

A REESTRUTURAÇÃO EM UM RESTAURANTE-BAR: UM ESTUDO SOBRE OS SERVIÇOS ADAPTADOS PELO ESTABELECIMENTO NA CIDADE DE GUARULHOS PARA FUNCIONAMENTO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

Priscila Cristiane Escobar Silva

Rita de Cassia Gomes

Raul Ribeiro Silva Santos

David Santos Souza

RESUMO

O desenvolvimento do presente estudo se passou durante a pandemia da COVID-19, que permitiu analisar como a doença modificou o ambiente e as atividades de um restaurante-bar, o comércio de alimentação fora do lar, como é chamado pelos empresários do segmento. Este trabalho teve por objetivo analisar a avaliação do proprietário de um restaurante-bar na cidade de Guarulhos sobre os serviços adaptados no estabelecimento para garantir o funcionamento durante a pandemia da COVID-19, com base numa entrevista realizada com o empresário do local. Para isso foi desenvolvida uma pesquisa caracterizada como bibliográfica e pesquisa exploratória. A entrevista foi definida como instrumento para levantamento de informações com o tratamento qualitativo para os resultados. A pesquisa aponta que a avaliação do proprietário para os serviços de *delivery* foi ótima e atualmente o principal serviço para o funcionamento do local, e ruins para *drive-thru* e *take away*, não trazendo resultados relevantes para o local.

Palavras-chave: Restaurante-bar. Serviços adaptados. *Delivery*. *Drive-thru*. *Take Away*.

ABSTRACT

The development of the present study took place during the COVID-19 pandemic, which allowed us to analyze how the disease changed the environment and activities of a restaurant-saloon, the food business outside the home, as it is called by businessmen in the segment. This study aimed to analyze the evaluation of the owner of a restaurant-saloon in the city of Guarulhos about the services adapted in the establishment to guarantee the operation during the COVID-19 pandemic, based on an interview carried out with the local entrepreneur. For this, a research characterized as bibliographical and exploratory research was developed. The interview was defined as an instrument for gathering information with qualitative

treatment for the results. The survey points out that the owner's evaluation for delivery services was excellent and currently the main service for the operation of the

place, and bad for drive-thru and take-away, not bringing relevant results for the place.

Keywords: Restaurant-saloon. Adapted service. *Delivery. Drive-thru. Take Away.*

1 INTRODUÇÃO

No início do ano de 2020, o mundo foi impactado por um vírus denominado SARS-CoV-2. Conhecido como COVID-19, ele é responsável por causar uma infecção respiratória aguda, com propagação rápida, o que levou a declaração de uma pandemia. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), o Brasil se tornou um epicentro da doença contabilizando inúmeras mortes ao longo dos dias, passando a ser o segundo país em número de óbitos causados pelo vírus, superado apenas pelo Estados Unidos. Na tentativa de minimizar os impactos causados pela doença, foi decretado período de quarentena.

Diante deste cenário, grande parte dos estabelecimentos foram obrigados a paralisar temporariamente suas atividades ou funcionar sob restrições. Isso posto, restaurantes e bares sentiram a necessidade de readequar seus serviços para manterem o negócio em funcionamento. Opções como os serviços de *delivery*, via telefone e/ou aplicativos, a implantação dos sistemas *drive-thru* e *take away*, a criação de combos promocionais no cardápio passaram a compor as estratégias do negócio.

Isso posto, Vervolet (2021) nos diz que desde o início da pandemia, o setor de restaurantes e bares tem se organizado para cumprir as normas de medidas de segurança e higiene, e adaptação de serviços para manterem “as portas abertas”.

Para entender melhor essa organização, Carleto (2021) explica que *take away* é um serviço em que o próprio cliente vai até o estabelecimento retirar seu pedido, *delivery* é um serviço de entregas de produtos ao cliente realizado através

de *motoboy*, *drive-thru* é um serviço de retirada de produtos realizado através de veículos.

