por Fonseca et al. (2017), esta realizada com empresários de restaurantes, demonstra que os donos dos estabelecimentos nem sempre investem em ações que resultam num serviço de qualidade (criação de metas, pesquisas de satisfação, treinamentos, entre outras). Logo, não é realizado um controle de qualidade que garanta que o serviço ofertado atenda às necessidades dos clientes de forma eficiente e eficaz.

### 2.3. Conjuntura do setor de serviços alimentares no Brasil durante a pandemia do Covid-19

Segundo o Ministério da Saúde (2020), a COVID-19 é uma doença que pode vir a ser letal causada pelo vírus SARS-CoV-2, o qual pertence à família coronavírus e é conhecido como “novo coronavírus”. Em março de 2020 a World Health Organization (WHO) decretou pandemia do novo coronavírus (WHO, 2020). Até a data da última modificação neste trabalho, isto é, dia 19 de Outubro de 2021, a WHO registrou um total de aproximadamente 240.940.937 casos da doença e 4.903.911 mortes em todo o globo (WHO,2021). No Brasil, foram registrados aproximadamente 21.644.464 casos e 603.282 mortes. (WHO, 2021).

Para Finkler, Antoniazzi e De Conto (2020), as mudanças provocadas pela pandemia tendem a alterar a gestão dos serviços de alimentação e com isso, o contexto atual deve

provocar a criação de conceitos inovadores para a mesma. Não é possível determinar como e quais serão as mudanças no setor, mas é importante compreender a conjuntura para analisar se essas alterações serão passageiras ou permanentes (FINKLER, ANTONIAZZI, DE CONTO, 2020). Em um recorte de março de 2020 a julho deste ano, a ABRASEL (2021) estima que cerca de 335 mil empreendimentos do setor de bares e restaurantes fecharam as portas, enquanto aproximadamente 1,3 milhões de trabalhadores deste setor foram demitidos.

De acordo com a National Environmental Health Association (2020), até o momento da publicação do estudo, não havia evidências científicas que comprovem a transmissão do COVID-19 pela comida. Contudo, é possível que o vírus sobreviva em superfícies inanimadas por dias (NEHA, 2020), mas o mesmo pode ser inativado ao entrar em contato com álcool 70% (KAMPF et al., 2020). Outro risco nos ambientes fechados dos restaurantes e bares é a disseminação do vírus por conta do uso do aparelho de ar-condicionado. Um estudo realizado por Lu et al. (2020) em um restaurante localizado Guangzhou, constatou que a ventilação do ar-condicionado propagou o vírus pelas mesas do restaurante. Em concordância a este conhecimento, alguns Estados brasileiros limitaram a lotação de bares e restaurantes, para que haja um distanciamento entre os clientes. O Estado do Rio de Janeiro, por exemplo, determinou através do Decreto nº 46.973, de 16 de março, que a capacidade de lotação dos estabelecimentos seja reduzida para 30% de sua lotação (Rio de Janeiro. Decreto nº 46.973, de 16 de março de 2020. Reconhece a situação de emergência na saúde pública do Estado do Rio de Janeiro em razão do contágio e adota medidas de enfrentamento da propagação decorrente do novo coronavírus (COVID-19); e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro 2020; 17 mar.). Enquanto em São Paulo, segundo o Portal do Governo do Estado de São Paulo (2020), a capacidade de lotação foi reduzida para 40% da lotação.

É notório que a pandemia afetou e continuará afetando economicamente os empreendimentos na área de gastronomia e os donos dos mesmos deverão buscar alternativas para suportar as pressões por adaptações no setor (FINKLER, ANTONIAZZI, DE CONTO, 2020).

Em consequência do surto de COVID-19 no Brasil, foi constatado o fechamento de muitos empreendimentos no setor de serviços alimentares e a migração de inúmeros outros para os serviços de *takeaway* e *delivery*, buscando sustentar a despesas para manter estes

estabelecimentos ativos (OLIVEIRA, ABRANCHES, LANA, 2020), serviços estes que têm uma grande procura durante a pandemia (SOARES, LIMA, 2020). Contudo, para o presidente da ANR, Cristiano Melles, o crescimento do *delivery* não resolve o problema (UOL, 2020). Segundo ele, o setor de serviços alimentares tem um faturamento de aproximadamente R\$ 400 bi por ano e o *delivery* não chega a representar 4% deste total (UOL, 2020). Ainda segundo o UOL (2020), para Melles, a solução parte do governo, o qual deveria dar um melhor suporte aos trabalhadores.

O cenário complexo atual e a insegurança alimentar nas suas várias dimensões, exigem que todas as esferas da sociedade, inclusive o governo e as empresas, encarem de forma séria a pandemia (OLIVEIRA, ABRANCHES, LANA, 2020).

De acordo com a ABRASEL (apud. BARBOSA, 2021), 39% dos bares e restaurantes do Rio de Janeiro, fecharam o mês de julho de 2021 com prejuízo. Além destes, 35% fecharam o período no equilíbrio e 26% obtiveram lucro. A notícia ainda é negativa, contudo, houve uma melhora significativa em comparação ao mês de junho deste ano, quando 47% dos estabelecimentos tiveram prejuízo.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo de Pesquisa

De acordo com Vergara (1998), uma pesquisa pode ser classificada quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, a presente pesquisa é de caráter exploratório, descritivo. Esta classificação se dá, pois, a área estudada foi pouco explorada (SOARES, LIMA, 2020), o estudo destaca características bem definidas do fenômeno em questão. Quanto aos meios, esta é uma pesquisa de campo e bibliográfica. A pesquisa é classificada desta forma pois tem como uma de suas ferramentas a formulação de entrevistas através de um questionário semiestruturado para a amostra e se embasará em publicações de jornais, revistas, sites e outros pesquisadores.

