



O Acolhimento nos Ícones da Cozinha Candanga

Welcoming Candanga Kitchen Icons

Henrique Marques de Almeida Rolim – Mestre em Turismo pelo CET/UnB. Centro Universitário do Distrito Federal - UDF. Brasil – henrique.rolim@udf.edu.br

Luiza Tamochunas Buscariolli Geraldes – Tecnóloga em Gastronomia pelo IESB/DF. Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Distrito Federal – SENAC/DF. Brasil – luiza.buscariolli@gmail.com

Palavras-chave:

Brasília. Acolhimento.
Cozinha. Gastronomia.
Tradição.

Keywords:

Brasília. Host. Kitchen.
Gastronomy. Tradition.

RESUMO

Brasília é uma cidade com 60 anos de vida e sem uma Gastronomia formada, mas, mesmo sem essa identidade gastronômica, encontramos alguns ícones reconhecidamente candangos que já estão inseridos na cozinha da capital. Beirute, Pizzaria Dom Bosco e Pastelaria Viçosa são identificados como ícones da cozinha candanga, e este artigo pretende analisar como é o acolhimento nestes espaços de Brasília.

ABSTRACT

Brasília is a city with 60 years of life and without a formed gastronomy, but, even without this gastronomic identity, we find some recognizable candangos icons that are already inserted in the capital's kitchen. Beirut, Pizzaria Dom Bosco and Pastelaria Viçosa are identified as icons of Candanga cuisine, and this article intends to analyze how the reception is in these spaces of Brasília.

Como citar este artigo

ROLIM, H. M. A.; GERALDES, L. T. B. O acolhimento nos ícones da cozinha candanga. **Revista Brasileira de Gastronomia**, Florianópolis, v. 5, p. 01-09, 2022. Disponível em: <http://rbg.sc.senac.br/index.php/gastronomia/article/view/104>. Acesso em: dd mm aa.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo pretende apresentar os conceitos de acolhimento, cozinha, culinária e gastronomia. O objetivo é explicar a deficiência em acolhimento encontrada em estabelecimentos que caracterizam hoje a cidade de Brasília e o início de uma cozinha candanga. Para isso, foram realizadas análises não participativas nos estabelecimentos destacados, o estudo sócio-histórico-cultural da cidade e sua região, o estudo dos conceitos apresentados e a análise dos cursos de formação em Turismo, Hospitalidade e Lazer que formam os profissionais que nela atuam.

Brasília é uma cidade com 60 anos e que ainda não tem uma Gastronomia formada, mas onde há o surgimento de uma Cozinha Candanga possível de ser identificada com a consolidação de alguns estabelecimentos no cotidiano alimentar do brasiliense.

Acolhimento é um conceito muito atual utilizado no Turismo e compreende o reconhecimento, a hospitalidade e o cuidado. Este conceito de acolher ainda não é muito trabalhado no Brasil e em Brasília.

Este artigo é produto das observações realizadas em três equipamentos reconhecidamente tradicionais de Brasília: Bar Beirute, Pastelaria Viçosa e Pizzaria Dom Bosco.

Os objetivos aqui propostos são: conhecer o contexto sócio-histórico-cultural do Distrito Federal; reconhecer o surgimento de uma cozinha candanga; e analisar o acolhimento nos equipamentos que fazem parte da Cozinha Candanga.

Como estratégia de pesquisa foi feita uma análise bibliográfica inicial para conhecer o contexto sócio-histórico-cultural do Distrito Federal, onde foi utilizado Bertran (2011).

Passou-se para uma discussão sobre as diferenças conceituais entre Cozinha, Culinária e Gastronomia, uma vez que existe, atualmente, uma confusão conceitual ao se discutir alimentação. Para que fosse possível estabelecer o surgimento de uma Cozinha Candanga, foi preciso fazer esta distinção dos conceitos de Gastronomia e Culinária.