Diante do exposto, este artigo pretende responder a seguinte questão: como o proprietário de um restaurante-bar localizado na região central da cidade de

Guarulhos avalia os serviços adaptados para assegurar o funcionamento do seu estabelecimento durante a pandemia?

Acredita-se por hipóteses que (H1) os serviços de *delivery* via telefone e aplicativos agregado aos combos promocionais trouxeram e ainda trazem resultados efetivos para o funcionamento do local; (H2) os serviços de *drive-thru* e *take away* foram mais utilizados, portanto, foram mais efetivos para o funcionamento do local.

O objetivo geral deste artigo é analisar a avaliação do proprietário de um restaurante-bar na cidade de Guarulhos sobre os serviços adaptados no estabelecimento para garantir seu funcionamento durante a pandemia da COVID-19.

Para atingir ao objetivo geral, foram traçados os objetivos específicos, facilitando a investigação, sendo eles: conhecer a avaliação do proprietário para os serviços de *delivery* via telefone e/ou aplicativos; entender se os combos promocionais foram relevantes para o uso dos serviços de *delivery* e; identificar a importância dos serviços *drive-thru* e *take away* para o funcionamento do local através da percepção do proprietário;

Nesse cenário, o foco da investigação foi a avaliação do proprietário de um restaurante-bar sobre os serviços adaptados em seu estabelecimento, tidos como solução para a continuação das atividades.

2 DESENVOLVIMENTO

Para frear a contaminação do Coronavírus, muitos governos estaduais determinaram o fechamento de serviços tidos como não essenciais, como bares e restaurantes. Essas medidas trouxeram impactos negativos, principalmente ao setor de serviços que representam mais de 75% do PIB brasileiro (SEBRAE, 2020).

O ramo de alimentação fora do lar foi um dos mais afetados pela crise econômica gerada pela pandemia da COVID-19. Restaurantes e bares em todo o país se viram obrigados a fecharem seus estabelecimentos e sobreviver de entregas em domicílio (*delivery*), retiradas no local (*take away*) e retiradas através de veículos (*drive-thru*).

No mercado atual, o ramo mais conhecido no país é o setor de alimentação fora de casa, ou de restaurantes e bares como é chamado pelos comerciantes,

gerando cerca de 450 mil novas oportunidades de emprego por ano, segundo a ABRASEL (Associação Brasileira de Bares e Restaurantes).

Como visto, o segmento apresenta um crescimento significativo com grande potencial na geração de emprego. Entretanto, com o setor em crise em virtude do isolamento social causado pela pandemia do Coronavírus, foi instaurada a insegurança no mercado e, para os restaurantes e bares pensar na adaptação dos serviços foi crucial uma reestruturação para a permanência das atividades evitando demissões e assegurando o faturamento mensal.

2.1 Caracterização de alguns dos serviços do segmento

As vendas *on-line*, *delivery*, *take away* e *drive-thru* acabaram sendo a principal forma de sobrevivência dos comércios e, principalmente, dos empregos (FREITAS, 2020).

Esses serviços passaram a ser muito utilizados no ramo de restaurantes e bares, adaptados para continuidade das atividades locais de retirada de pedidos no próprio estabelecimento e entregas de comidas, bebidas e produtos à domicílio de maneira segura e rápida.

Além disso, o *delivery* se tornou uma das principais saídas encontradas por restaurantes e bares para conter as perdas neste novo cenário, e passou a ser adotado até por estabelecimentos que não tinham nenhuma experiência no serviço de entrega.

Outra ferramenta adotada pelo comércio foi o aplicativo de mensagens instantâneas que serviu como suporte para divulgação de produtos e facilitando os serviços de *delivery* (GRANDI, 2020). Através dessa ferramenta é possível que restaurantes e bares permaneçam realizando serviços de retirada em frente ao local e atender pedidos de *delivery*. Essa forma de atendimento colabora muito para que o negócio continue sobrevivendo.

