

HOSPITALIDADE MINEIRA

Modelo Tiradentes

Programa Senac
**Primórdios
da Cozinha
Mineira**



PRIMÓRDIOS DA
Cozinha Mineira



Recomenda
SESA



Apoiam

EMATER
Minas Gerais



HOSPITALIDADE MINEIRA

Modelo Tiradentes

Primórdios da Cozinha Mineira

Diretoria de Hospitalidade e Gastronomia

Edson Puiati

Equipe de pesquisa

Vani Fonseca Pedrosa – Coordenação geral

Sandra Souto – Professora pesquisadora

Jessica Marcela Kaufman – Pesquisadora

Marcos Pessoa Morais – Pesquisador

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac Minas

Belo Horizonte

2024

Sumário

Introdução	1
1. Modelo de hospitalidade nas hospedagens	4
• Atendimento e café da manhã	5
• Localização	10
• Limpeza	12
• Instalações e conforto	14
• Palavras-chave da hospitalidade nas hospedagens	15
2. Modelo de hospitalidade nos restaurantes	19
• Atendimento e gastronomia: pilares da hospitalidade	20
• Pratos típicos e influências nos cardápios	24
• Tipos de serviço	28
• Produtos locais	30
3. Comércio, turismo e serviços	34
• Produção local e comércio	35
• Turismo	43
• Outros aspectos relacionados ao turismo	48
4. Sistematização dos resultados: hospitalidade, desafios e sugestões	50
• Desafios e sugestões	51
• Modelo de hospitalidade em Tiradentes	55
• Sugestões para aprimorar o modelo de hospitalidade em Tiradentes	57

• Esquema do modelo de hospitalidade em Tiradentes	59
• Esquema das potencialidades baseadas no modelo de hospitalidade em Tiradentes	60
Referências	61



Índice de ilustrações

Gráfico 1. Frequência relativa de aspectos positivos entre notas altas (hospedagens)	6
Gráfico 2. Aspectos mais elogiados pelos clientes segundo proprietários das hospedagens	7
Gráfico 3. Palavras frequentes (hospedagens)	16
Mapa 1. Produtos regionais (hospedagens)	18
Gráfico 4. Frequência relativa de aspectos positivos entre notas altas (restaurantes)	21
Gráfico 5. Palavras frequentes (restaurantes)	23
Gráfico 6. Número de estabelecimentos por influência da cozinha no cardápio	25
Gráfico 7. Tipos de receita por número de estabelecimentos	26
Gráfico 8. Tipo de serviço por quantidade de estabelecimentos	29
Mapa 2. Produtos regionais (restaurantes)	32
Figura 1. Pilares da cozinha mineira	39
Gráfico 9. Distribuição de clientes brasileiros por lugar de procedência	45
Gráfico 10. Distribuição de clientes estrangeiros por país de procedência	46

Introdução

O Programa Primórdios da Cozinha Mineira é um produto educacional registrado pelo Senac MG, baseado no resgate e aprimoramento de produtos e serviços voltados para a valorização da identidade local e para o desenvolvimento socioeconômico do território. O programa tem seu foco no fomento econômico da cadeia produtiva alimentar e de serviços para o comércio e turismo locais. Nesse contexto, o objetivo da presente pesquisa consistiu em compreender o modelo de hospitalidade mineira em Tiradentes, explorando os elementos essenciais que definem a hospitalidade de modo integral: como recepcionar, como hospedar, como alimentar e como entreter de forma satisfatória. A escolha da cidade de Tiradentes se deu pela sua reputação consolidada na qualidade desses serviços em Minas Gerais.

Embora reconheçamos o valor do ambiente natural, arquitetônico e cultural da cidade, a pesquisa foca nos aspectos que podem ser aprimorados. Dessa forma, destaca-se a importância das ações na área de hospedagem, gastronomia e comércio para o desenvolvimento do turismo.

“Hospitalidade significa receber, abrigar, alimentar e cuidar do visitante”