Para tanto, nos apoiamos em Contreras e Gracia (2015), Dória (2009) e Montanari (2008). Para compreender o conceito contemporâneo de acolhimento, utilizamos o amparo bibliográfico de Avena (2006).

Para observar se existe acolhimento nos espaços pesquisados, foi utilizada ficha de observação. A ida aos equipamentos foi realizada em dias de grande movimento, não houve identificação dos pesquisadores.

Este artigo tem, então, o propósito de verificar o acolhimento nos estabelecimentos que representam, hoje, a Cozinha candanga; estabelecimentos que têm sua história nascendo juntamente com a nova capital.

2 O ACOLHIMENTO NOS ÍCONES DA COZINHA CANDANGA

2.1 Contexto sócio-histórico-cultural do Distrito Federal

Sabe-se que, até o final do século XVII, diversos índios viviam na região onde hoje fica Brasília. Entre eles, destacam-se os Jê, que se subdividiam em diversas etnias e, em sua maioria, eram considerados bárbaros e lutavam com afinco, além de não se submeterem tão facilmente. Porém, durante a colonização, os Jê foram praticamente dizimados e a região do Distrito Federal e do Goiás foi habitada, a partir do século XVIII, por pessoas em busca de ouro. As primeiras cidades fundadas na região foram: Pirenópolis, Corumbá e Goiás, a última com mais riquezas minerais do que a região

de Minas Gerais, ainda que não tenha recebido o mesmo reconhecimento, pois grande parte do ouro da região foi escoado por vias não autorizadas pela coroa portuguesa. Também havia ouro na região mais próxima, onde hoje ficam Luziânia e Riacho Fundo. Há registros de moradores em regiões como a do Parque Nacional e de Sobradinho durante o mesmo período, contudo, após o ciclo do ouro e devido a mortes e conflitos, a região perdeu o destaque que tinha e, junto com a fama, se foram os que aqui haviam se estabelecido (BERTRAN, 2011).

Já no final do século XIX, a Missão Cruls ficou encarregada de demarcar o quadrilátero onde ficaria a nova capital do país, já que a constituição de 1891 determinava a demarcação de uma área de 14 mil km² no planalto central para a instalação da futura capital. Além disso, a missão Cruls também foi responsável por realizar estudos científicos sobre a região, fauna, flora, aspectos climáticos e topográficos, curso dos rios e hábitos dos habitantes.

Em 1955, governo do presidente Café Filho, o Marechal José Pessoa foi responsável por demarcar a área da nova capital e, também, por apresentar seu primeiro projeto da futura Vera Cruz. Foi ele que traçou as primeiras linhas do que hoje existe na cidade: quadras residenciais e comerciais, cruzamentos com rotatórias e o lago. Lúcio Costa, com um projeto contendo estes mesmos itens, ganhou o concurso realizado para o projeto da nova capital: Brasília. O então presidente Juscelino Kubitschek havia utilizado como propaganda eleitoral a construção da cidade, e assim o fez ao ganhar, a cidade foi inaugurada em cinco anos. Mas havia, sim, certo preconceito em vir para terras tão distantes, secas e isoladas, como mostra a fala de Simone de Beauvoir ao visitar a cidade: “[Mas] vou deixar Brasília com o maior prazer – a cidade nunca terá alma, coração ou sangue” (BEHR, 2014, p. 12). Exatamente por conta desse preconceito havia a falsa ideia de que a cidade não seria acolhedora.

Brasília foi pensada e construída para ser a nova capital do Brasil e acolher pessoas de todos os cantos do país e do mundo. A formação da população é muito miscigenada, o que se reflete diretamente no que se come na capital.

A Cozinha Candanga é “temperada” com um pouco de cada lugar. E não só por temperos brasileiros. Nessa terra se consome cúrcuma, cominho, coentro, salsinha, louro, curry, leite de coco e creme de leite; tudo misturado, como misturada é a sua população.

