
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

**“INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS NO SERVIÇO DE CATERING:
COMO A AUTOMAÇÃO ESTÁ REVOLUCIONANDO EVENTOS
GASTRONÔMICOS”**

**“TECHNOLOGICAL INNOVATIONS IN CATERING: HOW
AUTOMATION IS REVOLUTIONIZING GASTRONOMIC EVENTS”**

Renata Silva de Araujo *
Berta Lucia Nascimento Camargo *

Resumo

O setor de catering ocupa posição estratégica nos eventos, pois garante não apenas a oferta de alimentos e bebidas, mas também a experiência gastronômica integrada à hospitalidade. A automação tem transformado esse campo ao introduzir tecnologias que otimizam processos, reduzem custos e personalizam serviços. Softwares de gestão, cozinhas inteligentes e totens digitais exemplificam inovações aplicadas. Tais recursos contribuem para eficiência, redução de desperdícios e maior controle logístico. Além disso, permitem responder às exigências crescentes dos clientes, que buscam rapidez e flexibilidade. Contudo, a tecnologia não substitui a hospitalidade, que depende de acolhimento humano. Nesse sentido, o equilíbrio entre automação e atendimento interpessoal é fundamental. A metodologia quanti-qualitativa fortalece o estudo desse fenômeno, unindo dados objetivos e narrativas interpretativas. Assim, compreender a automação no catering é essencial para analisar como a inovação redefine práticas e expectativas em eventos gastronômicos.

Palavras-chave: Automação. Catering. Hospitalidade. Eventos. Gastronômicos.

Abstract

The catering sector holds a strategic position in events, as it ensures not only the provision of food and beverages but also the gastronomic experience integrated with hospitality. Automation has transformed this field by introducing technologies that optimize processes, reduce costs, and personalize services. Management software, smart kitchens, and digital kiosks exemplify applied innovations. These

* Berta Lúcia Nascimento Camargo - E-mail: berta.nascimento@fatec.sp.gov.br

* Renata Silva de Araujo aluna do Curso de Tecnologia em Eventos, da FATEC - Faculdade de Tecnologia de Presidente Prudente. Email: renatalpi@gmail.com

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

resources contribute to efficiency, waste reduction, and greater logistical control. In addition, they enable responses to the growing demands of clients who seek speed and flexibility. However, technology does not replace hospitality, which depends on human care and interaction. In this sense, the balance between automation and interpersonal service is essential. The mixed-methods approach strengthens the study of this phenomenon by combining objective data with interpretative narratives. Thus, understanding automation in catering is crucial to analyzing how innovation redefines practices and expectations in gastronomic events.

Keywords: Automation. Catering. Hospitalit. Gastronomic Events

1. INTRODUÇÃO

O setor de catering desempenha um papel vital na organização de eventos gastronômicos, garantindo que clientes e convidados tenham uma experiência inesquecível. No entanto, com o avanço da tecnologia, novas soluções foram incorporadas aos serviços de catering, visando otimizar processos, reduzir custos e melhorar a qualidade. A automação, em particular, revolucionou esse setor, tornando os serviços mais flexíveis, personalizados e eficientes.

O crescente impacto da inovação tecnológico na melhoria de experiência gastronômica em eventos está impulsionando uma revolução que está redefinindo os padrões e expectativas do setor, o que comprova a importância desta pesquisa.

De acordo com SEBRAE (2023), a automação de processos visa personalizar e agilizar as operações, permitindo a seleção de menus por meio de totens digitais com interface online, além de unificar dispositivos inteligentes para minimizar desperdícios e aprimorar métricas que auxiliem na tomada de decisões. O objetivo é realizar não apenas para cortar despesas e aumentar a eficiência, mas também para enriquecer e aprimorar a experiência do cliente, que se torna cada vez mais exigente.

Apesar dos avanços tecnológico, muitas operações de serviços de alimentação ainda enfrentam desafios em termos de eficiência operacional, controle de desperdícios e satisfação do cliente. A falta de integração de tecnologias modernas leva a altos custos e baixa produtividade. Diante disso, é necessário estudar como a tecnologia de automação pode ser usada para enfrentar esses desafios e melhorar o desempenho dos serviços de alimentação em eventos gastronômicos.

O objetivo geral deste artigo é analisar o impacto da automação no setor de catering e

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

compreender de que forma as inovações tecnológicas estão revolucionando eventos gastronômicos. Como objetivos específicos, o artigo propõe compreender o ponto de vista dos empreendedores que implementaram a automação no setor de catering, por meio de uma pesquisa.

A metodologia deste artigo utilizará uma abordagem de pesquisa qualitativa para explorar inovações tecnológicas no setor de restaurantes por meio de uma revisão bibliográfica que envolve levantamento e análise de livros de autores renomados e artigos científicos, consultando bases de dados acadêmicos, como SciELO, Google Acadêmico, entre outras fontes relevantes online. Além disso, entrevistaremos e analisaremos estudos de caso de empresas que implementaram processos automatizados para avaliar o impacto que tiveram e entender suas experiências práticas com a aplicação dessas tecnologias.

A abordagem quanti-qualitativa em pesquisas científicas tem se mostrado relevante para o campo dos estudos sociais e aplicados, pois possibilita a articulação entre dados objetivos e interpretações subjetivas. Para Creswell (2010), o método misto ou quanti-qualitativo permite integrar a força dos números, característicos da pesquisa quantitativa, com a profundidade das narrativas, próprias da qualitativa, favorecendo análises mais completas da realidade.

Complementarmente, a pesquisa bibliográfica constitui um procedimento essencial em qualquer investigação científica, pois fundamenta o estudo em aportes teóricos já consolidados. Lakatos e Marconi (2017) ressaltam que a pesquisa bibliográfica não apenas revisa produções anteriores, mas também permite ao pesquisador construir um quadro teórico que sustente a análise dos dados coletados em campo.

Assim, a combinação de métodos e ferramentas na pesquisa quanti-qualitativa fortalece a validade do estudo, ao mesmo tempo em que amplia a compreensão do fenômeno analisado, unindo rigor científico e contextualização interpretativa.

Diante das transformações no ramo de alimentação para eventos, as conclusões deste estudo realçam a importância da automação, pois ela está transformando a maneira como pensamos e oferecemos serviços de comida em festas. A utilização de tecnologias modernas, softwares de gerenciamento e ferramentas digitais tem impulsionado um avanço notável, tornando os métodos mais rápidos, exatos e ajustáveis às necessidades dos clientes.

A pesquisa efetuada mostra que, apesar de ser evidente e vantajosa é automatização como o aumento da produção, a diminuição dos gastos e a melhoria na satisfação do cliente,

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

ainda existem obstáculos consideráveis a serem superados. Entre eles, sobressaem-se a importância de treinar a equipe, os investimentos iniciais e a adequação às características de cada lugar. Tais fatores comprovam que, para a inovação tecnológica funcionar, ela necessita vir junto de planos de treinamento, integração e organização.