#### 3.2. Universo e Amostra

O universo da presente pesquisa é definido pelos bares e restaurantes localizados na região dos bairros de Botafogo e Humaitá, na zona sul da cidade do Rio de Janeiro. Não foram encontrados dados que denotem o número exato de estabelecimentos nesta região.

Portanto, mensura-se que não existam mais de 200 estabelecimentos deste setor nestes bairros.

### 3.3. Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados

No que compete à coleta de dados, foi elaborado um questionário para a realização de entrevistas com os respondentes pelos empreendimentos da amostra (sócios, gerentes, Chefs e garçons(netes)). Os estabelecimentos foram contatados individualmente por e-mail e/ou telefone e/ou presencialmente. Segundo Silvestre, Fialho e Saragoça (2014), é relevante que o investigador durante uma entrevista possa originar conhecimento a partir de dados relevantes que surjam durante o processo. De acordo com esta relevância, será elaborado um roteiro de entrevista semiestruturada.

A pesquisa de campo foi realizada utilizando como principal ferramenta um questionário semiestruturado de 13 questões de múltipla-escolha. Foram obtidas 18 respostas de gerentes, Chefs, garçons e garçonetes de bares e restaurantes da região proposta. Este questionário está disponível na plataforma Google Forms através do link <https://forms.gle/G4PMobv7HJGTe8sy7>. O questionário foi enviado por e-mail, contudo o índice de respostas foi muito baixo (4).

Diante disso, optou-se por realizar as entrevistas em campo, de forma presencial com representantes dos estabelecimentos durante um período de aproximadamente dois meses. Conseguiu-se obter mais 14 respostas válidas.

A abordagem presencial ocorreu na maioria das vezes em noites de menor movimento, tipicamente nas noites de segundas e terças-feiras, buscando compatibilizar o baixo fluxo de clientes com a atividade profissional do entrevistador (o qual trabalha em horário integral). Mesmo assim, em alguns estabelecimentos, o fluxo de clientes não estava baixo, logo, foi dada aos representantes a opção de responder através de um link para o questionário. Ao chegar nos estabelecimentos, o entrevistador se identificava e solicitava que um representante do restaurante respondesse a série de perguntas. Após a conclusão, agradecia a disponibilidade e cordialidade.

### 3.4. Limitações do Método

Segundo Soares e Lima, algumas possíveis limitações deverão ser consideradas para a atual pesquisa. A primeira delas é referente aos vieses nas respostas dos entrevistados. Esta é uma variável que não é totalmente controlável, mas pode ser minimizada quando a cooperação é estimulada. A segunda possível limitação é referente à representatividade da amostra, a qual pode ter significância insatisfatória diante do tamanho da população e por não ser aleatória. A terceira possível limitação é referente ao pouco conhecimento sobre esta área (SOARES, LIMA, 2020). A quarta limitação é referente à área de pesquisa. O presente estudo é focado em uma região da zona sul do Rio de Janeiro, portanto, não abrange a realidade de outras cidades e estados.

#### 4. ANÁLISE DOS DADOS

Neste tópico se descreve os resultados obtidos da aplicação do questionário referente à esta pesquisa. Por fim, os resultados são comparados às notícias da mídia durante o período da pandemia.

##### 4.1. Análise das respostas

O questionário recebeu um total de 21 repostas. Destas, três foram descartadas: duas pois o estabelecimento está localizado fora da região estudada e uma por duplicidade. Os gráficos com os percentuais de resposta para cada questão estão anexados a este trabalho (anexos 3 a 15).

A primeira pergunta (gráfico 1) se referiu ao cargo do entrevistado(a). Destes, 44,4% são gerentes, 38,9% são garçons(netes), 11,1% são sócios(as) e 5,6% desempenham o cargo de Chef. A segunda pergunta (gráfico 2) foi relativa à localização do estabelecimento. Dos 18 entrevistados, 77,8% estão localizados em Botafogo e 22,2% no Humaitá.

O seu cargo no empreendimento é de  
18 respostas

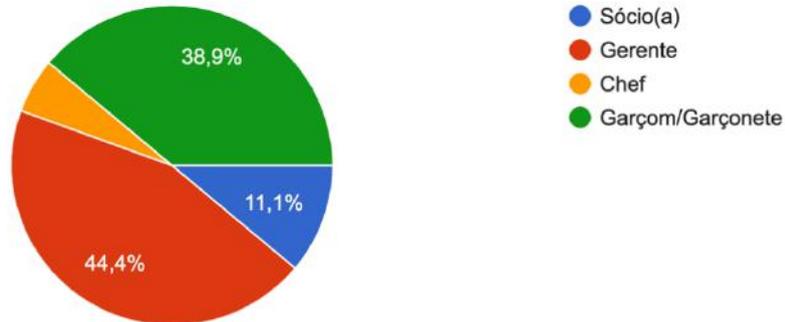


Gráfico 1: Porcentagem de cargos dos entrevistados. Fonte: Autor.

O empreendimento ao qual as respostas a seguir se referem está localizado em qual bairro?  
18 respostas

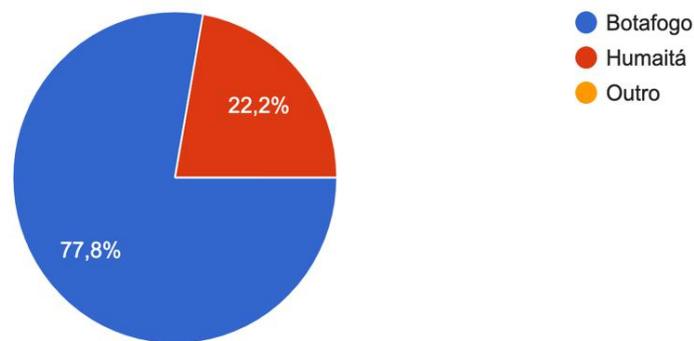


Gráfico 2: Porcentagem de bairros dos bares entrevistados. Fonte: Autor.

