

PLATAFORMA PARA TREINAMENTOS E DESENVOLVIMENTO DE HARD E SOFT SKILLS NO SEGMENTO DE BUFFETS

Caio Henrique Soares Santos¹

Luiz Otavio Batista de Jesus²

Thomas Ângelo Santana Santos³

Paulo Sérgio Casella Filho⁴

RESUMO: O presente trabalho aborda a importância do domínio de competências técnicas e socioemocionais para a realização e sucesso de eventos no contexto do Litoral Norte paulista, com foco no segmento de buffets. A problemática que questiona, até que ponto o domínio de competências técnicas e socioemocionais é crucial para a realização e sucesso de um evento no contexto do Litoral Norte paulista e focado em buffets, foi fundamental para o desenvolvimento de uma plataforma digital, que se mostrou uma abordagem eficaz para suprir as demandas de qualificação profissional presentes na região. A metodologia utilizada baseia-se em revisão bibliográfica, incluindo livros, artigos científicos, jornais e sites especializados, a fim de fundamentar teoricamente o estudo. O objetivo do trabalho é desenvolver uma plataforma que possa oferecer capacitação contínua para profissionais de buffet, promovendo o desenvolvimento de *hard* e *soft skills*. A relevância do tema é evidenciada por pesquisas da Associação Brasileira de Empresas de Eventos, que apontam a carência de habilidades técnicas (*Hard Skill*) e socioemocionais (*Soft Skill*) e empresas do setor. Esse cenário reforça a necessidade de soluções inovadoras que fomentem a gestão de competências e o desenvolvimento humano, pilares fundamentais para o sucesso e a sustentabilidade do setor de buffets na região.

Palavras-chave: Eventos. Buffets. Skills. Plataforma de Treinamento. Desenvolvimento de Competências.

PLATAFORM FOR TRAINING AND DEVELOPMENT OF HARD AND SOFT SKILLS IN THE BUFFET SECTOR

¹ RM: 22025. Aluno regular do Ensino Médio com Habilitação Profissional de Técnico em Administração AMS (Programa de Articulação da Formação Profissional Média e Superior), da Etec de São Sebastião – Classe Descentralizada FATEC – E-mail: caio.santos549@etec.sp.gov.br

² RM: 22331. Aluno regular do Ensino Médio com Habilitação Profissional de Técnico em Administração AMS (Programa de Articulação da Formação Profissional Média e Superior), da Etec de São Sebastião – Classe Descentralizada FATEC – E-mail: luiz.jesus26@etec.sp.gov.br

³ RM: 22015. Aluno regular do Ensino Médio com Habilitação Profissional de Técnico em Administração AMS (Programa de Articulação da Formação Profissional Média e Superior), da Etec de São Sebastião – Classe Descentralizada FATEC – E-mail: thomas.santos41@etec.sp.gov.br

⁴ Orientador; Professor Especialista na área de abordagem deste artigo científico e em outras; U.E: Etec de São Sebastião / CEETEPS – E-mail: paulo.casella01@etec.sp.gov.br

ABSTRACT: The present work addresses the importance of mastering technical and socioemotional skills for the organization and success of events in the context of the North Coast of São Paulo, with a focus on the buffet segment. The problem that questions the extent to which the mastery of technical and socioemotional skills is crucial for the organization and success of an event in this context, with a focus on buffets, was fundamental for the development of a digital platform, which proved to be an effective approach to meet the demands for professional qualification present in the region. The methodology used is based on a literature review, including books, scientific articles, newspapers, and specialized websites, in order to theoretically support the study. The objective of the work is to develop a platform that can offer continuous training for buffet professionals, promoting the development of hard and soft skills. The relevance of the topic is evidenced by surveys from the Brazilian Association of Event Companies, which point to the lack of technical (hard) and socioemotional (soft) skills among companies in the sector. This scenario reinforces the need for innovative solutions that foster skills management and human development, fundamental pillars for the success and sustainability of the buffet sector in the region.

Keywords: Events. Buffet. Skills. Training Platform. Digital platform. Competency Development.

1. INTRODUÇÃO

Abreu (1998), diz que a sociedade brasileira é formada a partir da mistura étnica, dando assim origem a um povo otimista e festeiro. A autora denomina a festa carnavalesca (festa típica brasileira) como o momento de encontro e comunhão entre os povos. Eventos, como o carnaval, acontecem anualmente, pois além de estarem no cerne do povo brasileiro, incentivam entretenimento no país inteiro (MAYER, 2023, apud. Azevedo, n.d, n.p), trazendo grandes benefícios para diversos setores econômicos do país. Benevides (2024), para o ano de 2024 estimou-se uma movimentação de R\$9 bilhões de reais somente para economia do turismo trazidas apenas pelo carnaval.

De acordo com o Centro de Inteligência da Economia do Turismo (CIET apud. GOV-SP- A, 2024), que está ligado à Secretaria de Turismo e Viagens de São Paulo (SECTUR-SP), a economia do turismo, no estado, “deve crescer 4,81%, o que eleva o PIB do turismo para acima de R\$ 300 bilhões” até o final de 2024, beneficiando todo o Litoral Norte paulista, tornando-se um dos principais beneficiários desse crescimento, por ser um importante centro turístico repleto de eventos.

O Litoral Norte Paulista recebe anualmente 5 milhões de visitantes, incluindo a cidade de Bertioga (CIET apud. GOV-SP-B, 2024) que, apesar de fazer parte do Litoral Sul, é considerada pela SECTUR-SP integrante da região norte. Esse

aumento de visitantes faz com que alavanque a demanda por eventos de diversos tipos neste litoral e em todo o Estado. As consequências deste cenário estão no aumento das exigências por qualidade, segurança e boas experiências por parte dos que usufruirão dos eventos (seja moradores locais ou turistas). E que nem sempre é atendido, por várias razões, sendo uma delas a falta de competência técnica e/ou comportamental.