Geraldo Castelli

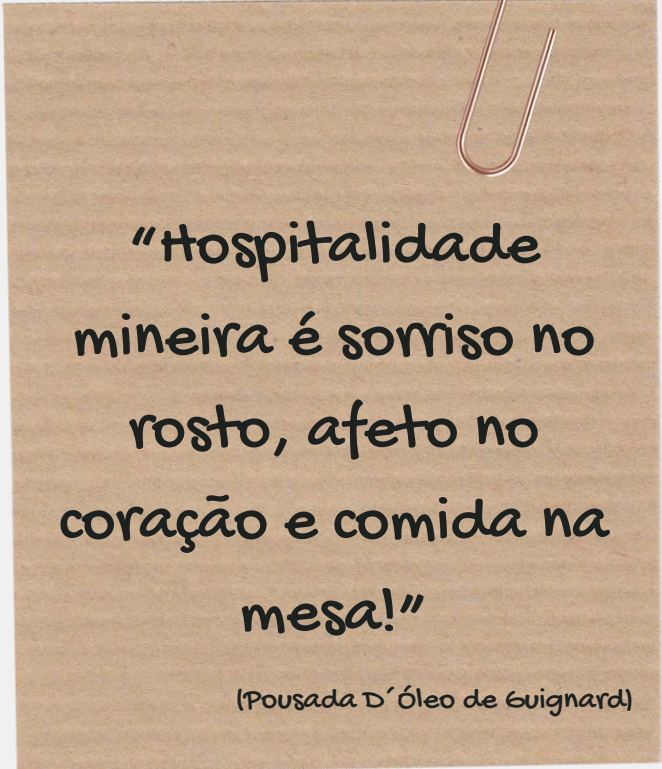
Metodologicamente, a pesquisa adotou uma abordagem mista (qualitativa e quantitativa) com base na análise de dois tipos de fonte: entrevistas e comentários publicados em plataformas online. Inicialmente, foram conduzidas 26 entrevistas com proprietários de diversos tipos de hospedagem – incluindo cama e café, pousada familiar, pousada para eventos, pousada rural e resorts –, 18 com proprietários de restaurantes e 17 com produtores. Nessa primeira etapa, procurou-se capturar os valores e hábitos mencionados pelos entrevistados que, segundo eles, resultam no “bem receber local”. Em uma etapa subsequente, foi realizada uma segunda pesquisa de natureza diferente para complementar a anterior. Essa pesquisa incluiu a análise de comentários de clientes de restaurantes em Tiradentes, publicados no TripAdvisor nos últimos seis meses (de outubro de 2023 a maio de 2024), assim como de avaliações de hóspedes das hospedagens dessa cidade, disponíveis no Booking ao longo do último ano (de maio de 2023 a maio de 2024). O propósito das duas pesquisas foi identificar, a

partir de perspectivas distintas – dos proprietários e dos clientes –, os elementos fundamentais da hospitalidade mineira em Tiradentes, tanto na visão de quem a oferta quanto na de quem a recebe.

Para apresentar os resultados desta pesquisa, dividimos o ebook em quatro partes: na primeira, destacamos os resultados do modelo de hospitalidade de Tiradentes nas hospedagens urbanas e rurais. Na segunda, focamos no relativo ao modelo de hospitalidade nos restaurantes. Na terceira, exploramos o referente ao comércio, turismo e serviços locais. Por fim, na quarta parte registramos os desafios identificados a partir dos resultados desta pesquisa, assim como apresentamos as conclusões e a sistematização gráfica do modelo de hospitalidade de Tiradentes.

Com a finalidade de valorizar os resultados deste trabalho e de reconhecer aqueles que nele participaram, o Senac concedeu o Selo Senac Primórdios - Modelo Hospitalidade Tiradentes aos estabelecimentos que colaboraram com esta pesquisa.

1. Modelo de hospitalidade nas hospedagens



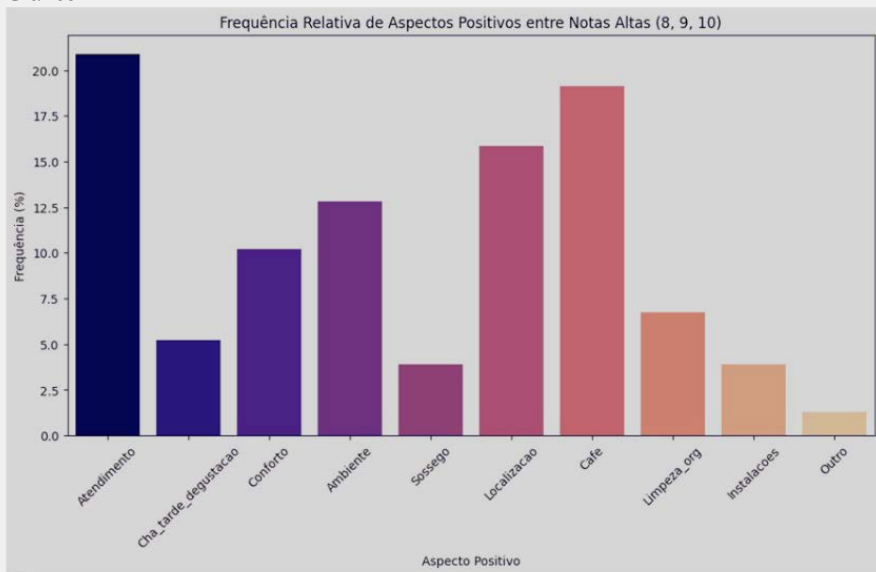
"Hospitalidade
mineira é sorriso no
rosto, afeto no
coração e comida na
mesa!"

