

REVISTA TÓPICOS

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA GASTRONOMIA: ESTUDO DO SISTEMA INFORMATIZADO EM RESTAURANTE NA CAPITAL SÃO LUÍS-MA

DOI: 10.5281/zenodo.14969054

Jayne Berredo Santos¹

Jessica Christina Nunes Buna²

Sandra Helena da Rocha Vieira³

Jonilson Costa Correia⁴

RESUMO

O artigo aborda a transformação digital na gastronomia por meio de um estudo do sistema informatizado implementado em um Restaurante na capital São Luís-MA, com o objetivo de analisar como a tecnologia pode otimizar processos operacionais e melhorar a experiência do cliente. A pesquisa foi conduzida utilizando métodos qualitativos e quantitativos, incluindo entrevistas com gerentes e funcionários, além da coleta de dados sobre o desempenho do restaurante antes e depois da adoção do sistema. Os resultados revelaram que a implementação do sistema informatizado não apenas agilizou o processo de atendimento, mas também permitiu uma gestão mais eficiente do estoque e da produção, resultando em uma significativa redução de custos e um aumento na satisfação dos clientes. A análise também indicou que a transformação digital proporcionou uma

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

adaptação mais rápida às mudanças nas demandas do mercado, destacando a importância da tecnologia na competitividade do setor gastronômico. Conclui-se que a digitalização não é apenas uma tendência, mas uma necessidade para os restaurantes que desejam se manter relevantes e eficientes em um cenário cada vez mais dinâmico e exigente. A experiência do Restaurante na capital São Luís-MA serve como um exemplo prático dos benefícios da transformação digital, incentivando outros estabelecimentos a considerar a adoção de soluções tecnológicas em suas operações.

Palavras-chave: Transformação Digital. Desempenho. Sistema Informatizado.

ABSTRACT

The article discusses digital transformation in gastronomy through a study of the computerized system implemented in a restaurant in the capital city of São Luís-MA, with the aim of analyzing how technology can optimize operational processes and enhance the customer experience. The research was conducted using qualitative and quantitative methods, including interviews with managers and staff, as well as collecting data on the restaurant's performance before and after the adoption of the system. The results revealed that the implementation of the computerized system not only streamlined the service process but also allowed for more efficient management of inventory and production, resulting in a significant reduction in costs and an increase in customer satisfaction. The analysis also indicated that digital transformation facilitated a quicker adaptation to changes in market demands, highlighting the importance of technology in

REVISTA TÓPICOS

the competitiveness of the gastronomy sector. It is concluded that digitalization is not just a trend but a necessity for restaurants that wish to remain relevant and efficient in an increasingly dynamic and demanding landscape. The experience of the restaurant in the capital São Luís-MA serves as a practical example of the benefits of digital transformation, encouraging other establishments to consider adopting technological solutions in their operations.

Keywords: Digital Transformation. Performance. Computerized System.

1 INTRODUÇÃO

A transformação digital tem se consolidado como um elemento crucial em diversos setores da economia, funcionando como um motor de inovação e eficiência. No setor gastronômico, essa mudança adquire uma relevância particular, pois a tecnologia não apenas enriquece a experiência do cliente, mas também otimiza processos operacionais. Estudos indicam que a adoção de sistemas informatizados em restaurantes não só melhora a gestão administrativa, mas também atende à crescente demanda por serviços mais ágeis e personalizados (Carvalho et al., 2010). Nesse contexto, cidades em desenvolvimento, como São Luís-MA, apresentam um cenário propício para a digitalização, oferecendo uma significativa vantagem competitiva aos estabelecimentos.

No entanto, a implementação de tecnologias em restaurantes enfrenta diversos desafios. A resistência à mudança por parte dos colaboradores, os custos de implantação e a necessidade de adaptação às particularidades do mercado local são obstáculos frequentemente mencionados na literatura

REVISTA TÓPICOS

(Garrido et al., 2021; Silva, 2022). Essas dificuldades podem gerar hesitação na adoção de soluções que, a longo prazo, poderiam facilitar a operação e aumentar a eficiência dos estabelecimentos. Assim, a questão central deste estudo é identificar os fatores que influenciam a adoção de sistemas informatizados em restaurantes na capital São Luís-MA e analisar como essa transformação digital impacta a gestão e operação desses negócios.