Além das belas praias, que formam um cenário incrível para a execução de eventos, como os casamentos, em qualquer data do ano (OLIVA, 2024), a região dispõe de uma culinária capaz de agradar os mais diversos paladares, o que aumenta a procura por *buffets* que possuem competência para realizar um cardápio repleto de comidas típicas caiçaras (METRÓPOLE, 2023).

Em uma pesquisa realizada pela Associação brasileira das Empresas de eventos (ABEOC, 2019) o leitor constata que além dos desafios em encontrar profissionais dotados de habilidades técnicas e socioemocionais específicas para execução de eventos, pode-se evidenciar a falta de habilidades técnicas e conhecimentos de gestão empresarial por parte das empresas do setor.

Determinar a importância das habilidades técnicas e socioemocionais é constatada por diversos autores, e a intersecção entre essas habilidades é um tema central na literatura de administração e gestão de eventos, sendo crucial para o sucesso de qualquer empreendimento no segmento de *buffet*.

De acordo com Silva *et al.* (2020), os funcionários passaram a ser vistos como parceiros do negócio, sendo responsáveis por uma parte do resultado das empresas e por este motivo, dominar habilidades técnicas e socioemocionais se tornou algo obrigatório. De acordo com o SEBRAE (2022) na atualidade, não basta possuir habilidades técnicas isoladamente (*hard skill*); as empresas estão à procura de profissionais adeptos ao trabalho em grupo, sendo esse o principal fator contribuinte para o sucesso de qualquer entidade que possua fins lucrativos, pois segundo Drucker (2001), os colaboradores são objeto primordial na busca por resultados.

O artigo em questão trabalha em cima da temática específica de Gestão de Competência no setor de eventos, focando no segmento de *buffet*. E dentro do contexto socioeconômico observado acima, encontram-se várias necessidades de análise compondo assim a nossa problemática, que vai questionar: até que ponto o domínio de competências técnicas e socioemocionais é crucial para a realização e

sucesso de um evento no contexto do Litoral Norte paulista e focado em *buffets*?

Objetiva-se, com este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), desenvolver a plataforma Buffet Connect — plataforma fictícia criada como projeto interdisciplinar do componente de desenvolvimento e modelagem de negócios, do curso técnico em Administração integrado ao Ensino Médio, da Etec de São Sebastião. A plataforma irá dispor de treinamentos específicos para capacitar e aperfeiçoar as Competências Técnicas (*Hard Skills*) e Socioemocionais/Comportamentais (*Soft Skills*) de profissionais de *buffets*, com conteúdo especializado e suas demandas.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Caracterização do objeto de estudo

De acordo com SANTOS *et al.* (2010), para que se possa entender o conceito de eventos, temos que trazer para a discussão o termo “eventual”, que significa “[...] acontecimento incerto; casual, fortuito, acidental (AURÉLIO, 2001, p.302), dessa forma podemos entender que os eventos não são recorrentes, acontecendo apenas em momentos de real significância.

Larissa Mongruel em seu artigo “Gestão de Eventos e Cerimonial Público e Privada” fornece ao leitor o conceito de eventos para Zanella:

Evento é uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas e/ou entidades realizada em data e local especial, com objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos e estabelecer contatos comerciais, culturais, esportivos, sociais, familiares, religiosos, científicos, etc (*apud.* ZANELLA, 2012, p.1).

Desse modo, podemos afirmar que são acontecimentos premeditados, com o intuito de celebrar, comemorar, fazer com que momentos perdurem no tempo e nas memórias das pessoas que tiveram a oportunidade de participar.

Para Freiburger (2010) os eventos podem ser classificados como “abertos” ou “fechados”, sendo que o ponto de inflexão entre as categorias é o público. De acordo com a autora, os eventos de classe fechada são realizados para um grupo seleto de pessoas, sendo que estes recebem um convite antecipadamente; já os eventos de classe aberta, são aqueles onde qualquer indivíduo tem passe livre para fazer parte.

Ainda de acordo com Freiburger (2010), existem diferentes áreas de interesse para os eventos, sendo elas: Eventos Artísticos, Científicos, Cívicos, Comerciais, Desportivos, Folclóricos, Lazer, Promocionais, Religiosos, Sociais, Turísticos,

Debates, encontros, exposições, oficina, palestra, dentre outros.

Para Guimarães e outros (2013), os eventos contemporâneos exigem uma execução mais complexa e específica devido à interação de diversas variáveis culturais, sociais e ambientais que estão presentes nos prestadores de serviços e também nos convidados. Essa “interculturalidade”, termo que busca explicar a relação entre grupos étnicos (NASCIMENTO, n.d), é causada por diversos processos envolvendo toda a humanidade, forçando-nos, assim, a pensar de maneira integral e desconsiderar as barreiras fronteiriças, sendo que a Globalização é um desses processos.

A Globalização é o “Processo de integração entre as economias e sociedades dos vários países, especialmente no que se refere à produção de mercadorias e serviços, [...] e a difusão de informações” (AURÉLIO, 2001, p.348). Baumam, (1999) em “Globalização: As consequências humanas”, destaca que a globalização é o destino irremediável da humanidade e, por isso, tem o mesmo significado para todos. HARARI (2020) em seu livro “Sapiens - Uma breve história da humanidade”, completa dizendo que a humanidade vive em um fluxo constante, que para Teixeira e outros (2015, apud. LANNI) se apresentou aos povos de todo globo determinando novas formas de sociabilidade. Lastres e outros (1998) destacam que a denominada “Revolução Informacional” (RI) causada pela Globalização é fator primordial para explicar as novas formas de sociabilidade apontadas por Teixeira e outros.

Com a “revolução informacional”, de acordo com Gamboa (1997), o homem teve suas capacidades cognitivas aumentadas, atrelado ao desenvolvimento de novas tecnologias. Roz (2017) confirma em seu artigo, dizendo que os benefícios trazidos pela RI não se limitam apenas ao campo tecnológico.