A terceira pergunta (gráfico 3) concerniu ao tempo de experiência que o entrevistado(a) tem no cargo. O resultado é interessante pois 38,9% têm mais de 10 anos de serviço na função, enquanto 33,3% têm menos de um ano. Estes 33,3% representam em parte os novos contratados, os quais provavelmente são um reflexo do aumento do fluxo de atendimentos decorrentes das novas medidas de flexibilização. É perceptível que os bares e restaurantes estão repondo as vagas daqueles que precisaram ser demitidos durante a crise.

Para complementar, 16,7% têm entre cinco e dez anos no cargo, enquanto 11,1% têm entre um e cinco anos.

Quanto tempo de experiência você tem no cargo?

18 respostas

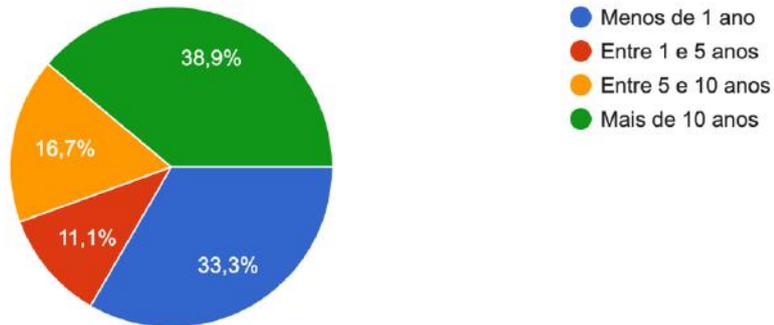


Gráfico 3: Porcentagem tempo de experiência dos entrevistados. Fonte: Autor.

A quarta questão (gráfico 4) se referiu ao tempo de existência do empreendimento. A maioria, mais precisamente 55,6%, existe há mais de 10 anos. Enquanto apenas 5,6% têm menos de um ano. A opção de entre um e três anos foi selecionada por 16,7% dos entrevistados. Para concluir, 11,1% têm entre três e seis anos, mesma porcentagem dos empreendimentos com entre seis e dez anos de existência.

O empreendimento existe há quanto tempo?

18 respostas

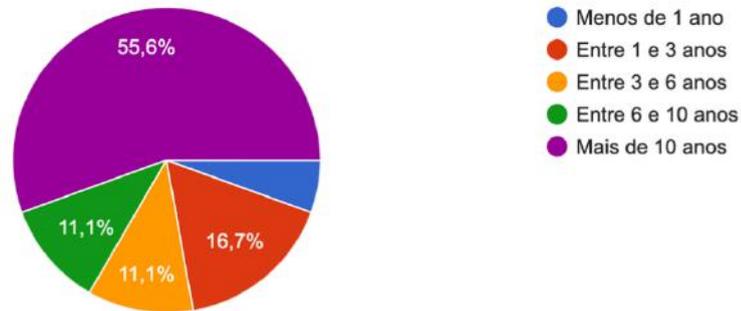


Gráfico 4: Porcentagem tempo de atuação do empreendimento entrevistado. Fonte: Autor.

O empreendimento é único ou faz parte de uma rede?

18 respostas

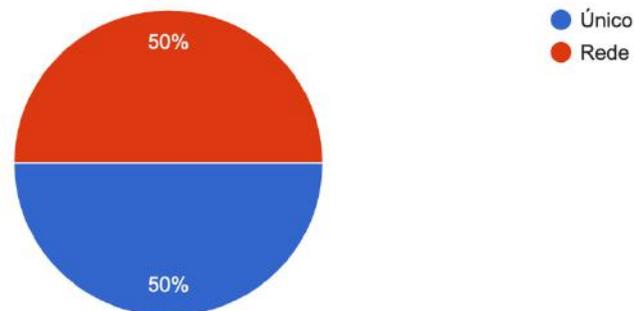


Gráfico 5: Porcentagem de empreendimento único ou de rede. Fonte: Autor.

A quinta questão (gráfico 5) indagou se o empreendimento é único ou faz parte de uma rede. O resultado foi um equilíbrio, 50% para cada alternativa. A sexta pergunta (gráfico 6) se referiu à capacidade do estabelecimento antes da pandemia. Dos entrevistados, 38,9% possuíam entre 100 e 200 lugares e 16,7% possuíam mais de 200 lugares. Os(as) entrevistados(as) relataram uma queda da capacidade por conta do distanciamento social. Fenômeno esperado, vide as determinações da prefeitura. Para complementar, 22,2% tinham entre 50 e 100 lugares, 16,7% tinham entre 20 e 50 lugares e apenas 5,6% tinham menos de 20 lugares.

### Qual era a capacidade do empreendimento antes da pandemia?

18 respostas

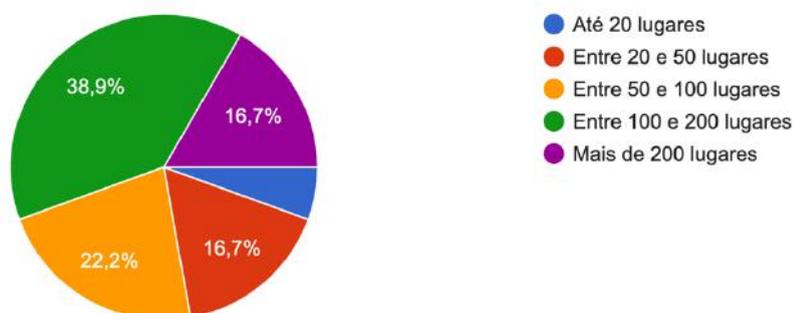


Gráfico 6: Porcentagem capacidade do empreendimento entrevistado antes da pandemia.