1.2 Surgimento de uma Cozinha Candanga

Para que se possa falar de uma Cozinha Candanga, há que distinguir esta dos conceitos de Culinária e Gastronomia, uma vez que, por toda exposição recente da comida na sociedade, estas diferenças ficaram evidentes e tornam difícil tal análise.

Culinária deve ser entendida como as regras e os procedimentos utilizados em uma cozinha. A receita, por sua vez, é o manual que ensina a cozinha e que deve ser seguido para a execução de um prato. Como diz Dória (2009, p. 21): “a receita é uma espécie de caminho ou via crucis para a construção do gosto.”

Gastronomia é um conceito mais atual, onde se encontra a culinária, mas também é investida de outros valores como aspectos sociais, econômicos, turísticos e culturais. Mauss diz que a gastronomia é um “fato social total”, uma vez que todas as áreas da cultura e todos os tipos de instituições exercem alguma influência sobre a alimentação (MAUSS *apud* CONTRERAS; GRACIA, 2015, p. 18).

Já a Cozinha, conceito utilizado neste artigo, deve ser entendida como a cultura alimentar de um povo, de uma sociedade. Montanari diz que a cozinha é o símbolo da civilização e da cultura. A negação da cozinha representa a contestação desses valores e tem o mesmo significado que a negação do doméstico nas práticas de produção da comida (MONTANARI, 2008, p. 71).

Faz-se necessária a distinção conceitual para que se possa compreender que ainda não existe uma Culinária Candanga, tampouco uma Gastronomia. O que existe é o surgimento embrionário de uma Cozinha Candanga, que se expressa por meio de alguns estabelecimentos que estão na cultura alimentar da capital. O presente artigo utilizou como representação desta Cozinha Candanga e, por consequência, desses estabelecimentos, três locais: o Bar Beirute, a Pizzaria Dom Bosco e a Pastelaria Viçosa.

Diante da realidade destes estabelecimentos havia a necessidade de verificar como é o acolhimento dos clientes dispostos a saborear essa Cozinha Candanga. Verificar se o acolhimento estava ocorrendo e de que maneira, se corroborava a antiga ideia de que a cidade não é acolhedora.

Acolhimento é um conceito muito atual utilizado no estudo do Turismo e daquilo que o rodeia. A palavra “acolher” vem do verbo “colher” com o prefixo “a”. Nela há a ideia de ação e de vontade e, como na colheita, o acolhimento é um ato voluntário. No sentido figurado, significa, também; concordar, aceitar e está muito próximo do sentido da palavra recolher. Na ideia de acolher / acolhimento, existe a de reunião, hospitalidade e de caridade. O conceito abaixo expressa bem todas essas ideias (AVENA, 2006, p. 140):

O acolhimento é uma mediação que compreende um conjunto de atitudes, de gestos, e de coisas que fazem passar uma pessoa ou uma ideia do exterior para o interior de um lugar ou de uma ideia, conhecida e aceita. É na realidade um fato social (GOUIRAND *apud* AVENA, 2006, p. 140).

3 ÍCONES DA COZINHA CANDANGA

O Beirute é o bar mais tradicional da cidade, berço da efervescência cultural de Brasília. Surgiu no dia 16 de abril de 1966, somente seis anos após a inauguração da nova capital. Brasília era uma cidade ainda sem “vida”, uma cidade que existia somente como centro administrativo, ainda engatinhava culturalmente. A rotina era alguns bares e restaurantes onde algumas poucas pessoas se juntavam para conviver, eram espaços tranquilos, e talvez jamais se imaginasse que deste quadro surgisse um reconhecido difusor cultural da capital (FONSECA, 2010).

Personagens como Renato Russo, Cássia Eller e a trupe dos Melhores do Mundo passaram pelo Beirute e conquistaram o Brasil. Lá são servidos alguns pratos da comida árabe, o clássico Filé à Parmegiana, o Diabo Verde e cerveja geladíssima. O Beirute tem duas unidades: uma na Asa Sul e outra, mais recente, na Asa Norte. Nossa observação ocorreu na unidade da Asa Norte.