Assim, este artigo finaliza mostrando que a automatização na área de catering não é só uma moda, mas sim uma ação crucial para quem quer continuar forte e relevante em um mercado que exige cada vez mais. O futuro da gastronomia em eventos será definido pela habilidade de juntar inovação com personalidade, tecnologia com carinho e produtividade com excelência.

2. DISCUSSÃO TEÓRICA

2.1 Automação em serviços de catering para eventos

O termo catering refere-se a um serviço especializado de fornecimento de alimentos e bebidas em eventos, podendo ser realizado em cozinhas próprias ou externas ao local de realização. Refere-se a um serviço especializado que oferece gastronomia em eventos, seja preparando tudo em suas próprias cozinhas ou montando a estrutura em outros lugares.

De acordo com Pedroso (2017), o catering é parte essencial da hospitalidade em eventos, pois está diretamente relacionado à experiência do consumidor e à percepção de qualidade do serviço. O conceito vai além da simples oferta gastronômica, integrando fatores como planejamento, armazenamento, transporte, apresentação e atendimento ao cliente.

Segundo Matias (2019), o catering pode ser classificado em diferentes modalidades, como o *on-premise catering* (quando o preparo ocorre no próprio local do evento) e o *off-premise catering* (quando a produção é feita em outro espaço e transportada para o evento). Essa divisão reforça a importância da organização logística e da padronização dos processos, fundamentais para garantir eficiência e segurança alimentar.

Os dois autores revelam abordagens complementares sobre o conceito e a execução do catering em eventos gastronômicos. Para Pedroso (2017) concentra-se na vertente da experiência e do relacionamento no catering evidenciando sua importância fundamental na arte de bem receber. O catering vai além da simples entrega de comida e bebida, abrangendo um conjunto de fatores que influenciam diretamente na avaliação de qualidade feita pelo

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

cliente.

Ao integrar organização, estocagem, transporte apresentação e serviço, o catering se posiciona como um elemento estratégico na criação de momentos inesquecíveis em eventos, fortalecendo sua ligação com o zelo, a atenção, o acolhimento e a excelência no atendimento. Ou seja, o catering pode ser compreendido como um serviço estratégico e multidisciplinar, que combina gastronomia, logística, gestão e hospitalidade, sendo indispensável para o sucesso da maioria dos eventos.

Matias (2019), segue na linha mais prática e de classificação, ao identificar diferentes tipos de catering, sendo um executado no próprio espaço do evento e preparado em outro local e levado depois. A diferença explícita a relevância da logística e da uniformização dos procedimentos, pontos essenciais para assegurar a eficiência, a segurança dos alimentos e o padrão técnico do serviço. Uma visão mais técnica e organizada, focada na organização e no gerenciamento dos recursos necessários.

A automação em serviços de catering tem se consolidado como uma tendência na gestão de eventos nos últimos anos, trazendo ganhos em eficiência operacional, qualidade no atendimento e personalização da experiência do cliente. O termo automação refere-se à aplicação de tecnologias que substituem ou auxiliam processos manuais, otimizando tempo, recursos e reduzindo falhas humanas (Zago, 2023).

A evolução tecnológica tem introduzido inovações no ramo, transformando o jeito que os serviços são pensados e realizados. A automatização, firmou-se como uma abordagem valiosa, otimizando a eficiência do trabalho, individualizando a vivência do cliente e diminuindo despesas.

No setor de catering, a automação tem se firmado como uma ferramenta essencial para modernizar e aperfeiçoar os serviços de gastronomia em eventos. Essa área, que abrange desde o preparo dos alimentos até a sua entrega no local, tem incorporado tecnologias em diversas fases da produção, influenciando diretamente a eficiência, a qualidade e a experiência do cliente.

Para Cândido (2024, p.06):

Nos negócios, a transformação digital é um processo que se estende por todas as áreas da empresa, desde a estratégia até o atendimento ao cliente. Hoje, ela pode envolver também a implementação de tecnologias inovadoras, como inteligência artificial (IA), internet das coisas (IoT) e Big Data – e o desenvolvimento de novos modelos de negócios baseados nessas tecnologias.

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

No catering, isso se manifesta através de soluções que agilizam, tornam mais seguros e personalizados os processos. A gestão automatizada de pedidos, que utiliza *softwares* integrados para registrar solicitações, gerenciar cardápios e monitorar o andamento dos pedidos em tempo real, evita erros de comunicação e permite escolhas personalizadas, especialmente em eventos corporativos que utilizam aplicativos de autoatendimento. A inovação tecnológica é crucial para aumentar a competitividade no setor de serviços.

Outro progresso importante são as cozinhas inteligentes, equipadas com fornos programáveis e sistemas de refrigeração com monitoramento remoto. Segundo Assis e Oliveira (2019), esses recursos asseguram padrões rigorosos de qualidade e segurança alimentar, além de reduzir desperdícios e aumentar a produtividade.

Em cenários brasileiros, embora ainda esteja começando com a automatização direto ao cliente, iniciativas como totens de autoatendimento e esteiras de distribuição estão substituindo etapas de serviços tradicionais, como observa Cândido (2024). Essas soluções não só agilizam o serviço, mas também oferecem uma experiência diferenciada e interativa aos participantes.

O controle logístico automatizado tem se mostrado fundamental para garantir que os alimentos cheguem ao evento frescos e dentro dos padrões exigidos. Softwares de rastreamento permitem monitorar frotas em tempo real, otimizando e garantindo a pontualidade e a integridade dos produtos.

As aplicações mostram que a automatização no catering não é apenas uma tendência, mas uma resposta concreta às demandas de um mercado cada vez mais dinâmico e focado na experiência do cliente. Ao integrar tecnologia em todas as etapas do serviço, do preparo à entrega, o setor se torna mais competitivo, sustentável e apto a atender às necessidades atuais com excelência.

Essas inovações trazem benefícios tanto para os organizadores de eventos quanto para os clientes. A experiência é um dos diferenciais mais relevantes no consumo de serviços, e a automação contribui para oferecer rapidez, consistência e personalização. (Bergamo, 2025).

É fundamental que as empresas se dediquem a criar experiências memoráveis para seus clientes, independente do porte ou segmento em que atuam. Essa vivência marcante não é privilégio das grandes corporações, ela pode ser construída por qualquer negócio que

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

compreenda que o verdadeiro diferencial não está apenas no produto oferecido, mas na emoção, no cuidado e na conexão que o cliente sente ao adquirir e utilizar o produto. O valor percebido nasce da soma entre o que é entregue e como é entregue, transformando um simples evento em uma lembrança duradoura e inesquecível.

Para Pedroso (2017), os eventos corporativos que utilizam aplicativos para escolha de refeições durante o credenciamento, possibilitando que restrições alimentares; veganismo, intolerância à lactose, alergias entre outras, sejam registradas previamente, agilizando o serviço no dia do evento.

A tecnologia como ferramenta para melhorar a experiência do cliente mostra como a automação acelera as coisas e cuida das necessidades alimentares dos convidados. Isso valoriza a eficiência e a atenção individual, mostrando que a tecnologia ajuda a organizar eventos mais completos e organizados.