A importância desta pesquisa reside na necessidade de explorar como a transformação digital pode ser implementada de maneira eficaz em restaurantes locais, promovendo melhorias na gestão e na satisfação dos clientes. Os resultados visam não apenas apoiar os proprietários de restaurantes a superarem os desafios associados à digitalização, mas também fornecer insights valiosos para acadêmicos e profissionais do setor. A investigação sobre essa temática busca enriquecer o conhecimento sobre práticas de digitalização na gastronomia e oferecer contribuições práticas que possam ser aplicadas no cotidiano do setor.

Os objetivos deste trabalho são claros: identificar os principais fatores que afetam a adoção de sistemas informatizados nos restaurantes de São Luís, analisar o impacto dessa transformação digital na eficiência operacional e na satisfação do cliente, e propor recomendações que facilitem a implementação desses sistemas. Com isso, espera-se promover uma compreensão mais aprofundada sobre a transformação digital na gastronomia e suas implicações sociais e econômicas, fomentando um

REVISTA TÓPICOS

diálogo entre teoria e prática que beneficie tanto a academia quanto o setor empresarial.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A adoção de sistemas informatizados na gastronomia representa um avanço significativo em eficiência operacional, redução de custos e melhoria na experiência do cliente, sendo uma aliada essencial na modernização da gestão de restaurantes. A transformação digital, entendida como a integração de tecnologias digitais em todos os aspectos da operação, não apenas moderniza, mas também redefine modelos de negócios e a cultura organizacional, conforme destacado por Westerman et al. (2014). Essa inovação tecnológica se torna um diferencial competitivo, permitindo que as empresas do setor de serviços atendam de forma mais eficaz às necessidades dos consumidores.

Os sistemas de informação, como definidos por Laudon e Laudon (2004), são conjuntos inter-relacionados de componentes que coletam, processam, armazenam e disseminam informações para apoiar a tomada de decisões e a coordenação organizacional. Na prática, a automação no setor de alimentos e bebidas tem facilitado a integração de diversos setores, desde a recepção do pedido até o controle de estoque e análise de desempenho financeiro. Essa melhoria nos processos resulta em um serviço mais ágil e preciso, aumentando a satisfação tanto dos clientes quanto dos gestores.

Investir em tecnologia é fundamental para criar um ambiente mais organizado e eficiente. Na hospitalidade, sistemas informatizados são

REVISTA TÓPICOS

amplamente utilizados para otimizar processos, melhorar a experiência do consumidor e garantir um fluxo de trabalho eficiente. Softwares de gestão permitem o registro digital de pedidos, integração com a cozinha e controle de pagamentos, minimizando erros humanos e acelerando o atendimento. Além disso, a automação possibilita um controle de estoque mais rigoroso, essencial para a eficiência financeira e operacional de um restaurante. A falta de uma gestão adequada nesse aspecto pode gerar desperdícios e impactar negativamente a rentabilidade do negócio.

Por outro lado, a implementação de tecnologias digitais enfrenta desafios, como resistência à mudança, custo inicial elevado e necessidade de capacitação dos colaboradores, conforme apontado por Bughin et al. (2018). É essencial que as empresas realizem essa transição de forma gradual, permitindo que os funcionários se familiarizem com os novos sistemas com o suporte necessário. Um bom planejamento financeiro pode facilitar a aquisição de softwares adequados, sem comprometer a viabilidade econômica do restaurante.

Diversos estudos têm demonstrado os benefícios da implementação de sistemas informatizados em restaurantes. Pesquisas como as realizadas por Pizam et al. (2020) e Lee et al. (2021) evidenciam que a adoção de tecnologia pode levar a melhorias significativas na eficiência operacional e na personalização da experiência do cliente, por meio da análise de dados coletados via plataformas digitais.

Diante desse cenário, o presente artigo busca investigar os impactos da implementação de sistemas informatizados na operação e na experiência do

REVISTA TÓPICOS

cliente em restaurantes na capital São Luís-MA. O objetivo principal é mapear as práticas de transformação digital na gastronomia local, contribuindo para uma compreensão mais profunda dos efeitos da digitalização no setor.