Fonte: Autor.

A sétima questão (gráfico 7) comparou a lista de fornecedores antes da pandemia com a atual. Ao todo, 44,4% relataram pouca alteração (em torno de 25% dos fornecedores) e 22,2% relataram nenhuma alteração. Outro resultado intrigante é de que apenas dois estabelecimentos relataram uma grande mudança na lista (em torno de 75% dos fornecedores) e nenhum relatou uma mudança total (de 100% dos fornecedores).

### Em comparação com a lista de fornecedores antes da pandemia, o quanto a lista de fornecedores atuais mudou?

18 respostas

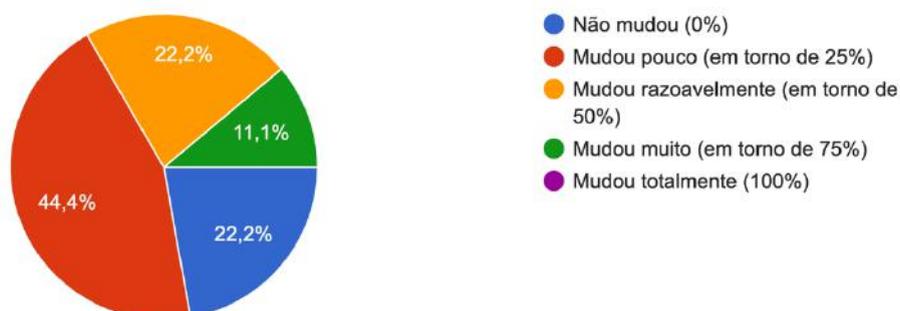


Gráfico 7: Porcentagem de mudança da lista de fornecedores dos empreendimentos entrevistados. Fonte: Autor.

A oitava pergunta (gráfico 8) se referiu à higienização dos insumos. Ela indagou se o processo de recebimento sofreu alteração por conta da pandemia. Nesta pergunta tivemos uma polarização como resultado. Metade dos estabelecimentos entrevistados responderam que não mudou ou mudou pouco. Este resultado demonstra um alto nível de higienização por parte das equipes destes empreendimentos. Por outro lado, 44,5% relataram que o processo de recebimento mudou muito ou mudou totalmente. Este resultado pode causar preocupação aos clientes pois, aparentemente, a higienização não era feita de forma adequada.

O processo de recebimento de insumos sofreu alteração por conta da pandemia?  
18 respostas

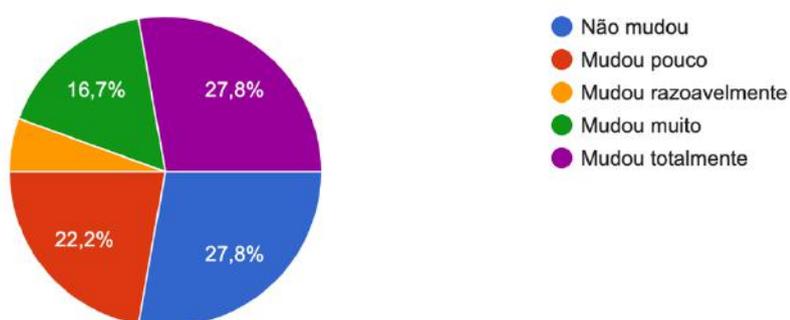


Gráfico 8: Porcentagem de alteração de recebimento de insumos dos empreendimentos entrevistados. Fonte: Autor.

A nona pergunta (gráfico 9) indagou se houve alterações no cardápio dos estabelecimentos. A maioria dos entrevistados disse que não houve ou houve poucas alterações (27,8% e 38,9% dos respondentes, respectivamente). Enquanto 11,1% disseram que mudou razoavelmente e 22,2% disseram que mudou muito. Nenhum representante selecionou a opção “mudou totalmente”.

### O cardápio do estabelecimento sofreu alterações por conta da pandemia?

18 respostas

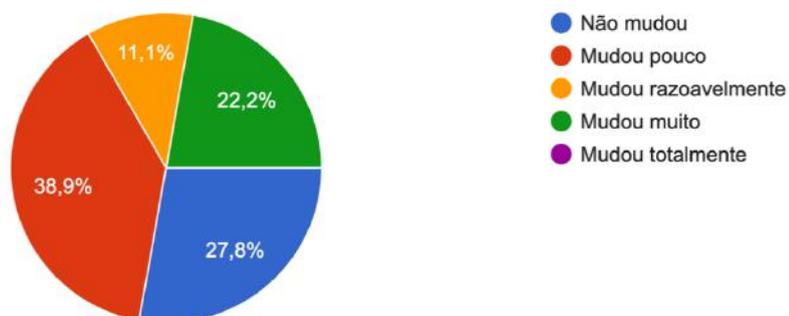


Gráfico 9: Porcentagem de alteração do cardápio do empreendimento devido a pandemia.

Fonte: Autor.

A décima questão (gráfico 10) tratou de um tópico de suma importância econômica e social. Ela questionou se a equipe do estabelecimento (cozinha, salão, administrativa) sofreu alterações por conta da pandemia (demissões, suspensão de contrato etc.). O resultado está dentro do previsto. 38,9% afirmaram que mudou muito, 11,1% afirmaram que mudou razoavelmente, 22,2% disseram que mudou pouco e 22,2% disseram que não mudou. Para complementar, 5,6% afirmaram que a equipe mudou totalmente, ou seja, este estabelecimento precisou alterar toda sua força de trabalho ao longo da pandemia. Conforme destacado anteriormente, no tópico 2.3 deste estudo, apenas em 2020 houve mais de um milhão de demissões no setor.