A hospitalidade, elemento central nos eventos, ainda depende de fatores humanos como acolhimento e empatia. Assim, a tendência mais relevante é a integração entre tecnologia e atendimento humano, em um modelo híbrido. No entanto, a automação não deve ser vista apenas como substituição da mão de obra humana, mas como um suporte estratégico. (Boeger, 2020).

A automação não deve substituir o trabalho humano, mas sim ajudar de forma estratégica a melhorar o atendimento; ou seja, um modelo misto, onde a tecnologia e sensibilidade andam juntas, para que o cliente tenha uma experiência eficiente, agradável e personalizada.

Em síntese, a automação no catering para eventos é um campo em crescimento que incorpora tecnologia e gestão, promovendo eficiência operacional e experiências memoráveis. A automação, se bem utilizada, melhora processos, diminui erros e oferece soluções humanizadas, transforma um serviço técnico em algo especial e memorável.

Deste modo, a automação, quando bem aplicada, pode otimizar processos, reduzir falhas e oferecer soluções personalizadas. O toque humano não está em escolher entre eficiência ou empatia, mas em construir modelos que harmonizem ambos, garantindo que cada evento seja ao mesmo tempo ágil, acolhedor e inesquecível.

3. ANÁLISE DA PESQUISA

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Para compreender detalhamento como a automação afeta o setor de catering para eventos, este estudo usou entrevistas semiestruturadas como seu principal método. A opção por essa abordagem qualitativa busca colher opiniões, vivências e práticas diretamente de profissionais que trabalham na gestão e execução de serviços de catering, possibilitando uma análise aprofundada e contextual sobre a interação entre novas tecnologias e a apresentação da hospitalidade.

Os questionários da entrevista foram realizados com profissionais, organizadores de eventos e profissionais de tecnologia voltado para o setor, com a finalidade de descobrir de que maneira a automação tem sido posta em prática, que vantagens têm sido notadas e que obstáculos ainda existem para manter o contato humano nas relações com os clientes. O uso do formato semiestruturado possibilitou a investigação de diferentes tópicos ao longo das entrevistas, possibilitando a percepção sobre as possíveis transformações digitais neste ramo da hospitalidade e gastronomia.

Foram aplicados por meio da plataforma Microsoft Forms, transcritos e examinados, utilizando métodos de análise de conteúdo, visando descobrir padrões e contribuições significativas para a área de pesquisa com um total de 17 profissionais respondentes, o que possibilitou a tabulação e análise de 10 questões entre múltipla escolha e questões abertas, apresentada abaixo:

A primeira pergunta se refere ao tempo de atuação dos profissionais participantes da pesquisa, e teve como objetivo tentar compreender se o tempo de atuação dos profissionais participantes da pesquisa.

Gráfico I: A quanto tempo atua no setor da gastronomia?



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

A análise apresenta um equilíbrio entre profissionais participantes que podem ser considerados veteranos e experientes entre 6 e 10 anos e mais de 10 anos, estão empatados, sugerindo a dinamicidade presente no setor composto por profissionais em fase de consolidação, bem como por veteranos. Apenas 6% dos respondentes atuam há menos de 1 ano, o que pode indicar uma barreira de entrada ou menor renovação de profissionais no setor.

A presença moderada de profissionais em fase de crescimento é de 24%, atuam entre 2 e 5 anos e representam uma parcela relevante que está em processo de amadurecimento profissional.

Portanto, os profissionais com experiência atuam mais de 6 anos que indica um mercado consolidado, onde percebe-se a permanência e o desenvolvimento contínuo são características marcantes. A presença reduzida de iniciantes, apenas 6%, sugere que a entrada de novos profissionais pode ser limitada ou gradual, o que reforça a importância de iniciativas voltadas à formação e incentivo à renovação no setor. Já os 24% com até 5 anos de atuação representam uma geração em ascensão, com potencial para contribuir com inovação e novas perspectivas.

A segunda pergunta é elaborada por uma questão bem fundamentada sobre qual a principal função ou atividade no setor de gastronomia? Seu objetivo pode indicar uma diversidade de atuações do setor de gastronomia, revelando um panorama rico e multifacetado.

Tabela I: Qual sua principal função/ atividade no setor de gastronomia?

Doces
Cozinheira
Cozinheira e <i>food styling</i>
Docente no curso de eventos
Confeitaria
Professora de alimentos
Sou dono de um buffet
Cozinheiro e maitre

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Fabricação de produtos, eventos
Lanchonete e creperia
Cozinheiro
Buffet
Frios
Doces para festas, bombons, cones, balas baianas
Cozinheiro/ Chefe de cozinha
Indústria de alimentos congelados
Cozinheiro

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

A análise da tabela I, pode-se agrupar as atividades em categorias como principais, tais como cozinheira (o), chefe de cozinha e maitre que representam a base operacional da gastronomia, com foco na preparação de alimentos. A repetição do termo cozinheiro mostra que essa é a função mais comum entre os respondentes.

Doces, confeitaria, doces para festas, bombons, cones e balas baianas, indicam especialização em sobremesas e produtos açucarados, com destaque para confeitaria artesanal e festiva.

Docente no curso de eventos e professora de alimentos, mostram presença dos profissionais dedicados à educação gastronômica, seja em cursos técnicos ou acadêmicos. Dono de um buffet, buffet, fabricação de produtos, eventos, indústria de alimentos congelados, lanchonete e creperia envolvem atividades de gestão, produção em larga escala e serviços de alimentação, evidenciando o lado empresarial da gastronomia. *Food Styling* refere-se à estética e apresentação dos pratos, uma área em crescimento com foco em fotografia, marketing e experiência visual.

As tendências observadas indicam uma alta concentração em funções práticas e que a maioria atua diretamente na produção de alimentos, a presença de empreendedores como

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

buffets e lanchonetes. A especialização em doces, a confeitaria aparece com força, especialmente voltada para festas e eventos.

A educação como nicho relevante, pois a formação de novos profissionais também é uma atividade presente e a diversidade de atuação, desde a cozinha tradicional até a indústria e *food styling* o setor mostra-se abrangente.

Portanto, a pergunta revela um setor dinâmico, com profissionais atuando em diferentes frentes, da cozinha ao ensino, da confeitaria à gestão. A predominância de cozinheiros e confeitadores mostra que a base técnica ainda é o coração da gastronomia, mas há espaço crescente para inovação, estética e empreendedorismo.

Na tabela II, foi direcionado a pergunta sobre o avanço da tecnologia; ou seja, quais tecnologias ou soluções automatizadas utilizou no ambiente de trabalho, conforme abaixo:

Tabela II: Quais tecnologias ou soluções automatizadas você já utiliza no seu ambiente de trabalho?