Nossa sociedade está passando por diversas mudanças (FREIRE et al. n.d) e para o Dr. José Claudio Cyrineu Terra (n.d), Diretor de Inovação e Gestão do Conhecimento do Hospital Albert Einstein, na atualidade o conhecimento se destaca quando comparado com os recursos naturais, de localização, mão de obra barata e capital financeiro. Desse modo, fatores de produção como matéria-prima, o trabalho e o capital passam a ser vistos como fatores secundários, enquanto o conhecimento é posto atualmente como fator primordial dentro das organizações (FREIRE et al. n.d).

Schwartzman *et al.* (2013), em seu artigo intitulado "Ensino, formação

profissional e a questão da mão de obra", evidencia que, sem a presença de profissionais qualificados no mercado, não haverá espaço para crescimento econômico. De acordo com Viana e outros (apud. MINCER, 2010), a distribuição de renda está diretamente relacionada ao volume de investimentos em capital humano. A Associação Brasileira dos Recursos Humanos (ABRH, n.d.) define capital humano como "toda capacidade, conhecimento, habilidade e experiência dos empregados e gerentes de uma empresa", que podem ser chamadas de *hard skills* e *soft skills*.

“As *soft skills* são o conjunto de habilidades relacionadas ao comportamento e à interação humana” (SEBRAE-A, n.p, 2023). São formadas por traços de personalidade, objetivos, preferências e motivações (ALBUQUERQUE, 2021, apud. Heckman et al, 2012). Apesar das habilidades socioemocionais estarem relacionadas à aprendizagem empírica, esta pode também ser adquirida a partir de cursos e outros meios, assim como habilidades técnicas (ALBUQUERQUE, 2021, apud. Katz, 1974).

As *soft skills* são também competências transversais, críticas, humanas e não acadêmicas. Já as *hard skills* “são habilidades ligadas ao estudo e operacionalização de máquinas e ferramentas – experiência – que contribuem para a eficiência e agilidade” (SEBRAE-B, n.p, 2022) das operações exercidas pela empresa.

Pan-Americana (2022), em 2019, cerca de 1 bilhão de pessoas tiveram problemas mentais, destacando na pesquisa uma série de medidas para diminuir esse índice. Fica evidente a necessidade das empresas em contratar profissionais com uma personalidade sólida, dotados da capacidade de impulsionar as operações e de acompanhar as mudanças que o mundo está passando (CHIAVENATO, 2014), ou seja, uma aptidão intrínseca de percepção macro (*soft skills*), que é um diferencial para o indivíduo e para a companhia. Levando em consideração a definição de habilidades técnicas e socioemocionais, pode-se afirmar que o conjunto dessas habilidades constitui o capital humano.

Cabral e outros (apud. SCHULTZ, 2016) trazem a origem da Teoria do Capital Humano (TCH), cunhada por Theodore Schultz, que apresenta a ideia de que os seres humanos possuem capacidades inatas que devem ser aperfeiçoadas, além de outras habilidades adquiridas ao longo da vida. Cabral e outros. (apud. SCHULTZ, 2016) afirmam também que a TCH sugere que países podem impulsionar o

desenvolvimento econômico investindo no capital humano, principalmente por meio da educação, uma ação que também se aplica ao setor privado.

Desse modo, pode-se inferir que a presença do capital humano é fator contribuinte, sendo primordial tanto para o sucesso de nações quanto para o objeto de estudo do presente artigo, as empresas privadas, conforme apontado pela TCH.

Ao unirmos os conceitos apresentados sobre a globalização e a TCH, Lastres e outros (1998) afirmam categoricamente que a única forma de não se tornar obsoleto é acompanhar as atualizações no cenário global.

Trazendo para discussão o objeto de estudo do presente TCC, Medeiros (2014) diz que, ao tratarmos de *buffets*, discutimos a realização de sonhos de terceiros e, por isso, os profissionais devem exercer suas atividades com total profissionalismo e dedicação. A autora complementa dizendo que, além das novas tecnologias que estão surgindo no mercado de eventos, os profissionais da área devem ficar atentos também à grande variedade nos possíveis tipos de eventos a serem realizados, pois será esta quem irá determinar o padrão do menu/cardápio que será servido no banquete.

O termo “*buffet*” é de origem francesa, e faz referência ao local onde se é colocado as comidas que iram servir o grupo de pessoas que fazem parte do evento (PALAVRA, 2005). No Brasil o referido termo não tem um significado etimológico, mas faz referência à palavra “Banquete”, que (MEDEIROS, 2014) é caracterizada a partir do obrigatório refino em que é realizado; cardápio excelente, atendimento de qualidade e profissionais capacitados.

O alimento tem a capacidade de unir pessoas, além de modificar a dinâmica do ambiente, fazendo com que o momento seja lembrado de forma ainda mais memorável (SALES et al, 2020). Ferreira e outros (2022 *apud*. PEDROSO, 2017, p. 25) evidenciam que o banquete deve ser um diferencial, pois este é objeto primordial quando busca-se alcançar o sucesso na realização de eventos.

A palavra “cardápio” significa “Lista das iguarias servidas em um restaurante ou estabelecimentos afins [...]” (ONLINE, 2024, n.p). ALVES (2020), em seu trabalho “Planejamento e Gestão de cardápios”, diz que os pratos não devem apenas ser listados e servidos de qualquer maneira, e sim de maneira ordenada, para que assim possam compor uma refeição completa. Meneguel e outros (2013) apresentam, que apesar das exigências gastronômicas advindas da diversidade cultural brasileira, os

chefs brasileiros estão inovando ao recriar pratos antigos com novas técnicas.