A equipe do estabelecimento (cozinha, salão, administrativa) sofreu alterações por conta da pandemia (demissões, suspensão de contrato, etc.)?

18 respostas

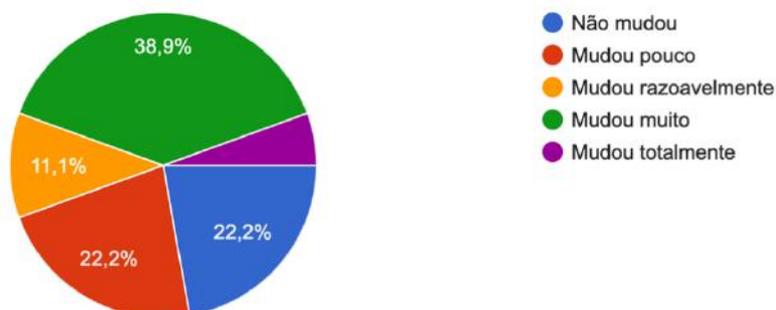


Gráfico 10: Porcentagem de alterações na equipe dos estabelecimentos entrevistados, por conta da pandemia. Fonte: Autor.

A décima primeira (gráfico 11) pergunta trouxe respostas surpreendentes. Ela comparou o número atual de atendimentos em salão com o número antes da pandemia. A grande surpresa é de que 22,2% afirmaram que houve um aumento de mais de 80%, enquanto 5,6% disseram que houve um aumento entre 50% e 80% dos atendimentos. Acredita-se que estas respostas podem ser equívocos dos respondentes, e que a real intenção era demonstrar o oposto, ou seja, uma redução nessa faixa.

Em relação ao número de atendimentos de salão em comparação com o período antes da pandemia, qual foi a variação?

18 respostas

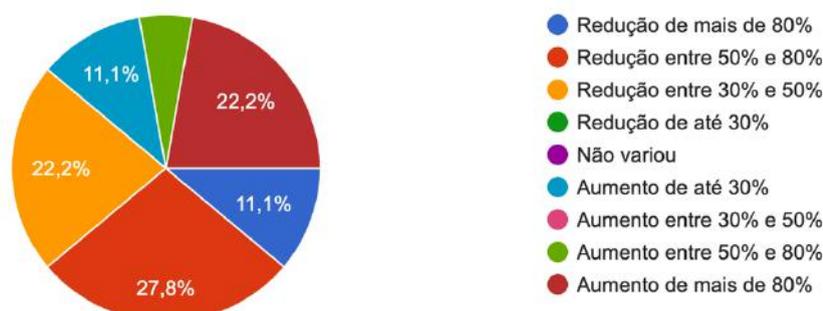


Gráfico 11: Porcentagem número de atendimentos de salão em comparação com o período antes da pandemia dos empreendimentos entrevistados. Fonte: Autor.

A décima segunda (gráfico 12) questão se referiu ao número de *takeaways*. Em comparação com o período antes da pandemia, 55,6% dos entrevistados afirmaram que não houve variação, 16,7% disseram que houve um aumento de até 30%, 5,6% afirmaram que houve um aumento entre 30% e 50%, enquanto 5,6% disseram que houve um aumento entre 50% e 80% e 11,1% afirmaram que houve um aumento de mais de 80%. Para complementar, 5,6% afirmaram que houve uma redução entre 50% e 80%.

Em relação ao número de atendimentos de TakeAway em comparação com o período antes da pandemia, qual foi a variação?

18 respostas

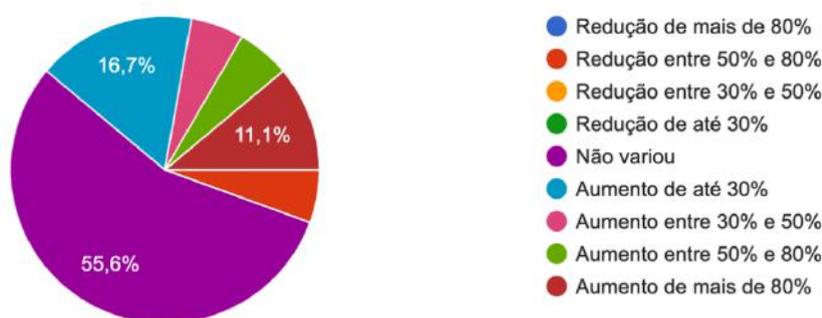


Gráfico 12: Porcentagem número de atendimentos de *TakeAway* em comparação com o período antes da pandemia nos empreendimentos entrevistados. Fonte: Autor.

A décima terceira (gráfico 13) e última pergunta se referiu ao número de atendimentos de *delivery*. O resultado foi de acordo com a expectativa. Em comparação com o período antes da pandemia, 50% dos entrevistados afirmaram que houve um aumento de mais de 80% nos pedidos de *delivery*, enquanto 5,6% declararam que houve um aumento entre 50% e 80%, outros 5,6% declararam que houve um aumento entre 30% e 50% e 16,7% afirmaram que houve um aumento de até 30%. Para complementar, 5,6% disseram que houve uma redução de mais de 80%, outros 5,6% disseram que houve uma redução entre 30% e 50%, e 11,1% afirmaram que o número não variou.

Em relação ao número de atendimentos de Delivery em comparação com o período antes da pandemia, qual foi a variação?