Redes sociais
Nenhuma
Processadores e uso de pastru
Recursos de multimídia
Forno
Ferramentas de gestão: utilizo um programa para cálculo automatizado de receitas e lista de compras. Utilizo também equipamentos que podem ser programados para funcionar de modo automático.
acredito que nenhuma
Nenhuma
Ainda ambiente muito artesanal a fabricação Utilizo Instagram Lista de transmissão Site
Sempre utilizei de um sistema de atendimento on-line com cardápio e cadastro de dados, app serve para
Sistema, forno elétrico

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Maquinário
Nenhuma
Celular, aplicativo <i>iFood, delivery</i>
Impressora, telas digitais em cada área com o demonstrativo das comanda e etiquetadora digital
Gestão de pedidos de produção Fabricação dos nhoques Produção de etiquetas nutricionais
Fornos automáticos

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

As respostas da tabela acima mostram níveis variados de adoção tecnológica, que podem ser agrupados em quatro grandes categorias, sendo em tecnologias digitais e comunicação como redes sociais (instagram, lista de transmissão, site), sistema de atendimento online com cardápio e cadastro, aplicativos de delivery (*IFood*) e celular como ferramenta de trabalho, pois indicam uso voltado à divulgação, atendimento ao cliente e vendas.

As ferramentas de gestão e automação refletem uma busca por eficiência, controle e padronização dos processos em que se destacam em programas para cálculo automatizado de receitas e lista de compras, gestão de pedidos de produção, produção de etiquetas nutricionais e etiquetadora digital.

Os equipamentos automatizados como, forno elétrico, fornos automáticos, maquinário, processadores e uso de *pastru* mostram a presença de equipamentos que facilitam ou automatizam etapas da produção. Assim como os ambientes artesanais ou sem tecnologia revelam que parte dos profissionais ainda atua com métodos tradicionais, sem uso significativo de tecnologia.

Finalmente, essa área mostra uma variedade de métodos, onde certos profissionais utilizam tecnologia digital, sistemas organizacionais e dispositivos automáticos, enquanto outros preferem uma abordagem manual. As plataformas sociais e os aplicativos de atendimento são os recursos mais relevantes, seguidos por instrumentos que automatizam a produção e a gestão.

A tabela a seguir ilustra de maneira relevante o quanto a tecnologia influenciou o

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

trabalho e a vivência do cliente.

Tabela III: Como essas tecnologias impactaram o seu trabalho e a experiência do cliente?

De forma positiva
Ainda não tenho conhecimento do assunto, mas tenho interesse em aprender
Auxiliaram na agilidade e qualidade
Agiliza as tomadas de decisões
Não uso em atendimento ao cliente justamente porque não quero perder o tom de verbal da minha marca, por ser artesanal e feito com tempo, feito a mão
Impactam de maneira positiva, pois me auxiliam em tarefas que quando feitas de forma manual levam o triplo tempo e atenção.
Com a tecnologia o cliente vai ter mais conforto e veio de uma maneira muito positiva
Falta conhecer mais sobre
Uma vitrine uma conexão bem próxima
O impacto é na praticidade do todo, desde o pedido até a produção, tudo chega de forma mais simples, rápida e eficiente, fazendo assim com que se tenha menos custos operacionais.
Agilidade e padrão
Maior produtividade
Não sei opinar
Agilidade nas entregas
Facilidade na preparação dos itens e de forma correta, fazendo com que além de tempo economizado, se torne padrão todos os pedidos em um curto espaço de tempo, desde a retirada do pedido até a entrega.
Otimizam o processo de produção
Agilizaram os processos de trabalho

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

De acordo com as respostas da tabela acima, a influência da tecnologia no trabalho e na experiência do cliente revelam uma diversidade de percepções, que podem ser agrupadas em três grandes categorias: positivas e funcionais, neutras ou iniciantes, críticas ou cautelosas.

As categorias positivas e funcionais, grande parte das opiniões coletadas revela que a tecnologia impulsionou avanços consideráveis na execução das tarefas e na satisfação do consumidor. Os participantes da pesquisa enfatizam a aceleração dos trâmites internos, a uniformização dos bens e serviços, o aumento da capacidade produtiva e a diminuição dos gastos com o funcionamento. Apontam ainda que a tecnologia proporciona bem-estar ao cliente, simplifica a escolha e aprimora fases como o preparo, a entrega e a fabricação dos produtos. Tais visões sinalizam que, para um número expressivo de pessoas, a tecnologia é um recurso essencial que impacta a eficácia e a excelência.

A impressões neutras ou iniciantes, certas manifestações revelam que os integrantes ainda não estão habituados ao uso dessas tecnologias, mas mostram vontade de se aprofundar no tema. Existem aqueles que afirmam não ter opinião formada, o que pode refletir a ausência de acesso, de qualificação ou de nitidez sobre a aplicação dessas ferramentas no seu âmbito profissional. Tal grupo representa uma chance de crescimento, já que demonstra receptividade ao aprendizado e à eventual incorporação no futuro.

Contudo, as visões críticas ou cautelosas, preferem não adotar ferramentas tecnológicas no contato com o público, argumentando que isso poderia prejudicar o caráter individual e feito à mão. Tal decisão demonstra uma atenção à conservação da essência da marca, principalmente em iniciativas que prezam pelo tempo dedicado, o trabalho manual e a relação íntima com o consumidor. Para esses profissionais, a tecnologia pode significar um risco à genuinidade e à customização do atendimento.

Portanto, a avaliação das respostas demonstra que o reflexo do cliente é complexo e diverso. Ao passo que vários notam as vantagens práticas e funcionais, outros ainda estão explorando ou preferem manter métodos mais clássicos. Essa variedade de opiniões confirma que a implementação tecnológica deve levar em conta a natureza do negócio, os princípios da marca e o tipo de conexão que se pretende estabelecer com o consumidor.

O gráfico abaixo, revela um cenário de percepção dividido, conforme a questão abaixo:

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Gráfico II: Você enxerga alguma dificuldade ou resistência em adotar automação/novas tecnologia na gastronomia/catering?



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

A análise do gráfico acima, reflete tanto os avanços quanto os desafios enfrentamos pelo setor diante da transformação digital. Ao examinar as respostas à questão sobre a existência de entraves na modernização da gastronomia, nota-se opiniões diversas, mostrando os progressos e os percalços da área da era digital. Dentro do contexto geral das respostas e do artigo, conclui-se que:

Os números revelam que 29% dos participantes confirmam que sim, existem obstáculos na implementação dessas inovações. Talvez enfrentem problemas como falta de expertise, altos custos de implantação, medo de perder a originalidade ou até aversão à mudança. Em restaurantes, onde o toque pessoal é crucial, a automação pode ser vista com receio, temendo prejudicar a identidade do serviço ou experiência do cliente.

Em contrapartida, outros 29% disseram que não veem entraves. São os profissionais que já usam tecnologia e reconhecem seus benefícios, como rapidez, padronização, controle de estoque, gestão de pedidos e melhor comunicação com o cliente. A automação é uma ferramenta que impulsiona a produtividade e a qualidade, sem afetar a essência do negócio.

A maioria, 41% dos participantes, respondeu que às vezes existem dificuldades. Essa resposta demonstra uma visão maleável. Podem aceitar a tecnologia, mas enfrentam desafios como adaptar a equipe, escolher as ferramentas certas ou equilibrar eficiência e personalização. Isso mostra que a aceitação da tecnologia na culinária não é total, dependendo do serviço, do público e dos valores da marca.