3 METODOLOGIA

Foram utilizados dois métodos de investigação para a elaboração deste artigo. A pesquisa bibliográfica, e a pesquisa exploratória de cunho qualitativo. Cervo; Bervian (1983) descrevem que a pesquisa bibliográfica identifica o problema com base em referências teóricas publicadas em documentos tais como livros, publicações periódicas e a *internet*. É aplicada a este instrumento por utilizar referências de artigos científicos na elaboração da fundamentação teórica.

Por outro lado, Aaker; Kumar; Day (2004), explicam que a pesquisa exploratória geralmente costuma ter caráter qualitativo, para levantar, entender e apresentar informações sobre uma determinada situação, caracterizada por hipóteses com poucos aspectos de definição.

Por tanto, a pesquisa exploratória é aplicada ao estudo por apresentar informações extraídas através de uma entrevista realizada com o proprietário de um restaurante-bar localizado na região central da cidade de Guarulhos

Outros pontos relevantes do percurso metodológico, dizem respeito à realização da entrevista que ocorreu no dia 27 de abril do ano de 2021, de forma presencial no estabelecimento com duração de uma hora.

O roteiro da entrevista contou com quatro etapas: 1) Foi realizada uma apresentação da estrutura do local aos pesquisadores; 2) Foi informado o histórico

da empresa; 3) Foram abordados os tipos de serviços que foram adaptados no estabelecimento para manter o funcionamento; 4) Por fim a fase de avaliação das percepções do proprietário sobre os serviços adaptados.

É importante ressaltar que a entrevista contou com um diário de campo em que os pesquisadores anotaram suas percepções sobre o processo descrito pelo proprietário durante a coleta de dados.

4 RESULTADOS

Os resultados foram organizados objetivando responder a problemática deste artigo analisando especialmente, à avaliação tida por ele sobre a adaptação de serviços para manter o funcionamento do local durante a pandemia da COVID-19.

Assim, o primeiro ponto da entrevista se deu por meio do relato sobre a ideia e desenvolvimento do negócio. O proprietário nos conta que:

Trabalhei do ano de 1985 ao ano de 2004 em uma metalúrgica, fui dispensado pela empresa, e com o valor recebido pela rescisão do contrato tive a ideia de empreender, porém não sabia em que. Um dia andando pelo centro da cidade de Guarulhos vi que este lugar possuía uma placa de “passar o ponto”, o lugar funcionava como um bar que servia bebidas no balcão e alguns pratos feitos, percebi que aquele lugar apesar de aparentemente mal cuidado havia muitas pessoas frequentando o local. O comércio estava localizado entre hotéis, empresas e universidades, me interessei e assumi o bar em 2004. Investi tudo o que tinha em reformas, contratei dois funcionários, sendo eles uma cozinheira e um garçom, transformei o comércio em um restaurante que servia somente refeições (PROPRIETÁRIO).

Por meio deste relato, notamos que o proprietário possuía um desejo de empreender, e apostou no lugar que não tinha uma boa aparência, mas era bem

frequentado e localizado na região central da cidade entre universidades e empresas.

Em seguida, o proprietário comenta um pouco mais sobre o negócio, destacando a evolução do mesmo.

Quando assumi o comércio, o local contava com apenas 12 mesas, com o passar do tempo no ano de 2005, aumentei a capacidade do local em receber mais clientes, contratei mais 4 funcionários, instalei mais 14 mesas.[...] sentia que podia ir além e o transformei em um restaurante-bar que passou a funcionar das 11h às 23h de segunda à sábado oferecendo refeições durante o dia e noite, e como bar no período noturno com apresentações de músicos[...] Do ano de 2005 até o início da pandemia vinha trabalhando dessa forma e com o apoio de 6 funcionários (PROPRIETÁRIO).

Por meio desse comentário, pudemos entender que a evolução do comércio se deu de maneira positiva, foi concluída a ideia do proprietário em expandir o local, e com o passar dos anos o local foi crescendo e mantendo-se ativo até a atualidade.