O estado de São Paulo é reconhecido internacionalmente por sua gastronomia (GOV-SP-C, 2024). O setor de eventos, mais especificamente o segmento de buffets, no Litoral Norte paulista, exerce um papel crucial na economia regional, integrando-se ao turismo e ao lazer, além de promover uma rede de negócios interconectados. Eventos atraem visitantes, impulsionam a economia e estimulam o desenvolvimento de infraestrutura local, consolidando a região como um destino atraente. Segundo o estudo realizado pela ABEOC em parceria com o Sebrae, o setor de eventos no Brasil representou 4,3% do PIB em 2013, com um impacto econômico de R\$209,2 bilhões de reais, 7,5 milhões de empregos, diretos e indiretos, consolidando-se como um importante empregador no país.

Além disso, o setor de eventos demanda um alto nível de organização e gestão estratégica. Chiavenato (2014) observa que a gestão eficaz de pessoas e recursos é fundamental para alcançar os objetivos em qualquer setor, sendo assim, importante especialmente em eventos, onde a expectativa dos participantes e o cuidado com os detalhes podem definir o sucesso da experiência. Essa gestão torna ainda mais precisa a necessidade de adaptar-se a diferentes públicos e oferecer um serviço de qualidade, exigindo profissionais com habilidades para o planejamento e execução apurada, considerando fatores como orçamento, segurança e impacto ambiental do evento.

O segmento de *buffet*, parte essencial desse mercado, destaca-se por sua importância na experiência geral dos eventos, oferecendo aos participantes um serviço personalizado que deve atender a altos padrões de qualidade.

Desse modo, constatamos que *buffets* são fundamentais não apenas por proverem alimentação, que, como já citado, faz com que o momento seja lembrado de forma ainda mais memorável, mas também por complementarem o ambiente e criarem uma atmosfera única que impacta diretamente na satisfação do público. De acordo com ABEOC e Sebrae (2014), a crescente demanda por eventos de qualidade no Brasil impulsionou o segmento de buffets, o que, por sua vez, demanda uma equipe especializada e treinada para lidar com as especificidades desse nicho, considerando fatores como a escolha de alimentos, o tempo de serviço e o atendimento ao cliente.

Apesar do crescimento no número de eventos e da importância do segmento

de buffets, o mercado enfrenta o desafio da escassez de profissionais qualificados. Em uma pesquisa, a ABEOC (2014) destaca a dificuldade que empresas de eventos e buffets enfrentam para recrutar profissionais que possuam tanto as competências técnicas quanto as comportamentais necessárias para atender às expectativas dos clientes. Chiavenato (2014) reforça que a formação adequada dos colaboradores é crucial para a manutenção da qualidade e para a competitividade das empresas, ressaltando que a falta de treinamento e capacitação limita o desenvolvimento de um serviço que atenda ao padrão esperado pelos consumidores.

Drucker (2006) aponta que as competências de um profissional eficaz são fundamentais para que ele se destaque e contribua para o sucesso da empresa. No segmento de *buffets*, essa exigência é ainda maior, pois, além das *hard skills*, como o preparo e o serviço de alimentos, são necessárias habilidades de comunicação e trabalho em equipe, indispensáveis em ambientes de alta pressão. Segundo Chiavenato (2014), as competências técnicas, como o conhecimento sobre segurança alimentar e as habilidades para manusear equipamentos de cozinha, são essenciais para garantir a qualidade do serviço. No entanto, Drucker (2006) destaca a importância de habilidades interpessoais e de resiliência para que o profissional possa lidar com situações imprevistas e manter a qualidade do atendimento.

Profissionais desse setor devem ser capazes de se adaptar a diferentes perfis de público e trabalhar sob pressão, assegurando um serviço consistente e eficiente. No contexto dos buffets, a experiência e o treinamento contínuo são diferenciais que permitem ao profissional se alinhar aos objetivos da empresa, atendendo às necessidades específicas de cada evento e proporcionando uma experiência positiva aos participantes. Chiavenato (2014) salienta que a competência é um processo contínuo de aprendizado, e no setor de eventos, isso se reflete na busca constante por melhorias e no desenvolvimento das equipes.

A estrutura organizacional de uma empresa varia de acordo com seu tamanho. Entre os diversos cargos de empresas de buffet, destacamos o gerente geral, o gerente de banquete, o chef de cozinha e os garçons, cargos comuns em empresas de buffet, constituindo um organograma básico, conforme MEDEIROS (2014).

O gerente geral e o de banquete devem dominar as práticas administrativas e as de liderança, sendo responsáveis pela gestão do orçamento, do cronograma e da

equipe, além de garantir que todos os aspectos do evento estejam alinhados ao planejamento. Como apontado por CESCO (2008), o planejamento de eventos é trabalhoso e fundamental para o atingimento dos objetivos do evento.

O chef de cozinha, por sua vez, necessita de competências técnicas avançadas para elaborar pratos de alta qualidade, além de habilidades organizacionais e de liderança para coordenar a equipe de cozinha (Bares SP, 2022).

Já os garçons desempenham um papel que requer atenção aos detalhes e capacidade de comunicação, uma vez que o atendimento é visto pelo mercado como um dos principais diferenciais de uma organização (COSTA et al. 2015), assegurando que os convidados recebam um atendimento cordial e profissional.

Essas funções exemplificam a complexidade do setor e a importância de uma equipe qualificada para garantir o sucesso do evento e a satisfação do público. Conforme observado por DRUCKER (2006), a eficácia no trabalho irá depender da capacidade do profissional de adaptar-se às demandas do seu ambiente e focar em contribuir com valor agregado. Em suma, o setor de eventos no Litoral Norte paulista e o segmento de buffets, em particular, são áreas que exigem um alto nível de competência técnica e socioemocional, refletindo a relevância do investimento em treinamento e desenvolvimento para a sustentabilidade e competitividade do mercado.