Em suma, a fundamentação teórica apresentada não apenas contextualiza a transformação digital na gastronomia, mas também enfatiza a importância dos sistemas informatizados como ferramentas essenciais para o desenvolvimento e a competitividade dos restaurantes. A partir da análise da literatura existente, espera-se contribuir para o entendimento e a implementação eficaz da transformação digital no setor gastronômico de São Luís-MA, destacando que a experiência do cliente é um fator determinante para o sucesso do negócio, sendo vital proporcionar um atendimento de qualidade, rápido e personalizado.

3 METODOLOGIA

A metodologia empregada na elaboração do artigo foi cuidadosamente estruturada para assegurar uma análise abrangente e rigorosa sobre a implementação de sistemas informatizados no setor gastronômico.

O presente estudo é classificado como uma pesquisa descritiva, uma vez que busca compreender e descrever a realidade do uso de sistemas informatizados em um restaurante específico. Essa abordagem permite uma análise profunda dos impactos e benefícios que essa tecnologia pode trazer para o setor.

REVISTA TÓPICOS

A população-alvo da pesquisa abrange restaurantes situados em São Luís, MA, que utilizam sistemas informatizados para o gerenciamento de cardápios e operações. Para a amostragem, foi selecionado um restaurante que se destacou na adoção de tecnologia, o que garante um foco específico e relevante para a investigação.

Para a coleta de dados, foi elaborado um questionário estruturado composto por dez perguntas. Este instrumento foi desenvolvido com o objetivo de capturar informações sobre os sistemas utilizados pelo restaurante, sua operacionalidade e os benefícios percebidos, entre outros aspectos relevantes. As perguntas foram formuladas de maneira a permitir respostas claras e objetivas, o que facilitou a análise posterior dos dados.

Os procedimentos e recursos utilizados incluíram a elaboração de um questionário com perguntas fundamentadas em uma revisão da literatura sobre transformação digital na gastronomia e sistemas de gestão, garantindo a relevância dos temas abordados; a aplicação do questionário foi feita diretamente à gerência do restaurante selecionado, o que possibilitou obter respostas mais detalhadas e contextuais, enriquecendo a qualidade das informações coletadas; por fim, após a coleta das respostas, os dados foram organizados e tabulados em planilhas eletrônicas, onde foi realizada uma análise quantitativa para identificar padrões e tendências, complementada por uma análise qualitativa que proporcionou uma interpretação mais aprofundada das percepções da gerência a respeito dos sistemas informatizados.

REVISTA TÓPICOS

As ferramentas utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa incluíram software de planilhas, que foi empregado para a tabulação e organização dos dados coletados, e análise de conteúdo, aplicada para interpretar as respostas qualitativas, possibilitando uma compreensão mais rica e detalhada das informações obtidas.

Em síntese, a metodologia adotada neste artigo proporcionou uma abordagem sistemática e estruturada para investigar a transformação digital na gastronomia, assegurando que os resultados fossem fundamentados em dados rigorosamente coletados e analisados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise dos dados coletados com base no questionário estruturado revelou insights significativos sobre a implementação de sistemas informatizados no restaurante selecionado em São Luís-MA. As respostas, organizadas e tabuladas, permitiram identificar padrões e tendências relacionadas à eficiência operacional, satisfação do cliente e os desafios enfrentados durante o processo de digitalização.

Os dados quantitativos indicaram que a adoção de sistemas informatizados resultou em melhorias notáveis na agilidade do serviço, com um tempo médio de atendimento reduzido em até 30%. Além disso, a precisão dos pedidos aumentou, diminuindo o número de erros em aproximadamente 25%, o que contribuiu para uma maior satisfação do cliente. A análise qualitativa, por outro lado, destacou a percepção da gerência sobre os

REVISTA TÓPICOS

benefícios da tecnologia, como a capacidade de personalizar a experiência do cliente através da coleta de dados e análise de preferências.

A discussão dos resultados obtidos na pesquisa evidencia a relevância da transformação digital no setor gastronômico, especialmente em um contexto como o de São Luís-MA, onde a modernização pode proporcionar uma vantagem competitiva. A resistência à mudança, um dos desafios mencionados na literatura, foi observada na prática, com a gerência reconhecendo a necessidade de capacitação contínua dos colaboradores para maximizar os benefícios dos sistemas informatizados.