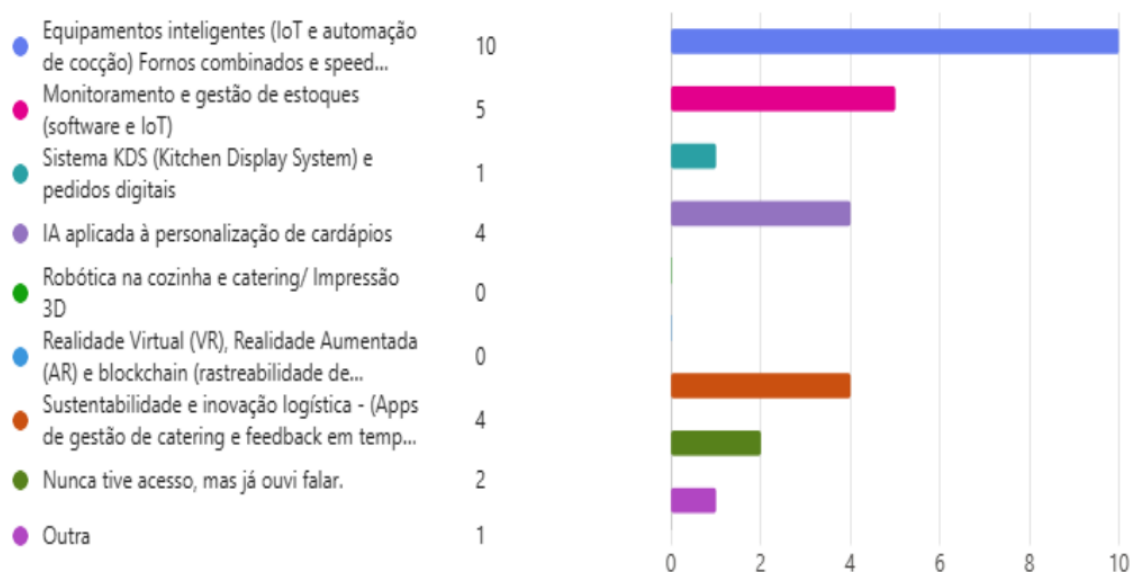
Para tanto, os dados indicam um setor em mudança, onde a tecnologia é vista com

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

diferentes níveis de aceitação.

A questão abaixo mostra que alguns dos entrevistados acreditam que alguns tipos de inovação agregam mais valor para o cliente.

Gráfico III: Que tipo de inovação você acredita que agrega mais valor para o cliente durante a prestação de serviços para eventos?



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

A análise do gráfico III, tem como objetivo identificar, sob a ótica dos profissionais do setor, quais tecnologias ou soluções inovadoras são percebidas como mais relevantes para melhorar a experiência do cliente em eventos gastronômicos e de catering. As respostas revelam uma preferência clara por inovações que otimizam processos operacionais e garantem eficiência na execução dos serviços.

Os dispositivos inteligentes e automatização no preparo de alimentos obteve 37% dos entrevistados, essa opção recebeu mais votos e demonstra que os profissionais do ramo realmente dão importância ao uso de tecnologias como fornos combinados, *speed ovens* e sensores inteligentes (para temperatura, umidade, gasto de energia e limpeza). Esses recursos são considerados importantes porque proporcionam mais exatidão, rapidez e controle na produção dos alimentos, o que influencia diretamente na qualidade do serviço oferecido ao cliente. A automatização, neste caso, é vista como um jeito de assegurar a padronização e a

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

segurança dos alimentos além de diminuir erros humanos.

Acompanhando o gerenciamento de produtos, 19% dos entrevistados, destaca-se a segunda opção mais citada, sua importância na organização e do controle dos ingredientes. Programas e dispositivos IoT focados no gerenciamento de produtos são considerados valiosos, pois possibilitam uma operação mais eficiente, com menos desperdício e mais previsibilidade. Isso ajuda a tornar o negócio sustentável e a entregar serviços de forma correta e no prazo certo ao cliente.

O uso de IA, 15% para personalizar cardápios e 15% para a sustentabilidade na logística, sendo que essas duas opções, com a mesma quantidade de votos, mostram que também é importante valorizar inovações focadas na experiência personalizada e no cuidado com o meio ambiente. A inteligência artificial aplicada na criação de cardápios personalizados pode melhorar a satisfação do cliente, atendendo a preferências alimentares específicas, restrições e gostos individuais. Já os aplicativos voltados ao gerenciamento da logística e à coleta de opiniões mostram uma preocupação com a eficiência do serviço e com a atenção ao que o consumidor diz, além de incentivar práticas sustentáveis.

A adoção de tecnologias inovadoras se mostra baixa, com 0% para robótica, impressão 3D, VR, AR e blockchain, um fato curioso é que tecnologias de ponta, como robôs na cozinha, impressão 3D de alimentos, realidade virtual/aumentada e blockchain para garantir a rastreabilidade, não foram sequer mencionadas. Isso pode ser um sinal de que, apesar de seu potencial, elas ainda não são consideradas práticas ou viáveis para a maioria das empresas de eventos e catering. Talvez por falta de familiaridade, infraestrutura inadequada ou por não parecerem trazer benefícios diretos e rápidos aos clientes.

Uma parte dos participantes, 7% têm acesso limitado à inovação, mesmo conhecendo as inovações, nunca teve chance de usá-las. Isso mostra que existe uma distância entre o que se sabe e o que se aplica na prática. A opção outra, também apareceu com 7%, o que indica que alguns profissionais podem estar pensando em alternativas diferentes das que foram apresentadas, talvez mais adequadas às suas necessidades ou área de atuação.

Ao analisar as respostas, percebe-se que os profissionais de eventos e catering prezam por inovações que promovem a eficiência no trabalho, a qualidade dos produtos e a personalização da experiência do cliente. As tecnologias mais novas ainda não são muito usadas, que pode refletir dificuldades de acesso, custos elevados ou falta de aplicabilidade.

Existe, portanto, uma grande oportunidade para oferecer treinamento, trona a

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

tecnologia mais acessível e adaptar as soluções às necessidades locais, para que a inovação seja vista não apenas como algo moderno, mas como uma ferramenta real que agrega valor ao cliente.

Na tabela abaixo, a questão elaborada convida os profissionais da área a refletirem sobre as tendências tecnológicas que devem moldar o setor nos próximos anos.

Tabela IV: Que inovações ou tecnologias você acredita que serão indispensáveis na gastronomia no futuro próximo?