Ao observar o fenômeno da Globalização e o desenvolvimento do capital humano, torna-se evidente a importância de estratégias que promovam a capacitação dos trabalhadores. Em um mundo cada vez mais conectado, as empresas precisam de profissionais que não só tenham habilidades técnicas, mas também a capacidade de trabalhar em equipe, comunicar-se de forma eficaz e resolver problemas de maneira criativa. Assim, a formação de líderes que compreendam a dinâmica global e as particularidades locais se torna um fator chave para o sucesso das organizações.

Em síntese, o desenvolvimento de competências técnicas e socioemocionais é crucial para a formação de um capital humano robusto. O setor de eventos e, especificamente, o segmento de buffets, está intrinsecamente ligado a essa necessidade, pois a qualidade dos serviços prestados está diretamente relacionada ao conhecimento e à habilidade dos profissionais envolvidos. Portanto, investir na

capacitação e no aprimoramento das equipes é uma estratégia indispensável para garantir a excelência no desenvolvimento organizacional e a competitividade no mercado (CHIAVENATO, 2004, apud. ALVES et al. 2024).

Com isso em mente, existem várias formas de capacitar pessoas, como por exemplo: oficina presencial, treinamentos presenciais e, com a chegada da internet, o ensino passou a ser também possível através de plataformas digitais (SANTOS-A, n.d), sendo a modalidade de Ensino a Distância (EAD) uma ótima opção para as empresas. Dentre os principais benefícios desse modelo está a flexibilidade de horários, otimização de tempo, aprendizagem personalizada, acessibilidade e comodidade, maior oferta de cursos, recursos tecnológicos inovadores, possibilidade de conciliar estudos e trabalho, custos reduzidos, qualidade de ensino, autonomia e independência (UNIVERSIDADE TIRADENTES, 2023).

Uma plataforma seria a infraestrutura ou ambiente que possibilitaria a interação entre dois ou mais grupos” (OLIVEIRA et al. 2020). Já o conceito do termo “digital”, são todos os meios eletrônicos de comunicação (DICIO ONLINE, n.d). Desse modo podemos afirmar que as plataformas digitais são ambientes online onde podemos interagir uns com os outros.

Existem diferentes tipos de plataformas digitais, mas destacam-se aqueles trazidos por Martha Gabriel (2010) em seu livro “Marketing Digital na era Digital”, sendo eles: “Sites, Mini site, Hotsite e Portal”.

A internet é acessível a todos que desejam dar início a uma plataforma digital, sendo o site um meio simples e eficaz de adentrar o espaço, que devido ao seu tamanho, tem ainda muito espaço para crescer (SEBRAE-C, 2022). De acordo com o R7 (2024) cerca de 14 (Quatorze) mil sites são criados semanalmente no Brasil, dado esse que corrobora com a afirmativa trazida pelo Sebrae-C. Por conta dessa simplicidade e eficácia em adentrar o mercado de plataformas digitais, o modelo escolhido para compor o produto do presente TCC, foi o tipo “site”.

2.2. Materiais e Métodos

Para a realização deste artigo, foram utilizados materiais bibliográficos como livros, artigos científicos, jornais e sites. O grupo baseou-se em trabalhos de autores renomados, como Peter Drucker e Idalberto Chiavenato, além de pesquisas realizadas pelo Governo e pela Associação Brasileira das Empresas de Eventos.

Por meio de planos gratuitos de aplicativos, no que diz respeito ao desenvolvimento da plataforma online, foi utilizada a ferramenta Wix.com, que forneceu um modelo de site para a aplicação do produto; para a criação do logotipo que representa a plataforma, o grupo recorreu ao Canva.com; como fonte de imagens de alta qualidade para compor a parte visual da plataforma, foi utilizado o banco de dados online Pixabay; e para o desenvolvimento teórico da plataforma, os integrantes utilizaram os conhecimentos técnicos adquiridos no Ensino Médio, com Habilitação Profissional de Técnico em Administração AMS (Programa de Articulação da Formação Profissional Médio e Superior).

Seguindo os padrões exigidos pela Etec de São Sebastião e as normas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), os resultados da presente pesquisa, serão apresentados através de slides produzidos por meio do programa PowerPoint.

2.3. Resultados e Discussões

O desenvolvimento de uma plataforma digital voltada para o treinamento de profissionais no segmento de *buffets* revelou que a carência dessas competências integradas compromete diretamente a experiência dos clientes e o desempenho das empresas. Os resultados da pesquisa indicaram que a ausência de profissionais especializados limita o alcance e a qualidade dos serviços prestados, o que foi corroborado por estudos da ABEOC e do Sebrae, destacando o impacto econômico desse déficit no setor de eventos.

A proposta de uma plataforma digital integrada para capacitação no segmento de *buffets* se alinha às tendências globais de educação e treinamento, oferecendo uma solução eficiente para a formação contínua de profissionais. A adoção de ferramentas tecnológicas, como cursos online, proporciona acessibilidade e flexibilidade a empresas e profissionais que enfrentam restrições de tempo e recursos.

Essa abordagem promove a formação de um capital humano robusto, preparado para lidar com as demandas variáveis de um ambiente dinâmico e competitivo.

Por fim, a discussão aponta para a sustentabilidade do modelo proposto. A utilização de EAD e o foco em competências práticas e contextuais promovem uma

cultura de aprendizado contínuo, alinhada às demandas atuais e futuras do setor. Esse modelo tem o potencial de transformar o segmento de buffets, impactando positivamente não apenas na qualidade dos serviços prestados, mas também a percepção do público e a reputação das empresas.

Levando em consideração o conhecimento adquirido pelos autores durante o curso técnico de administração, que engloba conhecimentos técnicos de aplicativos informatizados, a plataforma “Buffet Connect” (produto deste TCC), foi desenvolvida com a seguinte estrutura:

Página Inicial - Banner Principal: Imagem ou vídeo atraindo novos leads a partir de uma chamada para ação (CTA) "Comece agora" ou "Experimente grátis"; Treinamentos Populares: cursos mais acessados; Certificados: Área para download de certificados de conclusão dos cursos; Chat online.