18 respostas

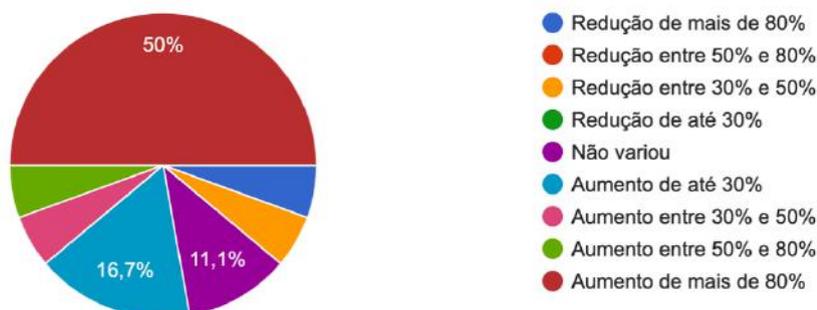


Gráfico 13: Porcentagem número de atendimentos de *Delivery* em comparação com o período antes da pandemia nos empreendimentos entrevistados. Fonte: Autor.

## 5. CONCLUSÕES

O presente estudo, após uma análise bibliográfica e a realização de uma pesquisa de campo, conclui que houve impactos da pandemia do Covid-19 nos processos dos bares e restaurantes da região de Botafogo e Humaitá. Os principais impactos foram referentes a três elementos: as equipes dos estabelecimentos, o número de atendimentos no salão e o número de atendimentos *delivery*.

Estas conclusões são corroboradas pelos números levantados no tópico 2.3 deste estudo. Elas demonstram mais de um milhão de demissões neste setor desde o início da pandemia (ANR, 2020). Fenômeno este que é decorrente do alto número de falências de empreendimentos deste setor por conta da pandemia (ABRASEL, 2021). Apesar de a situação estar longe de seu ponto ótimo, o cenário é de otimismo pois o recorte recente mostra uma melhora no número de bares e restaurantes fora do prejuízo entre os meses de junho e julho deste ano de acordo com a ABRASEL (apud. BARBOSA, 2021). Para complementar, segundo Soares e Lima (2020), o *delivery* se mostrou uma ferramenta com grande procura durante este período de pandemia. Contudo, ele representa uma ferramenta de minimização do prejuízo, pois ele por si só não é capaz de repor o faturamento que o setor apresentava anteriormente segundo Cristiano Melles, presidente da ANR (UOL, 2020).

É perceptível como a pandemia impactou fortemente a realidade do setor de serviços alimentares no Brasil. É de suma importância que o governo crie políticas que auxilie a retomada dos bares e restaurantes, pois eles têm uma grande importância no PIB do país (ANR, 2020).

Para os futuros estudos na área, recomendo uma pesquisa com uma maior amostra de empreendimentos e que abranja mais regiões. Outra recomendação é, passada a crise da pandemia, observar se as mudanças implementadas durante este período permanecerão incorporadas aos processos operacionais. Desta forma, o resultado será mais preciso e representará com mais fidelidade a realidade deste grande setor.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRASEL. **Com crescimento do setor, empresários do Amazonas fazem ‘upgrade’ em restaurantes.** Disponível em:

<https://abrase.com.br/noticias/noticias/com-crescimento-do-setor-empresarios-do-amazonas-fazem-upgrade-em-restaurantes/> Acesso em: 29 set. 2021.

ABRASEL. **Após perdas de R\$ 60 bi, bares e restaurantes dão sinais de retomada no país.** Disponível em:

<https://abrase.com.br/noticias/noticias/apos-perdas-de-r-60-bi-bares-e-restaurantes-dao-sinais-de-retomada-no-pais/> Acesso em: 29 set. 2021.

ABRASEL. **Delivery movimenta R\$ 11 bilhões por ano.** Disponível em:

<https://abrase.com.br/noticias/noticias/delivery-movimenta-r-11-bilhoes-por-ano-enquanto-franquias-de-alimentacao-diversificam-a-oferta-de-produtos/> Acesso em: 19 out. 2021.

ANR. **Nova pesquisa ANR: 85% dos bares e restaurantes que pediram empréstimos tiveram propostas recusadas.** Disponível em:

<https://anrbrasil.org.br/nova-pesquisa-anr-85-dos-bares-e-restaurantes-que-pediram-emprestimos-tiveram-propostas-recusadas/> Acesso em: 06 out. 2020

BARBOSA, C. **Quase 40% dos Bares e Restaurantes do Rio tiveram prejuízo em julho.**

Veja Rio, Rio de Janeiro, Ago.2021. Disponível em:

<https://vejario.abril.com.br/comer-e-beber/bares-restaurantes-rio-prejuizo-julho/> Acesso em: 27 set. 2021

BEZERRA IN; MOREIRA TMV; CAVALCANTE JB; SOUZA AM; SICHIERI R. **Consumo de alimentos fora do lar no Brasil segundo locais de aquisição.** Rev Saude Publica. 2017;51:15 Disponível em:

[https://www.scielo.br/pdf/rsp/v51/pt\\_0034-8910-rsp-S1518-87872017051006750.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rsp/v51/pt_0034-8910-rsp-S1518-87872017051006750.pdf) Acesso em: 11 nov. 2020

CASEMIRO, I. **Marco referencial da gastronomia como cultura no estado do Rio de Janeiro: o “mise-en-placel” para a gastronomia carioca está posto? Desdobramentos e perspectivas no âmbito da gastronomia e da cultura para o Rio de Janeiro.** v.2, n.1, p. 48-67, 2019 Disponível em: <http://rbg.sc.senac.br/index.php/gastronomia/article/view/37/10>  
Acesso em: 27 set. 2021

CASTRO, H.C., MACIEL, E.M., MACIEL, A.R. **Comida, cultura e identidade: conexões a partir do campo da gastronomia.** v.18, n. 07, p. 18-27, 2018 Disponível em:  
<https://online.unisc.br/seer/index.php/agora/article/view/7389> Acesso em: 29 set. 2021.