I.A
Todas para o crescimento e conhecimento de todos que trabalham no ramo da gastronomia.
Monitoramento e gestão de estoque
Robótica na cozinha
Uso da ia
Ferramentas que calculam, projetam e adequam a produtividade de acordo com a realidade de cada profissional.
A parte de equipamentos serão indispensáveis
Fornos automáticos e cardápios digitais
Sustentabilidade
Acho que tudo que está no digital e é oferecido para área, é indispensável, desde o cardápio digital, a grandes sistemas de fornos inteligentes e automação de mão de obra.
Maus robôs menos humanos, mesmo eu não gostando da ideia gosto das coisas humanizadas
Equipamentos com baixo consumo
Cardápios digital
O uso de robôs é equipamentos inteligentes para preparar e servir alimentos, inteligência artificial, sistemas que ajuda no atendimento ao cliente.
Não vejo nenhuma que já não tenha hoje. Porém quanto mais conhecimento e performance dentro de uma cozinha sempre é agregado.
Gestão

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Não sei

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

As respostas oferecem uma perspectiva rica e diversificada, abrangendo desde a automação e a inteligência artificial até a sustentabilidade e o gerenciamento sob medida. Inteligência Artificial (IA) ganha proeminência nas respostas, sendo diretamente apontada por diversos participantes. Ela é encarada como um recurso fundamental para individualizar os pratos, aprimorar os métodos, elevar a qualidade do serviço ao cliente e adequar a produção à situação de cada profissional. A frequência com a IA surge nas respostas sinaliza que os profissionais reconhecem sua capacidade de mudar a gastronomia em algo mais estratégico, eficaz e customizado.

Vários participantes enfatizam a relevância de equipamentos automatizados, como fornos inteligentes, sistemas de cozimentos automáticos e instrumentos que avaliam a temperatura, o gasto de energia e a higienização. Tais ferramentas são relacionadas à uniformização, à economia de tempo e ao aumento da produção. A automação é tida como um suporte na execução precisa e ágil das atividades, sobretudo em locais de grande movimento como festas e eventos.

O gerenciamento eficaz dos suprimentos é indicado como uma inovação primordial. *Softwares* e sistemas de acompanhamento são prezados por sua habilidade de diminuir perdas, controlar despesas e assegurar a constâncias operacional. Essa inquietação mostra que a tecnologia não é vista apenas como uma ferramenta de produção, mas também de organização e expertise comercial.

Cardápios digitais, sistemas de pedidos e plataformas de gestão são citados como componentes basilares. A digitalização é entendida como um meio de simplificar a comunicação com o cliente, acelerar o serviço e tornar a experiência mais interativa e moderna. Além disso, há quem defenda que tudo o que está no digital, de equipamentos e sistemas de gestão, é essencial para o futuro da gastronomia.

Ainda menos mencionada, a sustentabilidade surge como uma questão importante. Equipamentos de baixo consumo e soluções logísticas mais eficientes são vistos como maneiras de harmonizar a tecnologia com ações responsáveis, o que pode valorizar a marca e satisfazer as expectativas de um público cada vez mais atento.

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

O uso de robôs na cozinha gera opiniões divididas, há quem veja vantagens no preparo e na oferta de pratos, mas outros se sentem inseguros com a ideia de diminuir a participação de pessoas. Uma fala em particular ressalta a vontade de ter menos robôs e mais gente, mostrando que, mesmo com a eficiência da robótica, o carinho no preparo e o contato entre pessoas são importantes, principalmente em refeições mais especiais.

Certos participantes dizem que as inovações atuais já são suficientes, mas admitem que o saber e o bom desempenho são sempre um ganho. Há quem não saiba ou não tenha opinião sobre o tema, talvez por falta de informação ou contato com as novas tecnologias.

No entanto, as respostas indicam que os profissionais imaginam um futuro tecnológico, mas com um meio termo entre máquinas e pessoas. A inteligência Artificial, a automação dos equipamentos, o gerenciamento digital e o cuidado com o meio ambiente são vistos como essenciais para garantir a qualidade, a individualização e a responsabilidade. Ao mesmo tempo, percebe-se que o toque humano e o conhecimento técnico seguirão sendo importantes, mesmo com o avanço da tecnologia.

No gráfico IV, os clientes buscam entender qual atributo é mais valorizado pelos consumidores na experiência gastronômica em eventos, a rapidez na entrega do serviço ou a adequação às preferências individuais.

Gráfico IV: Na sua opinião, os clientes preferem agilidade ou personalização quando se trata de gastronomia/catering para eventos?



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Os dados coletados demonstram uma forte inclinação para serviços sob medida, com 71% dos entrevistados destacando essa característica como primordial. Isso sinaliza que, ao se tratar de eventos, os consumidores costumam dar mais valor às vivências gastronômicas que

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

espelham seus paladares, particularidades alimentares, jeito e imagem. A customização pode abranger desde menus ajustados a dietas específicas, como opções vegetarianas, sensibilidades ou reações alérgicas, até a forma como os pratos são exibidos, o clima do ambiente e um tratamento mais íntimo e singular. Tal escolha sugere que os clientes anseiam por momentos singulares e inesquecíveis, que transcendem o mero ato de comer.

Em contrapartida, 29% dos envolvidos apontaram a rapidez como quesito favorito. Mesmo sendo uma fatia menor, ela ainda denota uma inquietação considerável, sobretudo em eventos com grande volume de pessoas, horários corridos ou organização intrincada. A rapidez está atrelada à competência, presteza e leveza do serviço, aspectos que também ressoam diretamente na alegria do cliente.

A dominância da customização sobre a rapidez explicita uma tendência de valorizar o zelo, a atenção aos pormenores e a edificação de vivências gastronômicas mais envolventes e exclusivas. Contudo, isso não implica que a rapidez seja dispensável, ela permanece sendo um trunfo competitivo, especialmente quando bem sintonizada com a customização.

A pesquisa demonstra que, para a maioria dos especialistas, os contratantes de gastronomia e catering para eventos priorizam atendimentos sob medida, que cumpram suas vontades individuais e gerem laços mais expressivos. A rapidez, ainda que relevante, surge como secundária, evidenciando que o porvir da culinária em eventos está cada vez mais direcionado à experiência customizada, sem renunciar à eficácia operacional. O desafio para as empresas do ramo é encontrar o meio termo entre esses dois pilares.

Na tabela V abaixo, a pergunta propõe uma reflexão sobre o impacto das tecnologias automatizadas na experiência emocional e relacional dos clientes em eventos gastronômicos.

Tabela V: Acredita que a automação pode aumentar ou diminuir a percepção de hospitalidade em eventos gastronômicos? Por quê?

Aumentar, por causa da rapidez que traz respostas
Aumentar, por passar mais confiabilidade
Não sei responder
Sim. Para agilizar os recursos, atender as necessidades e desejos do cliente
Diminuir, porque não é algo real, e com o aumento da tecnologia isso vai se perdendo

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

A automação pode aumentar a hospitalidade no sentido de experiência do cliente utilizando novas tecnologias para diferenciar ou melhorar a experiência; enquanto o excesso da automação pode se caracterizar como falta de consideração, uma vez que as pessoas não estejam familiarizadas com a solução. Exemplo: cardápio em tablet ou <i>qr code</i> sem que haja uma opção de cardápio físico.
Eu acredito que ela pode aumentar
Acredito que não, tendo em vista que a automação irá facilitar e agilizar os processos no trabalho
Pode aumentar pois as pessoas querem ser objetivas e serem bem atendidas
Aumentar, visto que quando se investe nisso, se tem mais tempo para recepcionar, conversar e atrair
Diminuir
Aumentar
Não consigo opinar
Buscar melhorar sempre p agradar o cliente
Aumentar. Quanto melhor o produto, mesmo sendo apenas uma experiência, melhor ele é compartilhado.
Automação completa impacta negativamente. A gastronomia é uma função essencialmente personalíssima para que tenhamos um produto personalizado. Mas creio que 90% do processo será automatizado em médio prazo
Não, vai ajudar nos processos e garantir o sucesso do evento

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Grande parte dos participantes acreditam que a automatização tem o potencial de elevar a impressão de acolhimento, principalmente ao conferir rapidez, segurança e performance. Vários ressaltam que, ao tornar automáticas as tarefas do dia a dia, os funcionários conquistam mais tempo para se consagrarem ao bem-estar dos visitantes, à conversa face a face e à individualização do serviço. A tecnologia, nesse contexto, é encarada como uma auxiliadora da hospitalidade, ao viabilizar um serviço mais acelerado e sistemático e adequado às vontades do cliente.