Catálogo de Cursos - Listagem de Cursos: Exibir os cursos com imagem, título, descrição resumida, preço, e botão para mais informações ou matrícula.

Página de Detalhes do Curso - Descrição Completa: Explicação detalhada sobre o conteúdo do curso; Currículo do Curso: Listagem dos módulos e aulas; Instrutor(es): Informações sobre os instrutores, com biografia e experiência;

Painel do Aluno - Cursos Matriculados: Lista dos cursos em que o aluno está inscrito; Histórico de Pagamentos: Acesso às transações de matrícula; Favoritos: Cursos marcados para assistir no futuro.

Página do Curso (Acesso do Aluno) - Player de Vídeo: Área de visualização das aulas; Fórum de Discussão: Espaço para troca de ideias entre alunos e instrutores; Quiz e Avaliações: Testes para avaliar o conhecimento do aluno.

Área de Suporte - FAQ: Respostas para as dúvidas mais comuns; Central de Ajuda: Com detalhes detalhados sobre cada funcionalidade do site; Sobre nós: Missão, Visão e Valores.

(FIGURA 1: Página Inicial da plataforma Buffet Connect)



FONTE: Pelos Autores, 2024.

(FIGURA 2: Página de cursos da plataforma Buffet Connect)



FONTE: Pelos Autores, 2024.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento de uma plataforma para capacitação de profissionais no segmento de buffets, voltada ao contexto do Litoral Norte paulista, mostrou-se uma abordagem eficaz para atender às demandas desse segmento. A investigação evidenciou que o sucesso de eventos nessa região não depende apenas de habilidades técnicas, como a execução de serviços de alta qualidade, mas também de habilidades socioemocionais, essenciais para uma interação adequada com os clientes e para o trabalho em equipe. Esses aspectos são especialmente relevantes considerando o turismo e o aumento da demanda por eventos na região, o que reforça a necessidade de um serviço qualificado e adaptado às expectativas dos visitantes.

Ao propor uma plataforma digital, este trabalho respondeu ao problema da escassez de profissionais com formação completa, integrando *hard* e *soft skills*. O projeto oferece uma solução acessível, capaz de auxiliar empresas e profissionais a se adaptarem às novas exigências do mercado, possibilitando treinamentos contínuos que abrangem desde competências técnicas, como segurança alimentar e

atendimento, até habilidades como resiliência e comunicação, sendo essas peças fundamentais para tornar o setor mais competitivo e garantir que os eventos sejam realizados de forma eficiente.

O desenvolvimento de uma plataforma digital voltada para o treinamento de profissionais no segmento de buffets revelou que a carência dessas competências integradas compromete diretamente a experiência dos clientes e o desempenho das empresas. Os resultados da pesquisa indicaram que a ausência de profissionais especializados limita o alcance e a qualidade dos serviços prestados, o que foi corroborado por estudos da ABEOC e do Sebrae, destacando o impacto econômico desse déficit no setor de eventos.

A proposta de uma plataforma digital integrada para capacitação no segmento de *buffets* se alinha às tendências globais de educação e treinamento, oferecendo uma solução eficiente para a formação contínua de profissionais. A adoção de ferramentas tecnológicas, como cursos online, proporciona não apenas flexibilidade, mas também acessibilidade a empresas e profissionais que enfrentam restrições de tempo e recursos.

Por fim, a discussão aponta para a sustentabilidade do modelo proposto, que tem o potencial de transformar o segmento de buffets. Sendo está uma solução viável do ponto de vista administrativo, levando em conta o fácil desenvolvimento que o modelo permite.

REFERÊNCIAS

ABEOC. **RAIO X das Empresas de Eventos no Brasil**. Disponível em: <https://abeoc.org.br/wp-content/uploads/2019/12/RESULTADO-RX-DO-SETOR-DE-EVENTOS_ABEOC-BRASIL_final.pdf>. Acesso em: 1 nov. 2024.

ABEOC-SEBRAE. **Indústria de Eventos**. Disponível em: <<https://www.abeoc.org.br/wp-content/uploads/2014/10/II-dimensionamento-setor-eventos-abeoc-sebrae-171014.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2024.

ABREU. M. **Festas e Cultura Popular na Formação do “Povo Brasileiro.”** Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/revph/article/view/11192/8203>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

ALBUQUERQUE. **SOFT SKILLS E HARD SKILLS: ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA A PARTIR DA ISI WEB OF SCIENCE**. Disponível em: <<https://dspace.ismt.pt/bitstreams/e538ecfa-5452-447a-a051->

bd476961d1f7/download>. Acesso em: 4 nov. 2024.

ALVES, A. C. C. et al. **PLATAFORMA DE TREINAMENTO INTEGRADA PARA EMPRESAS**. Disponível em:

<<https://dspace.uniube.br:8443/bitstream/123456789/2685/1/Plataforma%20de%20treinamento%20integrada%20para%20empresas.pdf>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

ALVES, A. M. **Planejamento e gestão de cardápios**. [s.l.] Editora Senac São Paulo, 2020.

AURÉLIO. M. E. - **Século XXI**. [s.l.] NOVA FRONTEIRA, 2000.

BARES-SP. **Chef de cozinha: Conheça essa profissão - O que faz, formação e salário**. Disponível em: <<https://www.baressp.com.br/noticias/chef-de-cozinha-conheca-essa-profissao-o-que-faz-formacao-e-salario>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

BAUMAN, Z. **Globalização**. [s.l.] Jorge Zahar Editor Ltda, 1999.

BENEVIDES, G. **Carnaval deve movimentar R\$ 9 bilhões no turismo em 2024, diz CNC**. Disponível em: <<https://www.poder360.com.br/economia/carnaval-deve-movimentar-r-9-bilhoes-no-turismo-em-2024-diz-cnc/>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

BRASILEIRO D. D. P. L. **Cardápio**. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/cardapio/>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

CABRAL, et al. **Teoria do capital humano, educação, desenvolvimento econômico e suas implicações na formação de professores**. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/4dfe/4844613ecdf087c138579eef24fc20396a2a.pdf>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

CESCA, C. G. G. **Organização de eventos: manual para planejamento e execução**. [s.l.] Grupo Editorial Summus, 2008.