A Pizzaria Dom Bosco é uma pioneira da capital. Nasceu em 1960, mesmo ano do surgimento de Brasília. Qualquer brasileiro sabe que na comercial da 107 sul existe um lugar para comer uma pizza muçarela, com preço justo e atendimento rápido, no balcão, tomando um chá mate ou um refresco. Hoje, a Dom Bosco já expandiu e existe em mais alguns endereços da capital.

A Pastelaria Viçosa é cotidiano de todos que passam pela rodoviária diariamente desde os anos 60. A Viçosa teve início depois que um senhor propôs sociedade a um ambulante que vendia pasteis deliciosos na rodoviária do Plano Piloto, o coração da cidade que todos os dias é ponto de passagem de milhares de brasileiros. Não há brasileiro que não conheça a pastelaria, muito

famosa pela sua qualidade e rapidez. Hoje, a Viçosa tem uma central de produção e três lojas, sendo duas na rodoviária e uma na asa norte, além de fornecer produtos para mais de mil lojas em toda cidade.

Em uma cidade que vive o cotidiano do poder, os restaurantes são de suma importância na vida social da capital. Como diz Escoffier: “a arte da cozinha é, talvez, uma das formas mais úteis da diplomacia” (ESCOFFIER *apud* FLANDRIN; MONTANARI, 1998). E esta diplomacia citada pelo Chefe dos Chefes é essencial em uma capital como Brasília.

Novamente, o conceito de acolhimento deve ser observado em todos os momentos do cotidiano social. O homem tem necessidade de ser acolhido. O acolhimento é uma necessidade natural, biológica e social. Todos os encontros de pessoas implicam em acolhimento. Em todo lugar, sempre, há a necessidade de acolhimento e a vida moderna exacerba essa necessidade (AVENA, 2006).

Em qualquer lugar o homem de hoje exige ser bem acolhido. Quando sai de casa para comer e beber, não busca somente a alimentação, mas muito mais do que essa necessidade material: busca a amabilidade, o calor humano, o reconhecimento, a hospitalidade, o cuidado (Avena, 2006).

Se na primeira ida a um restaurante a experiência do acolhimento for negativa, provavelmente o cliente não voltará. Os espaços observados são muito procurados pelos brasilienses de natureza ou de coração, e mesmo por turistas. Mas há quem diga que o acolhimento não é a fonte de tal busca.

4 RESULTADOS DA OBSERVAÇÃO

Os três estabelecimentos foram observados em dias de grande movimento. A observação foi não participativa, com a finalidade de preencher um formulário pré-determinado que permitiu analisar especificamente o acolhimento recebido pelos frequentadores.

A pastelaria Viçosa analisada fica na Rodoviária do Plano Piloto, local muito movimentado, com diversos tipos de comércio e grande fluxo de pessoas e carros. A Rodoviária não tem aspecto de muita limpeza e nem organização, apesar de haver, ali, funcionários responsáveis pela limpeza do local. O entorno da pastelaria não é diferente e apresentava, no dia da visita, lixos e poeira no chão, moscas e abelhas circulando o tempo todo.

A organização interna do comércio era visível, não aparentava necessidade de grandes manutenções e tinha o odor característico de óleo quente, devido à fritura dos pasteis a todo momento. Os pasteis são servidos quentinhos, recém-saídos do fogo, mas seus consumidores levam junto de si a marca de terem passado pela Viçosa: roupa com cheiro de óleo pelo resto do dia. Não há nem cadeiras, nem bancos, nem mesas para acomodação dos comensais, pois a ideia é comer um pastel de passagem, fast food.