FINKLER, R.; ANTONIAZZI, N.; DE CONTO, S. M. **Os impactos da pandemia de Covid-19: uma análise sobre a situação dos restaurantes.** Rev. Tur. & Cid., São Luís, v.2, edição especial, p.88-103, set. 2020. Disponível em:  
<http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/turismoecidades/article/view/14658/0>.  
Acesso em: 06 out. 2020.

FLORES, R. **Trabalho de Conclusão de Curso (Engenharia de produção).** Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, p.23. 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/21460/TCC%20-%20Rafael%20Ressel%200Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 29 set. 2021.

FONSECA, C. S. A.; SILVA, P. A. P.; SILVA T. H. M.; PADILHA, T. P. C. **Gestão da qualidade em restaurantes: O atendimento como diferencial competitivo e ferramenta para fidelização de clientes. Um estudo de caso no segmento em Garanhuns – PE.** Disponível em:  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWzoi309fzAhX-qZUCHWI2C9IQFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Fperiodicos.unis.edu.br%2Findex.php%2Finteracao%2Farticle%2Fdownload%2F134%2F120%2F&usg=AOvVaw16JIBH-KzH-OrHbiQzE2aP>. Acesso em: 19 out. 2021.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Decreto nº 46.973, de 16 de março de 2020. **Reconhece a situação de emergência na saúde pública do Estado do Rio de Janeiro em razão do contágio e adota medidas de enfrentamento da propagação decorrente do novo coronavírus (COVID-19); e dá outras providências.** Diário Oficial do Estado do Rio

de Janeiro 2020; 17 mar. Disponível em: <https://pge.rj.gov.br/comum/code/MostrarArquivo.php?C=MTAyMjI%2C>. Acesso em: 06 out. 2020.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Governo anuncia protocolos para cultura, restaurantes, academias e salões de beleza.** Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/noticias-coronavirus/governo-anuncia-protocolos-para-cultura-restaurantes-academias-e-saloes-de-beleza/#:~:text=Restaurantes%20e%20bares&text=%C3%89%20necess%C3%A1rio%20que%20a%20ocupa%C3%A7%C3%A3o,m%C3%A1scara%20em%20todos%20os%20ambientes>. Acesso em: 06 out. 2020.

KAMPF, G. et al. **Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and its inactivation with biocidal agents.** *Journal of Hospital Infection*, v.104, p. 246-251, jan/fev.2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0195670120300463>. Acesso em: 06 out. 2020.

LOVELOCK, C. WRIGHT, L. **Serviços, Marketing e Gestão.** São Paulo: Saraiva, 2001.

LU, J.; GU, J.; LI, K.; XU, C.; SU, W.; LAI, Z.; ZHOU, D.; YU, C.; XU, B.; YANG, Z.. **COVID-19 Outbreak Associated with Air Conditioning in Restaurant, Guangzhou, China, 2020.** *Emerging Infectious Diseases*, [s. l.], v. 26, n. 7, p. 1628-1631, jul. 2020. DOI: <https://doi.org/10.3201/eid2607.200764>. Disponível em: <https://doaj.org/article/20117996568146fdb5393f9f2b51c0f5>. Acesso em: 06 out. 2020.

MONTANARI, M. **Comida como cultura.** São Paulo: SENAC, 2008. p. 207

NATIONAL ENVIRONMENTAL HEALTH ASSOCIATION. **Coronavirus / COVID-19 and Food Safety.** 2020. Disponível em: <https://www.neha.org/sites/default/files/COVID19-FAQs-Food-Establishments.pdf>. Acesso em: 06 out. 2020.

OLIVEIRA, K. **Recuperação de Serviço no Processo de Atendimento em Restaurante, Estudo de Caso em Porto Alegre.** Trabalho de Conclusão de Curso (Mestrado em Engenharia)-Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto

Alegre, p.78. 2002. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/1728> Acesso em: 22 set. 2021

OLIVEIRA, M. T. C.; ABRANCHES, M. V.; LANA, R. M. **(In)Segurança alimentar no contexto da pandemia por SARS-CoV-2. Cadernos de Saúde Pública, v. 36, n. 4, p. 1-6, 2020.** Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/TBP3jQfHtrcNpYJ4zQvXzQk/?lang=pt>. Acesso em: 19 set. 2021.

PAIXAO, T., O. **Inserção da Culinária Regional e Brasileira nos Cardápios dos Restaurantes de Hotéis da Zona Sul do Rio de Janeiro.** Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) -Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade Federal Fluminense. Niterói, p. 31. 2020. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/21742> Acesso em: 27 set. 2021

REBELATO, Marcelo. **Uma análise sobre a estratégia competitiva e operacional dos restaurantes self-service.** SciELO - Scientific Electronic Library Online. São Paulo, 1997. 1 p. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/RYqwQZjGP4966yvsXgmvkqB/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 28 set. 2021.

RIO DE JANEIRO. Projeto de Lei Nº 1042/2015 de 10 de Outubro 2015. **Estabelece, no Âmbito do Estado do Rio de Janeiro, O Marco Referencial da Gastronomia como Cultura e dá Outras Providências.** Rio de Janeiro, RJ, dez 2015. Disponível em: <http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/scpro1519.nsf/18c1dd68f96be3e7832566ec0018d833/f332cf60e79e46aa83257ee60050aaa3?OpenDocument>.

SANTOS, L.C.R. **Previsão de cenários pós covid-19 no segmento de alimentação.** Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/previsao-de-cenarios-pos-covid-19-no-segmento-de-alimentacao,7b65a0e1575f1710VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 06 out. 2020.