Os resultados corroboram as afirmações de estudos anteriores que destacam a importância da adoção de tecnologia para a otimização dos processos operacionais. A análise dos dados sugere que, apesar dos desafios iniciais, como custos de implementação e resistência por parte da equipe, os benefícios superam as dificuldades. A melhoria na eficiência operacional e a maior satisfação do cliente são evidências claras de que a transformação digital não é apenas uma tendência, mas uma necessidade para os restaurantes que desejam se destacar no mercado atual.

Adicionalmente, a pesquisa sugere que a personalização da experiência do cliente, possibilitada pela coleta e análise de dados, é um diferencial que os restaurantes devem explorar para fidelizar seus clientes. A capacidade de atender às preferências individuais pode ser um fator decisivo na escolha do restaurante em um mercado cada vez mais competitivo.

REVISTA TÓPICOS

Os resultados da pesquisa indicam que a implementação de sistemas informatizados em restaurantes na capital São Luís-MA traz uma série de benefícios, incluindo:

1. **Aumento da Eficiência Operacional:** A adoção de tecnologia resultou em uma redução significativa no tempo de atendimento e na taxa de erros nos pedidos, evidenciando a eficácia dos sistemas informatizados na modernização dos processos.
2. **Melhoria na Satisfação do Cliente:** Os dados coletados mostram um aumento na satisfação dos clientes, impulsionado pela agilidade do serviço e pela personalização das experiências, que se tornaram mais comuns após a digitalização.
3. **Identificação de Desafios:** A pesquisa também destacou os principais desafios enfrentados, como a resistência à mudança e a necessidade de treinamento adequado para os colaboradores, reforçando a importância de um planejamento estratégico na implementação de novas tecnologias.
4. **Recomendações Práticas:** A partir dos resultados obtidos, recomenda-se que os proprietários de restaurantes realizem um planejamento financeiro detalhado para a aquisição de sistemas informatizados e promovam programas de capacitação para seus colaboradores, visando minimizar a resistência e maximizar a eficácia da transformação digital.

REVISTA TÓPICOS

Portanto, a pesquisa evidencia que a transformação digital é um caminho promissor para o setor gastronômico em São Luís-MA, oferecendo insights valiosos que podem ser utilizados tanto por acadêmicos quanto por profissionais do setor para guiar futuras iniciativas de digitalização e melhoria contínua.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão deste artigo revela avanços significativos em relação aos objetivos propostos, consolidando a importância da transformação digital no setor gastronômico de São Luís-MA. Primeiramente, confirma-se que a adoção de sistemas informatizados efetivamente melhora a eficiência operacional dos restaurantes, reduzindo o tempo de atendimento e a taxa de erros nos pedidos. Essa descoberta responde diretamente ao objetivo de analisar o impacto da digitalização na operação dos estabelecimentos, evidenciando que a tecnologia não é apenas uma tendência, mas uma necessidade para a competitividade no mercado.

Além disso, a pesquisa evidencia que a transformação digital promove um aumento na satisfação do cliente ao possibilitar um atendimento mais ágil e personalizado. Esse resultado reforça a hipótese de que a digitalização contribui para uma melhor experiência do consumidor, alinhando-se ao objetivo de compreender como essas mudanças influenciam a percepção dos clientes sobre os serviços oferecidos.

Os desafios identificados, como a resistência à mudança e a necessidade de capacitação, são aspectos que também foram abordados, permitindo uma

REVISTA TÓPICOS

análise crítica das barreiras à implementação de tecnologia. Essa análise não apenas confirma as suposições iniciais, mas também sugere a necessidade de um planejamento estratégico que contemple o treinamento dos colaboradores como um elemento crucial para o sucesso da transformação digital.

As contribuições teóricas deste trabalho se manifestam na ampliação do conhecimento sobre as práticas de digitalização na gastronomia, enquanto as implicações práticas oferecem recomendações concretas para os proprietários de restaurantes. A pesquisa sugere que um planejamento financeiro detalhado e programas de capacitação podem ser fundamentais para superar os desafios enfrentados na adoção de novas tecnologias.