CETESB. **Apêndice A - Caracterização da Zona Costeira do Estado de São Paulo**. Disponível em:

<<https://cetesb.sp.gov.br/wpcontent/uploads/sites/2/2023/08/Apendice-A-%E2%80%93-Characterizacao-da-Zona-Costeira.pdf>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Barueri, SP: Manole, 2014.

CHIAVENATO, I. **Introdução a Teoria Geral Da Administração**. [s.l.] Elsevier Brasil, 2003.

COSTA et al. **QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE: UM GRANDE DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA AS ORGANIZAÇÕES**. Disponível em: <<https://portalidea.com.br/cursos/5f3b79602bc800615fbf7a918b49e8.pdf>>.

Acesso em: 4 nov. 2024.

DRUCKER, P. F. **O melhor de Peter Drucker: a administração**, O – Exame. [s.l.] NBL Editora, 2001.

DRUCKER, P. F. **The effective executive: The definitive guide to getting the right things done**. New York, NY: HarperCollins, 2006.

FERREIRA, et al. **Do chá ao teanner: estudo de caso sobre o serviço gastronômico em empresa de eventos**. Disponível em: <<https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/1043/1037>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

FREINBERG, Z. **Organização e planejamento de eventos**. Disponível em: <<https://central3.to.gov.br/arquivo/453287/.%20Acesso%20em:%206%20jun.%202023>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

FREIRE, et al. **O Computador na Sociedade do Conhecimento**. Disponível em: <<https://sites.icmc.usp.br/sisotani/aulas/SLC0610/livroMEC.pdf>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

GABRIEL, M. **Marketing na Era Digital: Conceitos, Plataformas e Estratégias**. [s.l.] Novatec Editora, 2010.

GAMBOA, S. S. **REVOLUÇÃO INFORMACIONAL: PONTOS DE VISTA PARA O DEBATE SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**. Disponível em: <<https://puccampinas.emnuvens.com.br/transinfo/article/view/1591/1563>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

GANDRA. **Brasileiros preferem cursos online para qualificação profissional**. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-04/brasileiro-prefere-cursos-online-para-qualificacao-ao-mercado>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

GOV-SP-A. **Turismo de SP: temporada de verão gera alta procura por destinos litorâneos no Estado**. Disponível em: <https://www.turismo.sp.gov.br/temporada-de-verao-gera-alta-procura-por-destinos-litoraneos-no-estado>. Acesso em: 1 nov. 2024.

GOV-SP-B. **Lançada a rota gastronômica da Baixada Santista e Litoral Norte**. Disponível em: <<https://www.turismo.sp.gov.br/lancada-a-rota-gastronomica-da-baixada-santista-e-litoral-norte>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

GOV-SP-C. **SP aposta na gastronomia para atrair turistas estrangeiros**. Disponível em: <<https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/ultimas-noticias/sp-aposta-na-gastronomia-para-atrair-turistas-estrangeiros/>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

GUIMARÃES, A.F.; TADINI, R.F. **Eventos**. Disponível em: <<https://canal.cecierj.edu.br/012016/e788fe98cc31f42ca47cfd8817c701f3.pdf>>.

Acesso em: 1 nov. 2024.

HARARI, Y. N. **Sapiens: uma breve história da humanidade**. [s.l.: s.n.].

INEP. **Ensino a distância cresce 474% em uma década**. Disponível em: <<https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/noticias/censo-da-educacao-superior/ensino-a-distancia-cresce-474-em-uma-decada>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

LASTRES et al. **Globalização e Inovação Localizada**. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Jose-Cassiolato/publication/267703103_Globalizacao_e_Inovacao_Localizada/links/545a85360cf25c508c319553/Globalizacao-e-Inovacao-Localizada.pdf>. Acesso em: 1 nov. 2024.

MAYER. **Entenda a importância do Carnaval para a cultura e economia do país, após filósofo associar festa à Aids**. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/carnaval/2023/noticia/2023/02/04/entenda-a-importancia-do-carnaval-para-a-cultura-e-economia-do-pais-apos-filosofo-associar-festa-a-aids.ghtml>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

MEDEIROS. **Serviços de Banquetes e Eventos**. Disponível em: <[https://sisacad.educacao.pe.gov.br/bibliotecavirtual/bibliotecavirtual/texto/Caderno de eRBServiosdeBanqueteeEventosRDDI.pdf](https://sisacad.educacao.pe.gov.br/bibliotecavirtual/bibliotecavirtual/texto/Caderno%20de%20ServicosdeBanqueteeEventosRDDI.pdf)>. Acesso em: 1 nov. 2024.

MENEGUEL et al. **TENDÊNCIAS GASTRONÔMICAS NO MERCADO DE EVENTOS**. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/299649639_Tendencias_gastronomicas_n_o_mercado_de_eventos_Gastronomical_trends_in_the_events_market>. Acesso em: 1 nov. 2024.

METRÓPOLES. **8 dicas para se deliciar com a gastronomia do litoral norte de SP**. Disponível em: <https://www.metropoles.com/conteudo-especial/8-dicas-para-se-deliciar-com-a-gastronomia-do-litoral-norte-de-sp#google_vignette>. Acesso em: 1 nov. 2024.

MONGRUEL et al. **Gestão de Eventos e Cerimonial Público Privado**. Disponível em:

<<https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/176163/2/Tipologia%20de%20Eventos%20-%20UAB%20um%20a%20um.pdf>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

NASCIMENTO. **Interculturalidade: apontamentos conceituais e alternativa para a educação bilíngue**. Disponível em:

<<https://revistas.unila.edu.br/sures/article/viewFile/121/127>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

OLIVA, C. L. **Litoral Norte de São Paulo é cenário para Destination Wedding em qualquer época do ano**. Disponível em:

<<https://www.hojeemdia.com.br/turismo/litoral-norte-de-s-o-paulo-e-cenario-para>

destination-wedding-em-qualquer-epoca-do-ano-1.1022480>. Acesso em: 1 nov. 2024.