Sabendo da evolução da empresa ao longo dos anos foi perguntado quais os serviços que o estabelecimento possuía antes da pandemia. Neste ponto, nos informa o proprietário que “Antes da pandemia, os serviços que o restaurante-bar possuía não eram muitos, e funcionavam de maneira natural, um era o serviço de delivery que funcionava através de telefone [...]”.

Percebemos que o estabelecimento não possuía muitos serviços, um era o *delivery* que funcionava apenas via telefone, e não se encontrava preparado para crises futuras.

Avançando na entrevista, procuramos conhecer os impactos iniciais que afetaram o funcionamento do estabelecimento durante o período pandêmico.

Pra falar a verdade não sabia o que fazer, o fato de não poder contar com a presença do público fez com que suspendesse as atrações musicais no período noturno, infelizmente, precisei demitir dois funcionários, as contas chegavam, aluguel vencendo, salários de funcionários atrasados. No primeiro mês do decreto cogitei a possibilidade de encerrar de vez as

atividades do negócio, decidi persistir no funcionamento do local, mesmo sem contar com a presença de consumidores (PROPRIETÁRIO).

Notamos a insegurança do proprietário em continuar ou não funcionando, encontrava-se perdido e incerto sobre o que fazer em meio a situação de não poder abrir as portas.

Seguindo a entrevista, buscamos conhecer as estratégias e os serviços que foram adaptados ao local para permanecer em funcionamento. Assim, nos explica o proprietário:

Passei a funcionar de portas fechadas durante a fase vermelha da doença, de março a agosto do ano de 2020, de segunda à sexta, entre 11h e 15h. Em setembro do ano de 2020 até fevereiro do ano de 2021 entramos na fase laranja e reabrimos com capacidade reduzida permitindo atender somente 25% do público entre 12h e 20h de segunda à sábado. Em março do ano de 2021 voltamos à fase vermelha [...]. E por fim, em abril do ano de 2021 até o momento voltamos à fase laranja [...]. Nesses períodos entre fechar e abrir, não tinha outras alternativas a não ser trabalhar com o que era permitido, o serviço que já existia de *delivery* e adaptação de novos serviços que não existiam e que podia implantar. O serviço de *delivery* que

funcionava somente por telefone, adaptei em plataformas de aplicativos de entrega e disponibilizei o aplicativo de mensagens instantâneas para receber pedidos de entrega, criei combos promocionais no cardápio e os anunciei nesses aplicativos, adaptei serviços como o *drive-thru* e *take away*. Também quando se podia abrir as portas me adequei aos protocolos de higiene e segurança, realizando mudanças internas no ambiente para poder receber os consumidores com presença reduzida (PROPRIETÁRIO).

Pudemos conhecer as alternativas de serviços que o proprietário encontrou e adaptou no local, também, como a reestruturação no ambiente interno para poder funcionar de portas abertas cumprindo as normas de funcionamento.

Como último ponto da entrevista, questionamos a avaliação do proprietário sobre estes serviços que foram adaptados para manter o funcionamento do local durante a pandemia da COVID-19. Assim, ele nos conta sobre cada atividade, conforme a quadro 1.

Quadro 1: avaliação do proprietário

<i>Delivery</i> através de telefone e aplicativos	Combos promocionais	<i>Drive-thru</i> e <i>take away</i>	Protocolos de higiene e segurança
---	---------------------	--------------------------------------	-----------------------------------

Avalio este serviço como ótimo e o principal para manter o funcionamento do estabelecimento durante esse período, o serviço era utilizado somente por telefone e não trazia tanto retorno, e tê-lo implantado em aplicativos de entrega foi visto como fundamental pela comodidade do cliente realizar seu pedido de casa ou no trabalho. Através destes serviços inseridos em aplicativos pude assegurar os gastos fixos mensais e salários de funcionários, e não precisei realizar mais demissões, contratei mais um *motoboy* para auxílio na execução do serviço. Noto que tive um aumento de produção em relação da forma que esse serviço era produzido antes da pandemia.