Certas manifestações também frisam que a automatização coopera para uma vivência

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

mais direta e natural, o que é apreciado por inúmeros usuários em atividades. A convicção criada por sistemas exatos e organizados é mencionada como um elemento que fortalece a sensação de atenção e competência.

Os participantes que alegam não têm como dizer ou não conseguem se posicionar, o que talvez denote ignorância sobre o assunto ou complexidade em conceder como a automatização se conecta com aspectos subjetivos como a hospitalidade. Tais respostas indicam que a ideia ainda é recente ou pouco investigada por certos profissionais, e que há local para mais debate e instrução sobre o efeito das tecnologias na vivência humana dos eventos.

Alguns revelam apreensão que a automatização consiga atenuar a impressão de hospitalidade, principalmente quando manejada de maneira exagerada ou fria. Há quem declare que a tecnologia não é palpável e que, com seu desenvolvimento, some o contato humano que singulariza a gastronomia como uma ocupação fundamentalmente carinhosa e sob medida.

Uma resposta notavelmente ponderada realça que a automatização pode ser favorável quando bem medida, mas que o excesso, como a troca total de cardápios físicos por tablets ou QR Codes, consegue causar descontentamento, sobretudo entre indivíduos desacostumados com essas alternativas. Isso expõe que a hospitalidade está atrelada abrangência, afeição e delicadeza ao tipo do público, e que a tecnologia precisa ser aplicada com moderação para não colocar em risco esses valores.

Nota-se que as respostas da automação no setor gastronômico têm o potencial de fortalecer ou enfraquecer a sensação de acolhimento, variando conforme sua utilização. Se empregada para aprimorar os procedimentos e disponibilizar mais tempo para a interação humana, ela é considerada um recurso vantajoso. Por outro lado, ao eliminar totalmente a interação direta ou criar empecilhos tecnológicos para o cliente, a automação pode transmitir uma impressão de frieza e distanciamento.

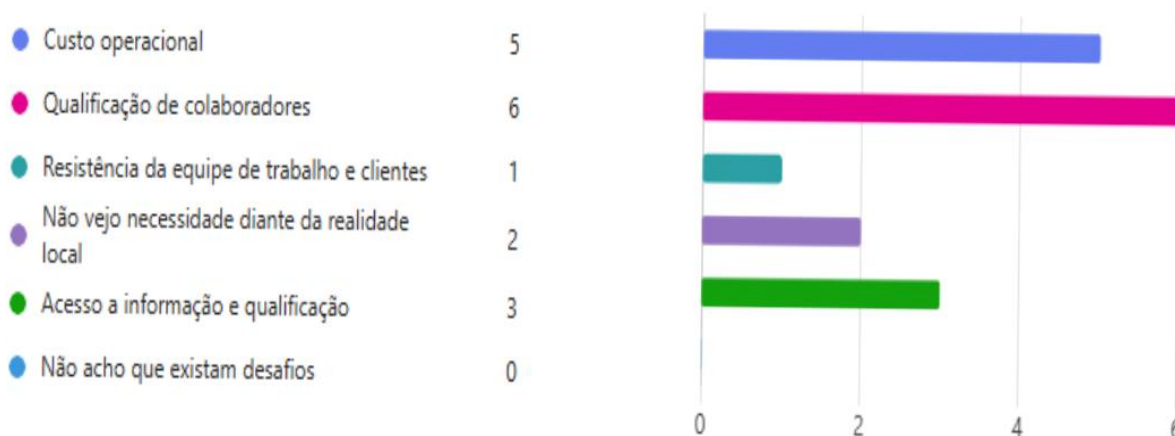
Assim, o verdadeiro desafio reside em incorporar a automação de maneira ponderada e inteligente, levando em consideração as preferências dos clientes e preservando a atenção na vivência hoteleira e individualizada, que é a essência da hospitalidade em ocasiões gastronômicas.

Na última pergunta, buscou identificar os obstáculos percebidos pelos profissionais do setor diante da crescente digitalização e automação dos processos gastronômicos, conforme

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

abaixo:

Gráfico V: Na sua opinião, qual o principal desafio em adotar tecnologias/automação no serviço de gastronomia/catering para eventos?



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

As respostas evidenciam uma análise crítica e realista dos empecilhos à inovação, sublinhando obstáculos tanto estruturais com culturais. A resposta mais comum, qualificação da equipe com 35%, destaca a falta de preparo da equipe como um problema central. Isso indica que, embora as tecnologias estejam a mão, sua utilização eficaz depende da capacidade dos funcionários em manipulá-las. A gastronomia, principalmente em eventos, demanda rapidez, precisão e flexibilidade e, sem treino adequado, a automação pode causar insegurança, falhas ou resistências. Essa visão realça a relevância de investir em educação técnica e atualização regular dos funcionários para uma adoção bem-sucedida da inovação, feita com qualidade.

O segundo grande problema mencionado é o custo de implantação das tecnologias, com 29% de respostas. Muitos profissionais admitem as vantagens de automação, mas ressaltam que os gastos iniciais em equipamentos, softwares, manutenção e capacitação podem ser altos, principalmente para pequenas empresas ou negócios locais. A barreira financeira limita o acesso a inovação, gerando desigualdade entre empresas que investem e as que ficam fora do progresso tecnológico.

Ainda além da formação técnica, 18% dos entrevistados apontam a falta de acesso à

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

informação como grande obstáculo. Muitos profissionais necessitam de clareza sobre quais tecnologias existem, como operam, seus benefícios, e como podem aplicar isso. A ausência de canais acessíveis de informação e orientação pode atrapalhar a decisão e causar insegurança na adoção de novas ferramentas.

A resistência de equipe e clientes obteve 1% de resposta, mesmo pouco falada, a resistência cultural da equipe e dos clientes também é um desafio. Isso acontece quando existe apego a métodos antigos, medo de perder o toque humano ou dificuldade em lidar com mudanças. A tecnologia, por mais eficiente, pode ser vista como impessoal ou complexa, se não bem explicada ou integrada ao estilo do serviço.