OLIVEIRA et al. Conceito e crítica das plataformas digitais de trabalho. Revista Direito e Práxis, v. 11, n. 4, p. 2609–2634, 2020.

ONLINE. P. D. **Dicionário Digital**. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/digital/>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

PAIVA, V. TEMAS EM DEBATE SOBRE O CONCEITO DE CAPITAL HUMANO. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/cp/a/GZvy7G9DGMHJndk9NBTRGQK/?format=pdf&lang=pt>> Acesso em: 1 nov. 2024.

PALAVRA O. D. Buffet. Disponível em: <<https://origemdapalavra.com.br/palavras/buffet/>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

PAN-AMERICANA. S. D. O. OMS destaca necessidade urgente de transformar saúde mental e atenção. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/noticias/17-6-2022-oms-destaca-necessidade-urgente-transformar-saude-mental-e-atencao>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

Por Que o Capital Humano é o Grande Diferencial Das Organizações? Disponível em: <<https://abrhsp.org.br/conteudo/noticias/por-que-capital-humano-e-o-grande-diferencial-das-organizacoes/>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

PORTAL-GOV. **Turismo de SP cresce 4,81% e deve fechar ano com maior fluxo de turistas em 5 anos**. Disponível em: <<https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/ultimas-noticias/turismo-de-sp-cresce-481-e-deve-fechar-ano-com-maior-fluxo-de-turistas-em-5-anos/>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

PSYCHOLOGICAL A. A. PERSONALIDADE Disponível em: <https://dictionary.apa.org/personality?_gl=1*oes3o5*_ga*ODMyNzc0NjYuMTcyNTk3NDA1MQ..*_ga_SZXLGDJGNB*MTcyNTk3NDA1MS4xLjAuMTcyNTk3NDA3NC41My4wLjA.*_gcl_au*MjEwOTQyMDU4OC4xNzI1OTc0MDY4>. Acesso em: 4 nov. 2024.

R7. **Cerca de 14 mil sites são criados toda semana no Brasil para roubar dados dos internautas**. 16 Sep. 2024. Disponível em: <<https://noticias.r7.com/jr-na-tv/video/cerca-de-14-mil-sites-sao-criados-toda-semana-no-brasil-para-roubar-dados-dos-internautas-16092024/>>. Acesso em: 4 nov. 2024

ROZA. **Revolução Informacional e os Avanços Tecnológicos da Informática e das Telecomunicações**. Disponível em: <<https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/3482/3029>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

SALES, et al. **Vista do Comidas e encontros: conexões entre políticas, histórias, culturas e afetos.** Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/index.php/contraponto/article/view/108975/59751>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

SANTOS, et al. **A IMPORTÂNCIA DA COMPREENSÃO DO CONCEITO DE EVENTOS À EXECUÇÃO DO PLANEJAMENTO, PERANTE AS ETAPAS PRÉ, DURANTE E PÓS-EVENTO.** Disponível em: http://www.faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/NvB7q3QfdezDVli_2013-5-23-11-59-58.pdf. Acesso em: 1 nov. 2024.

SANTOS-A. **Avaliação no Ensino a Distância.** Disponível em: <<https://rieoei.org/RIE/article/view/2645/3626>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

SCHWARTZMAN, et al. **Ensino, formação profissional e a questão da mão de obra.** v. 21, p. 563–623, 2013.

SEBRAE. **Desenvolvendo competências: investindo em hard skills e soft skills** Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/desenvolvendo-competencias-investindo-em-hard-skills-e-soft-skills,6ca6b53d48de3810VgnVCM100000d701210aRCRD>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

SEBRAE-A. **Você sabe o que são soft skills? - Sebrae.** Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/voce-sabe-o-que-sao-soft-skills,dd08aa5148f55810VgnVCM100000d701210aRCRD>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

SEBRAE-B. **Desenvolvendo competências: as hard skills no desempenho das funções - Sebrae.** Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/desenvolvendo-competencias-as-hard-skills-no-desempenho-das-funcoes,7f87b53d48de3810VgnVCM100000d701210aRCRD>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

SEBRAE-C. **5 motivos para sua empresa ter um site - Sebrae.** Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/5-motivos-para-sua-empresa-ter-um-site,e702ec7210a41810VgnVCM100000d701210aRCRD>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

SILVA, B. X. F.; CAROLINA NETO, V.; GRITTI, N. H. S. **SOFT SKILLS: Rumo ao sucesso no mundo profissional.** Revista Interface Tecnológica, v. 17, n. 1, p. 829– 842, 2020.

TEIXEIRA, J. M. B. **MUNDIALIZAÇÃO VERSUS GLOBALIZAÇÃO: A ECONOMIA BASEADA NO CONHECIMENTO COMO CONDUTOR DA INOVAÇÃO.** Disponível em: <<https://www.singep.org.br/4singep/resultado/436.pdf>>. Acesso em: 1 nov. 2024.

TERRA. **Gestão de Conhecimento: O Grande Desafio Empresarial!** Disponível em: <https://www.inesul.edu.br/professor/arquivos_alunos/doc_1409867924.pdf>. Acesso em: 1 nov. 2024.

UNIT. **10 Vantagens do EaD.** Disponível em: <<https://www.unit.br/blog/10-vantagens-do-ead>>. Acesso em: 4 nov. 2024.

VIANA, J. F. DE L. **Capital humano e crescimento econômico.** Disponível em: <<https://www.scielo.br/jj/inter/a/srrRFK6rcbj7gwW6GMyVNHK/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 1 nov. 2024.