O pedido é o primeiro passo. Diante de uma grande parede de vidro há um funcionário – não muito satisfeito - responsável pelo caixa, que, durante a observação, não respondeu um “boa tarde” que seus clientes insistiam em lhe desejar. Pedido feito, os pasteis são aguardados nos balcões laterais, que também servem de apoio aos pratos durante a comilança. O fluxo de pessoas é muito alto. O tempo médio que um cliente gasta do momento da chegada até sair, após comer o pastel, é de 15 minutos. Durante esse período, não há grandes diálogos. O cliente, que já fez o pedido não muito satisfeito, entrega a comanda a um dos funcionários que vestem máscaras – as máscaras não

são exigências da atual legislação em vigor no Distrito Federal – NR nº4/2016, que sequer versa sobre o assunto – durante todo o expediente de trabalho dificultando, assim, a comunicação com os clientes. Aqui, novamente há algumas menções de clientes que insistem em desejar uma boa tarde aos funcionários e continuam sem resposta, seja pelo uso da máscara ou pelo treinamento que receberam, é possível perceber que não há muito acolhimento ao cliente.

A visita realizada na pizzaria Dom Bosco localizada na quadra 303 do Sudoeste foi um pouco diferente. Ao chegar na quadra comercial, é possível ver que há melhores condições de higiene e organização no entorno, provavelmente pelo fato desses itens serem de responsabilidade do condomínio do local. O fluxo de pessoas nessa quadra comercial é grande, mas não se pode comparar com o fluxo de pessoas da Rodoviária do Plano Piloto. A pizzaria ocupa apenas uma loja, é pequena, mas suficiente para a quantidade de pessoas que costuma passar por ali. O local parece limpo e organizado e possui odor muito mais agradável. O cheiro vem exatamente da mistura de molho de tomate muçarela e orégano, único sabor fornecido pela Dom Bosco, por cima de uma massa grossa e macia. A pizza sai de tempos em tempos, portanto está sempre fresca e quente para consumo imediato, junto com o clássico Mate, herança trazida pelos cariocas com a mudança da capital do Rio de Janeiro para Brasília.

Aqui também não há nem cadeiras, nem mesas, nem bancos para acomodação dos comensais, que gastam cerca de sete minutos na visita ao local para consumir uma dupla – duas fatias de pizza servidas uma por cima da outra – com um mate servido em copo americano. O cliente chega e se dirige ao funcionário que, vez ou outra, responde ao boa tarde dado ao realizar o pedido, o mesmo funcionário o serve, já que as pizzas geralmente já estão assadas e ficam armazenadas no balcão da pizzaria. O cliente consome a pizza ali mesmo, ou em um balcão disponível apenas para consumo, que fica em frente ao citado anteriormente. Há muitos ditos clientes fiéis, que podem ser vistos quase que diariamente no local. Eles recebem um tratamento diferenciado: costumam ser recebidos com um aperto de mãos e são tratados como grandes amigos pelos funcionários. As conversas com esses clientes vão de assuntos como o clima e a secura da cidade até aos jogos de futebol dos últimos dias. Porém, o cliente que chega no meio dessa conversa é praticamente ignorado, deve se sentir como um intruso e, visivelmente, faz tudo para se retirar rápido e não atrapalhar ainda mais o papo dos amigos. O pagamento é feito pelo cliente geralmente após a consumação e é recebido pelo mesmo funcionário que o serviu.

No Beirute, localizado na quadra 107 da Asa Norte, percebe-se que existe grande movimentação próximo ao Bloco D. Lá está localizada a filial do bar mais tradicional de Brasília. Este Beirute tem exatamente dez anos de vida, por isso, é bem diferente da matriz mais antiga. Os equipamentos são novos e mesmo as mesas que são idênticas do Bar da Asa Sul são bem conservadas. É limpo e tem uma boa disposição de mesas. Existe o serviço de manobrista, que é muito receptivo e educado ao receber clientes. Como o bar é muito movimentado e dependendo do dia não há lugar para sentar, existe uma recepcionista, *hostess*, que anota a quantidade de pessoas para encaminhar à mesa. Se tiver que esperar, tem um puxadinho lateral com bancos e mesas compartilhadas para tomar uma cerveja bem gelada e comer uma das iguarias conhecidas. Os garçons são personagens à parte. O uniforme bordô do Beirute é reconhecido como uma tradição da capital. E quem o veste deve ter na personalidade bom humor, carisma e educação. Os clientes mais assíduos são chamados pelo nome, os garçons perguntam pela família e já sabem o pedido de cor. Os menos assíduos são igualmente bem tratados, e logo se encantam com o clima “beiruteano”.