Com 2% dos participantes responderam que não veem necessidade automatizar, pensando nas características dos seus negócios. Essa declaração dá a entender que, em certos lugares, tipo áreas com menos tecnologia ou serviços mais manuais, a automação pode parecer sem uso, ou que não combina com o tipo de cliente. Isso sublinha que inovar tem que estar ligado ao lugar, mudando conforme o local, e respeitando o jeito e as peculiaridades de cada coisa feita.

Ninguém respondeu que não há problemas, o que mostra que, mesmo quem está otimista, sabe que usar tecnologia precisa de organização, dinheiro e mudança. Isso expõe que o setor amadureceu, sabendo que a inovação é boa, mas cheia de barreiras.

Portanto, os principais problemas em adotar tecnologia em gastronomia e catering para eventos são a formação profissional, o dinheiro e o acesso à informação. Embora a automação pareça ser um futuro certo, e bom, sua aplicação exige uma boa base de estudo, investimento e conscientização. O sucesso da inovação nesse setor precisa de planos que juntem ensino, acesso à tecnologia e consideração pelas situações da região, assegurando um progresso duradouro e com impacto real.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise realizada, é possível concluir que a automação no catering transforma sensitivamente na forma como os serviços gastronômicos são planejados, executados e percebidos nos eventos. As novas tecnologias, tipo a inteligência artificial, equipamentos

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

inteligentes, sistemas de gestão e digitalização dos processos, estão promovendo avanços na padronização, agilidade, controle e personalização.

Um estudo com empresários que já utilizam automação em seus negócios mostrou que, mesmo com os muitos benefícios notados, ainda há dificuldades consideráveis. Custos de operação, preparo da equipe, acesso à informação e dificuldade em aceitar mudanças estão entre os principais. Tais barreiras mostram que usar tecnologia não depende só de ter dinheiro, mas também de um plano completo que inclua treinamento, conscientização e adaptação ao contexto de cada lugar.

Adicionalmente, as informações mostram que os clientes prezam cada vez mais por um atendimento personalizado e atencioso, o que requer que a automação seja aplicada com moderação e atenção. Quando usada corretamente, a tecnologia pode aumentar a sensação de atenção e cuidado, mas o uso exagerado ou sem contato humano pode prejudicar a essência da experiência gastronômica.

Assim, a influência da automação no ramo da gastronomia e catering não se resume à eficiência no trabalho, mas se expande para a criação de experiências mais requintadas, interligadas e inesquecíveis. Para que essa transformação tecnológica seja eficaz e duradoura, é essencial que os gestores estejam prontos para unir inovação com identidade, técnica com sensibilidade, e avanço com intenção.

REFERÊNCIAS

ASSIS, M. R.; OLIVEIRA, C. F. **Tecnologia e inovação em serviços de alimentação**. São Paulo: Senac, 2019.

BERGAMO F. **Gestão da experiência e relacionamento com o cliente**. 2ª ed. Revista SENAC. 2025. Disponível em: < [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=OGJzEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Segundo+Pine+e+Gilmore+\(2011\),+a+experi%C3%Aancia+%C3%A9+um+dos+diferenciais+mais+relevantes+no+consumo+de+servi%C3%A7os,+e+a+automa%C3%A7%C3%A3o+contribui+para+oferecer+rapidez,+consist%C3%Aancia+e+personaliza%C3%A7%C3%A3o.&ots=IDVRpjdM7m&sig=KfejokH5faqpDHnXNL0QfdMWNBs&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=OGJzEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Segundo+Pine+e+Gilmore+(2011),+a+experi%C3%Aancia+%C3%A9+um+dos+diferenciais+mais+relevantes+no+consumo+de+servi%C3%A7os,+e+a+automa%C3%A7%C3%A3o+contribui+para+oferecer+rapidez,+consist%C3%Aancia+e+personaliza%C3%A7%C3%A3o.&ots=IDVRpjdM7m&sig=KfejokH5faqpDHnXNL0QfdMWNBs&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false) > Acesso em: 17 out. 2025.

BOEGER, M. Hotelaria hospitalar: **Gestão em hospitalidade e humanização**. 3 ed. Revista SENAC. 2020. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=tBHYDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=A+hospitalidade,+elemento+central>

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

[+nos+eventos,+ainda+depende+de+fatores+humanos+como+acolhimento+e+empatia+\(Lashley,+2004\).+Assim,+a+tend%C3%Aancia+mais+relevante+%C3%A9+a+integra%C3%A7%C3%A3o+entre+tecnologia+e+atendimento+humano,+em+um+modelo+h%C3%ADbrido.&ots=dE_HZM982F&sig=gXO7razid68whwgcH8ZxqcN-LJo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](#) Acesso em: 08 out. 2025.

CÂNDIDO, G. Gestão de tecnologia, inovação e transformação digital. Revista SENAC. 2024. Disponível em: < https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=A18GEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=+a+inova%C3%A7%C3%A3o+tecnol%C3%B3gica+%C3%A9+crucial+para+aumentar+a+competitividade+no+setor+de+servi%C3%A7os.+No+catering,+isso+se+manifesta+atrav%C3%A9s+de+solu%C3%A7%C3%B5es+que+agilizam,+tornam+mais+seguros+e+personalizam+os+processos.+&ots=ufL5YaDTkP&sig=3pUi5gyVBzNVm9121WXrNPh4H7A&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false > Acesso em: 08 out. 2025.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DOURADO, V.A.S. O uso de estratégias de *marketing* digital na atração de clientes: um estudo de caso no segmento de food service. **Portal De Trabalhos Acadêmicos**, 18(1). 2025. Disponível em: <https://revistas.faculdededamas.edu.br/index.php/academico/article/view/3225> Acesso em: 10 de set. 2025.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MATIAS, M. **Organização de eventos:** teoria e prática. 8. ed. Barueri: Manole, 2019.

PEDROSO, R. F. M. A importância do catering nos eventos corporativos em unidades hoteleiras. **Repositório Comum**. Estoril. 2017. Disponível em: < <https://comum.rcaap.pt/entities/publication/aa904a5d-7fba-40fe-a3be-0d93117e3468> > Acesso em: 15 ago. 2025.

PEREIRA, L. S.; FREITAS, J. M. Automação e competitividade no setor de serviços. **Revista Brasileira de Inovação em Turismo e Hospitalidade**, v. 9, n. 2, p. 45-61, 2020.

SANTOS, V. L.; LIMA, R. P. **Inovação digital no setor de alimentação e eventos**. Caderno Virtual de Turismo, v. 21, n. 3, p. 89-104, 2021.

SEBRAE. **Gastronomia com tecnologia e inovação, novas tendências em serviços**. 2023. Disponível em: < [Gastronomia com tecnologia e inovação, novas tendências em serviços -](#) >

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

[Sebrae](#)> Acesso em: 07 jun. 2025.

ZAGO JUNIOR, P.H. **A gestão da informação e do conhecimento no setor hoteleiro:** aplicações, confluências e lacunas. 2023. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências. Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, 2023. Disponível em: < <https://repositorio.unesp.br/entities/publication/49571a0c-ee39-4453-b783-800653b23582>> Acesso: 17 out. 2025.