Este serviço avalio como excelente para o funcionamento do estabelecimento, não possuía ele no cardápio, e os adaptei nos aplicativos de entrega, se mostraram vantajosos para manter o local funcionando, entre as opções de variedade do cardápio, eram os mais pedidos dentro do local, quanto telefone e aplicativos de entrega. Esses combos eram formados assim: no pedido do prato x ganhe a bebida y, no pedido da porção x ganhe a sobremesa y.

Pensei na comodidade do cliente que estivesse dentro do seu veículo ou passando em frente ao local de realizar seu pedido. Avalio como ruins para manter o funcionamento do estabelecimento, poucas pessoas passavam em frente ao comércio somente para realizar pedidos e levar para casa, o nosso público alvo sempre foram os consumidores que frequentavam o local, ou seja, os trabalhadores de outras empresas da região que fecharam as portas, hóspedes de hotéis próximos também tiveram a capacidade reduzida, e universitários das proximidades que tiveram suas aulas suspensas.

Adaptei cartazes com orientações ao público, que deveriam permanecer de máscara enquanto não recebiam seus pedidos na mesa. Disponibilizei álcool em gel na entrada e mesas, sabonetes e toalhas de papel nos sanitários e instruções pedindo para que lavassem as mãos, marcações em mesas que não podiam ser utilizadas mantendo o distanciamento de 2 metros entre elas, marcações no chão para promover o distanciamento de 1 metro entre pessoas na fila, na entrada, e para pagamento, eu mesmo controlava a capacidade e media a temperatura na porta. Avalio esses serviços como necessários e importantes para o funcionamento do local.

Fonte: Entrevista com proprietário (adaptação nossa)

Nesse ponto da entrevista, o proprietário esclarece aos pesquisadores como cada um destes serviços contribuiu para a permanência das atividades do local, uns ele trata como fundamentais para a sobrevivência do estabelecimento durante o período da pandemia, outros deixa claro que, mesmo que tenham sido adaptados na tentativa de darem certos, não foram relevantes para manter a funcionalidade.

Através dos dados coletados por meio da entrevista realizada com o proprietário do restaurante-bar, os pesquisadores puderam compreender a avaliação para os serviços de *delivery* via telefone e/ou aplicativos. Ele avalia como ótimo e se tornando o principal serviço para manter o estabelecimento funcionando.

Pode-se entender que os combos promocionais foram relevantes para o uso do serviço de *delivery*, e se tornaram os mais importantes para o local entre as variações do cardápio. Foram avaliados como excelentes pelo proprietário por se mostrarem os mais desejados do menu, e pela implantação e visibilidades deles em

plataformas de aplicativos de entrega, quanto de forma presencial quando se era permitido receber clientes.

Foi possível identificar que os serviços de *drive-thru* e *take away* não foram importantes para o funcionamento do local. O proprietário avalia estes serviços como ruins, e se mostraram irrelevantes para manter o negócio. Na percepção dele os clientes queriam frequentar o estabelecimento, e não podiam pelas condições impostas durante o período de isolamento social, não saiam de casa. O público alvo eram os alunos de universidades da região, trabalhadores de empresas próximas e hóspedes de hotéis das proximidades.

Detectamos a percepção do proprietário sobre enquadrar o ambiente dentro dos protocolos de segurança e higiene. Ele avalia como necessário e importante para manter o local funcionando, na medida em que podia receber aos consumidores com capacidade reduzida, a partir desse remanejamento pode-se assegurar um atendimento seguro aos clientes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo em questão buscou apresentar o plano de reestruturação de um restaurante-bar para manter-se em meio à crise econômica gerada pelo cenário da pandemia da COVID-19.