SARRIERA, C.J., TATIM, D.C., COELHO, S.P., Bücker, J. **Uso do Tempo livre por Adolescentes de Classe Popular. v.20, n.03, p.361-367, 2007** Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/prc/a/pnQdrPm8Q3J9z3QN8CHbjHw/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 22 set. 2021

SILVESTRE, M. J., FIALHO, I., SARAGOÇA, J. **Da palavra à construção de conhecimento. Metaavaliação de um Guião de Entrevista semi-estruturada.** Em A. P. Costa, L. P. Reis, F. N. Souza, & R. Luengo (Ed.), Livro de Actas de "3º Congresso Ibero-Americano en Investigación Cualitativa" (Vol. 3, pp. 321-330). Badajoz: Ludomedia. Disponível em: [https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/11277/1/Actas%20-%20CIAIQ2014\\_CienciasSociais%20%28Silvestre%2c%20Fialho%2c%20Sarago%c3%a7a%2c%20321-330%29.pdf](https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/11277/1/Actas%20-%20CIAIQ2014_CienciasSociais%20%28Silvestre%2c%20Fialho%2c%20Sarago%c3%a7a%2c%20321-330%29.pdf). Acesso em: 27 out. 2020.

SOARES, A. C. N., LIMA, M. R. S. **Serviços de delivery alimentício e suas precauções em tempos da pandemia de SARS-COV-2 (Covid-19).** Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/view/9701/8141>. Acesso em: 06 out. 2020.

UOL. **Delivery não resolve crise da covid-19, diz representante de 17 restaurantes.** Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/03/30/delivery-nao-resolve-crise-da-covid-19-diz-representante-de-restaurantes.htm> Acesso em: 11 nov. 2020.

VALOR. **Restaurantes demitiram 1 milhão de pessoas desde início da crise do coronavírus.** Valor, São Paulo, 17 de abr. de 2020. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/mercados/renda-variavel/empresas/noticia/2020/04/17/restaurantes-demitiram-1-milhao-de-pessoas-desde-inicio-da-crise-do-coronavirus.ghtml> Acesso em: 29 de set. de 2021

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 1998. Disponível em: [https://www.academia.edu/34947983/Vergara\\_sylvia\\_constant\\_projetos\\_e\\_relatorios\\_de\\_pesquisa\\_em\\_administracao\\_150205113714\\_conversion\\_gate](https://www.academia.edu/34947983/Vergara_sylvia_constant_projetos_e_relatorios_de_pesquisa_em_administracao_150205113714_conversion_gate). Acesso em: 27 out. 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Coronavirus disease (COVID-19) pandemic.**  
Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> Acesso em: 06 out. 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard.**  
Disponível em: <https://covid19.who.int/> Acesso em: 19 out. 2021.

## ANEXOS

Anexo 1: Projeto de Lei Nº 1042/2015 de 10 de Outubro 2015. **Estabelece, no Âmbito do Estado do Rio de Janeiro, O Marco Referencial da Gastronomia como Cultura e dá Outras Providências.** Rio de Janeiro, RJ, dez 2015.

I – A identificação e valorização das culturas tradicionais e das identidades regionais que constituem os 92 municípios que compõe o Estado;

II – Incentivo à criação e a implementação de programas de difusão, valorização e preservação das práticas, modo de preparo e consumo, saberes e fazeres culinários;

III – O estímulo à consolidação e ampliação da agricultura familiar rural e urbana, do turismo local e regional, da produção e fabricação artesanal e da produção e divulgação de conhecimentos relacionados à diversidade cultural fluminense;

IV – Fomentar o estudo das práticas alimentares regionais e locais nos Projetos Políticos Pedagógicos da Educação Básica no Estado do Rio de Janeiro de forma transversal e interdisciplinar;

V – Promoção de ações que preservem, valorizem e ampliem a disciplina de Gastronomia Brasileira nas escolas de formação para profissionais da Gastronomia;

VI – Estímulo à criação e fortalecimento de cursos técnicos profissionalizantes na área de alimentos e bebidas;

VII – Incentivo à criação, manutenção e consolidação de mercados e feiras municipais tradicionais e populares, no âmbito da cultura;

VIII – Promoção, divulgação e ampliação dos festejos tradicionais, rotas turísticas, rurais e urbanas, museus, espaços culturais dedicados às tradições culinárias; escolas de culinária; cozinhas comunitárias e ambientes propícios para manutenção e transmissão de saberes e técnicas ligados à identidade cultural;

IX – Incentivo à Educação Alimentar e Nutricional, à promoção da Alimentação Adequada e Saudável e a garantia da Segurança Alimentar e Nutricional em diferentes espaços coletivos, comunitários e de sociabilidade;

X – Fomentar projetos educativos, artísticos e culturais por meio de agências de fomento de pesquisas e da economia criativa, solidária e colaborativa;

XI – Promoção de pactos com os vários atores educacionais, culturais e sociais no processo da educação para o patrimônio cultural;

XII – Articulação das políticas públicas em que a dimensão cultural é incluída, como forma de fortalecê-las, por meio deste presente projeto de lei; e

XIII -Fomentar o levantamento e a declaração de Indicações Geográficas dentro do universo de bens materiais e imateriais, inclusive serviços, que sejam tradicionais, regionais e peculiares, reconhecidos como tal pela prática local, responsável, leal e constante dos produtores ou prestadores de serviços organizados em entidade representativa (RIO DE JANEIRO, 2015, p. 01-02).

FIGURAS

Figura 1: Diagrama de fluxo de processo de atendimento. Fonte: Lovelock e Wright (2001).