Apesar do burburinho, este clima é bem familiar. Crianças ganham pirulito dos garçons, pais ganham um queijinho frito ou uma pequena porção do misto árabe frio. Da cozinha, saem cheiros tradicionais: o molho de tomate simples que acompanha o Filé à Parmegiana, a fritura dos Kibes e o assadinho das Esfihas. A cerveja gelada fica exposta no balcão, assim como as torneiras de chopp que, nos dias de movimento, não param. Uma suqueira com um líquido verde mexe e remexe o Diabo Verde, que chama atenção pela cor e pela quantidade solicitada pelos comensais. O que tem ali? Ninguém sabe e ninguém diz! Na hora de ir embora o garçom traz a conta, mais uns pirulitos para as crianças e se despede de forma informal, mas educada. O serviço de manobrista pode ser pago junto com a conta ou diretamente para o manobrista, que traz o carro e se despede da mesma forma, com informalidade e educação.

Em relação aos equipamentos do turismo observados, é importante levar em consideração a diferença entre acolher e servir. Segundo AVENA, acolher é abrigar, atender, recepcionar. Já servir ou estar a serviço costuma ser confundido com servilismo, que é um estado de submissão, servidão, dando a ideia de inferioridade. No entanto, prestar um serviço a alguém é respeitar ao outro como se respeita a si próprio. Não se pode pensar apenas em habilidades técnicas para este serviço, ainda segundo Avena (2006, p. 141): “Fazer uma prestação de serviço é substituir aquele ao qual se oferece esse serviço, pela sua impossibilidade, sua indisponibilidade ou sua ignorância e, assim, pela sua vontade e autorização, se age no seu lugar.”

O acolhimento faz parte do prestar serviço ao outro, fazer algo no lugar do outro, e deveria ser feito voluntariamente. Há, por vezes, o pensamento de que, no contato com o cliente, primeiro vem o acolhimento e depois vem o prestar o serviço. Contudo, segundo (Avena, 2006), “o que se impõe é o servir acolhendo”. Os homens dependem uns dos outros. Nesse sentido, o acolhimento é uma necessidade natural e ocorre em todo contato humano. Sendo assim, aquele estranho que chega traz a necessidade de ser acolhido e, apenas com o primeiro contato, é capaz de criar um juízo a respeito daquela experiência e, muitas vezes, deduzir como será todo o resto a partir desse mesmo juízo. Por isso, deve-se cuidar ainda mais com o acolhimento em todos os equipamentos do turismo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da observação nos equipamentos propostos, percebe-se que ainda não existe a cultura do bem acolher nos ícones da cozinha brasileira. Esse mal acolher tem ligação direta com o contexto sócio-histórico-cultural do Distrito Federal. A imagem estigmatizada da friezanga do habitante do DF interfere no acolhimento na prestação de serviço nos ícones da cozinha candanga.

Um fator muito importante para avaliar a prestação de um serviço, também pode ser avaliando a formação profissional que aquele prestador recebeu. Foram analisados diversos cursos da área de Turismo, Hospitalidade e Lazer na cidade de Brasília, Distrito Federal. Cursos livres, cursos de formação profissional, cursos técnicos e cursos Superiores na área, com enfoque para a área analisada, equipamentos do turismo, restaurantes e gastronomia. Cursos que formaram, formam e formarão os profissionais que foram analisados por essa pesquisa.