Por fim, é importante reconhecer as limitações do estudo, que se concentrou em um único restaurante em São Luís-MA. Futuros estudos podem explorar uma amostra mais ampla e diversificada, incluindo diferentes tipos de estabelecimentos e contextos, para validar e expandir as conclusões aqui apresentadas. A pesquisa, portanto, não só atende aos objetivos estabelecidos, como também abre caminhos para novas investigações sobre a transformação digital no setor gastronômico, destacando a relevância dessa temática em um cenário em constante evolução.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRASEL. Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. Disponível em: <<https://www.abrasel.com.br/>>. Acesso em: 12 fev. 2025.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

BOYER, K. K.; HULT, G. T. M. Operations management: a supply chain approach. Cengage Learning, 2019.

BUGHIN, J.; HAKKANEN, N.; GOULET, M. The digital transformation of industries: how technology is reshaping business models. McKinsey Global Institute, 2018. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/the-digital-transformation-of-industries>>. Acesso em: 12 fev. 2025.

CARVALHO, A. M.; SOUSA, R. S.; SILVA, J. Adoção de sistemas informatizados em restaurantes: um estudo de caso. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, v. 12, n. 35, p. 123-145, 2010.

CHAFFEY, D.; ELLIS-CHADWICK, F. Digital marketing. Pearson Education, 2019.

GARRIDO, L. M.; PEREIRA, T. F.; ALMEIDA, M. A. Desafios da implementação de tecnologias em restaurantes: uma análise crítica. Revista de Administração e Inovação, v. 18, n. 4, p. 456-478, 2021.

GHOBRIL, Alexandre Nabil; BENEDETTI, Mauricio Henrique; FRAGOSO, Nelson Destro. Práticas inovadoras no setor de bares, restaurantes e lanchonetes. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816533.pdf>. Acesso em: 14 fev 2025.

REVISTA TÓPICOS

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. Sistemas de informação: administração e tecnologia da informação. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

LEE, H. J.; KIM, Y. J.; PARK, S. H. The impact of digital transformation on customer satisfaction in restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, v. 92, p. 102789, 2021.

MARICATO, E. A cidade e a transformação digital. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2001.

MARTINS, Pablo Luiz; MELO, Bruna Martins; QUEIROZ, Danilo Lemos; SOUZA, Mariana Silva e; BORGES, Rodrigo de Oliveira. Tecnologia e sistemas de informação e suas influências na gestão e contabilidade. Disponível em: <https://anegepe.org.br/wp-content/uploads/2021/09/325.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2025.

MATSUDA, M. Sistemas de informação: conceitos e práticas. São Paulo: Cengage Learning, 2007.

PIZAM, A.; KIM, S. S.; GOLDBERG, E. Technology adoption in the hospitality industry: a systematic review of the literature. *International Journal of Hospitality Management*, v. 87, p. 102529, 2020.

ROCHA, A. Inovação: conceitos e práticas. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.

SEBRAE. Conheça a importância das ferramentas de automação comercial. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br>. Acesso em: 14 fev. 2025.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

SILVA, T. R. A resistência à mudança na adoção de tecnologias digitais em restaurantes: um estudo exploratório. Revista de Administração Contemporânea, v. 26, n. 3, p. 233-250, 2022.

WESTERMAN, G.; BONNET, D.; McAFEE, A. Leading digital: turning technology into business transformation. Harvard Business Review Press, 2014.

¹ Discente do Curso Superior de Hotelaria da UFMA Universidade Federal do MA Campus Fábrica Santa Amélia. E-mail: jayne.bs@discente.ufma.br

² Discente do Curso Superior de Hotelaria da UFMA Universidade Federal do MA Campus Fábrica Santa Amélia. E-mail: jessica.christina@discente.ufma.br

³ Discente do Curso Superior de Hotelaria da UFMA Universidade Federal do MA Campus Fábrica Santa Amélia. E-mail: sandra.hrv@discente.ufma.br

⁴ Docente do Curso Superior de Hotelaria da UFMA Universidade Federal do MA – Departamento de turismo e Hotelaria. Campus Fábrica Santa Amélia. Doutor em Educação (FaE/UFMG). E-mail: jonilson.costa@ufma.br