Através da elaboração deste trabalho compreendemos que foi possível detectar o impacto gerado pela pandemia da COVID-19 neste restaurante-bar, como o local foi afetado pela crise desencadeada da doença, e como foram combatidas as dificuldades apresentadas para o local manter as atividades perante as impossibilidades de funcionar de portas abertas em determinados momentos do isolamento social. Também foi possível compreender a tomada de decisão do

proprietário em persistir para a sobrevivência do seu comércio, reestruturando o ambiente interno, implantando os serviços que já existiam em plataformas digitais e procurando no mercado alternativas de novos serviços e adaptá-los no estabelecimento.

Dessa forma, destacamos que o objetivo da pesquisa de analisar a avaliação do proprietário de um restaurante-bar na cidade de Guarulhos sobre os serviços adaptados no estabelecimento para garantir o funcionamento do local durante a pandemia da COVID-19 foi atingido, e validamos a hipótese 1, que os serviços de *delivery* via telefone e aplicativos agregado aos combos promocionais trouxeram resultados efetivos para o funcionamento do local.

Deixamos como sugestão para continuidade da investigação dados e informações extraídas através de uma entrevista realizada com um empresário do ramo sobre o assunto abordado, e pesquisas referentes ao tema, que virão a contribuir para um melhor entendimento sobre assuntos e pesquisas relacionadas à crise gerada pelo Coronavírus, que vem afetando o funcionamento de muitas empresas.

REFERÊNCIAS

AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. S. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2004.

BARES e restaurantes: um setor em expansão. **SEBRAE. Artigos**, 2019. Disponível em:

[https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/bares-e-restaurantes-um-setor-em-expansao,1038d53342603410VgnVCM100000b272010aRCRD#:~:text=Com%20expans%C3%A3o%20anual%20em%20torno,Bares%20e%20Restaurantes%20\(Abrasel\)](https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/bares-e-restaurantes-um-setor-em-expansao,1038d53342603410VgnVCM100000b272010aRCRD#:~:text=Com%20expans%C3%A3o%20anual%20em%20torno,Bares%20e%20Restaurantes%20(Abrasel).). Acesso em: 30 mar. 2021.

EXCESSO de mortes durante a pandemia de COVID-19: subnotificação desigualdades regionais no Brasil. **Caderno de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, 2021. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2021000105014&tlng=pt. Acesso em: 28 mar. 2021.

CARLETO, Rodrigo. Novo decreto de GUTI permite retirada na porta da loja. **Click Guarulhos. Notícias**, 2021. Disponível em: <https://www.clickguarulhos.com.br/2021/04/02/novo-decreto-de-guti-permite-retirada-na-porta-da-loja/>. Acesso em: 08 abr. 2021.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN. Pedro Alcino. **Metodologia Científica**: para uso dos estudantes universitários. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

FREITAS, Serginho. *Delivery*: a salvação de bares e restaurantes durante a pandemia. **Folha Metropolitana**, 2020. Disponível em: <https://www.fmetropolitana.com.br/delivery-a-salvacao-de-bares-e-restaurantes-durante-a-pandemia/>. Acesso em: 29 abr. 2021.

GRANDI, Guilherme. Vendas por *delivery* e *Whatsapp* dobram durante a pandemia nas franquias de alimentação. **Gazeta do povo**, 2020. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/bomgourmet/negocios-e-franquias/vendas-delivery-whatsapp-dobram-durante-pandemia/>. Acesso em: 29 abr. 2021.

GUIA prático para alimentos e bebidas em tempos de covid-19. **Sebrae. Artigos**, 2020. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pe/artigos/guia-pratico-para-bares-e-restaurantes-em-tempos-de-coronavirus,46aa25f0fe391710VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 18 abr. 2021.

VERVLOET, Rodrigo. Nos bares e restaurantes, conta de um ano de pandemia não fecha. **Gazeta. Artigos**, 2021. Disponível em: <https://www.agazeta.com.br/artigos/nos-bares-e-restaurantes-counta-de-um-ano-de-pandemia-nao-fecha-0321>. Acesso em: 29 mar. 2021.