Diante da análise foi possível compreender que a lacuna em relação ao acolhimento visualizada nos estabelecimentos visitados é a lacuna de conteúdo referente ao acolhimento que

existe no ensino. Em nenhuma grade curricular analisada existem matérias, disciplinas ou conteúdos referentes ao acolhimento e suas categorias.

Significa que a falha existente no mercado, o questionamento que é feito por parte do visitante ou comensal é uma falha da educação, que tem a responsabilidade de formar profissionais que tenham entrado em contato com o conhecimento de acolhimento e suas categorias. Há que se pensar que a formação técnica e específica destes profissionais é tão importante quanto a formação em relação ao acolhimento.

Percebe-se, assim, que só com o melhor entendimento do conceito amplo de acolhimento existirá, nos equipamentos da capital, a plena consciência do bem receber, deixando para trás a imagem da frieza que insiste em perseguir a imagem de Brasília e dos brasilienses.

REFERÊNCIAS

- AVENA, B. **Turismo, Educação e Acolhimento - Um Novo Olhar**. São Paulo: Editora Roca, 2006.
- BEHR, N. **Brasília-Z – Cidade Palavra**. Brasília: Editora Teixeira, 2014.
- BERTRAN, P. **História da Terra e do homem no Planalto Central: Eco-História do Distrito Federal**. Brasília: Editora EDU-UNB, 2011.
- CONTRERAS, J.; GRACIA, M. **Alimentação, sociedade e cultura**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2015.
- DORIA, C. A. **Formação da Culinária Brasileira**. São Paulo: Editora Três Estrelas, 2009.
- FLANDRIN, J.; MONTANARI, M. **História da Alimentação**. 9. ed. São Paulo: Estação Liberdade, 1998.
- FONSECA, F. **Beirute – O bar que inventamos**. Brasília: Ed. Brasília, 2010.
- MONTANARI, M. **Comida como cultura**. São Paulo: Senac, 2008.

Apêndice – Formulário de Observação

FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DOS ÍCONES DA COZINHA CANDANGA

LOCAL: _____ DATA: __/__/__

Formulário nº _____

O contexto	Pe	MR	Ru	RG	Bo	MB	Ex	OBS.
Descrever a localização do equipamento:								
Descrever os equipamentos urbanos:								
Descrever a Limpeza / Poluição do entorno:								
O local de acolhimento:								
É de tamanho adequado para receber:	P	MR	Ru	Rg	Bo	MB	Ex	
um grupo de 40 PAX?								
2 PAX?								

4 PAX?								
É Limpo?								
É Organizado?								
Está em boa manutenção?								
Está cheirando bem?								

	P	MR	Ru	Rg	Bo	MB	Ex	
O mobiliário:								
É adequado e suficiente para receber:								
um grupo de 40 PAX?								
2 PAX?								
4 PAX?								
Está em bom estado?								
Os balcões ou mesas estão bem dispostos e numa boa altura?								
A iluminação é boa?								
A temperatura é adequada (temperada)?								
Pensou-se no que poderia tornar o local de acolhimento mais aconchegante (flores, etc.)?								
A sinalização é legível e suficiente?								
São servidas bebidas refrescantes na chegada?								

Os colaboradores	Pe	MR	Ru	Rg	Bo	MB	Ex	OBS.
Os colaboradores comportam-se utilizando as regras básicas de polidez/educação e cortesia, como:								
Se levantam para falar com um cliente?								
Fazem um sinal de reconhecimento se não é possível dar-lhe atenção imediatamente?								
Falam inteligivelmente, articulando bem?								
Utilizam linguagem adequada a cada tipo de cliente?								
Cumprimentam aquele que entra e aquele que sai?								
O acompanham até a porta se possível?								
Mantêm sempre o sorriso?								
Mantêm sempre o olhar acolhedor?								
Não demonstram aborrecimento, mesmo quando o cliente é rude e agressivo?								
Se estão falando ao telefone, tratando de um assunto particular, ou conversando com um colega, param de falar para atender o cliente?								