(Pousada D'Óleo de Guignard)

Atendimento e café da manhã

Com o propósito de compreender os fatores que levam as hospedagens de Tiradentes receberem boas avaliações, analisamos os aspectos mais elogiados pelos clientes que deram notas altas (8, 9 e 10 em uma escala de 1 a 10) a esses estabelecimentos no Booking. De acordo com o gráfico 1, o aspecto mais destacado foi o atendimento (20,9%), seguido pelo café da manhã (19,1%), localização (15,9%), ambiente (12,8%), conforto (10,2%), limpeza e organização (6,8%), chá da tarde (5,2%), instalações (3,9%) e sossego (3,9%), entre outros (1,3%). No entanto, é importante salientar que, ao considerar conjuntamente o café da manhã e o café (ou chá) da tarde, percebemos que, ao todo, o aspecto mais elogiado foi o café (24,3%). Por sua vez, analisando as reclamações dos clientes que deram notas altas às hospedagens, notamos que o café da manhã foi raramente criticado e que o atendimento não recebeu críticas. Esses dados sugerem que um bom atendimento e um bom café (sobretudo o da manhã) são fatores fortemente relevantes para que as pousadas de Tiradentes obtenham notas altas.

Gráfico 1

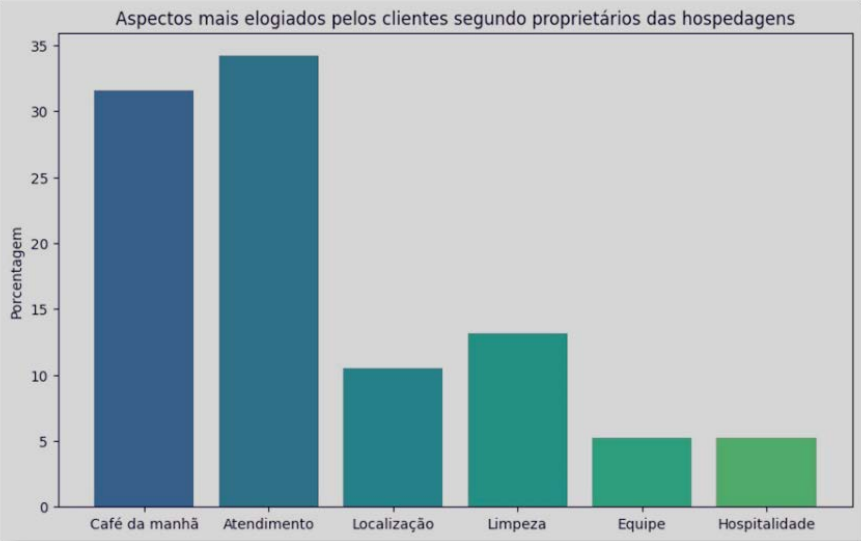


Fonte: elaboração própria

Já no contexto das entrevistas com proprietários dos meios de hospedagens, perguntamos quais foram, com base nos seus pontos de vista, os aspectos mais elogiados pelos clientes, e observamos algumas diferenças entre suas respostas e as avaliações dos hóspedes. Segundo suas percepções, os aspectos mais elogiados foram o atendimento (34,2%), café da manhã (31,6%), limpeza (13,2%), localização (10,5%), equipe (5,3%) e hospitalidade (5,3%), conforme o gráfico 2. Vale ressaltar que um desses aspectos referidos pelos proprietários, a equipe, poderia ser considerado parte

do atendimento, o que aumentaria notavelmente a diferença entre a valorização do atendimento e do café da manhã. Nesse sentido, enquanto os proprietários acreditam que os clientes valorizam mais o atendimento, os próprios hóspedes destacam primeiramente o café (da manhã e da tarde), sendo um fator crucial para avaliar as hospedagens com notas altas.

Gráfico 2



Fonte: elaboração própria



"Temos uma equipe muito
atenciosa, muito
simpática, disposta a
auxiliar em tudo o que o
hóspede desejar a
qualquer momento!"

Pousada Tiradentes

Em relação ao café da manhã, destacam-se, de acordo com os entrevistados, a mesa farta e a produção artesanal de uma variedade de itens, como bolos, biscoitos, geleias, pão de queijo, tortas, iogurtes e queijos produzidos localmente. Esses produtos são preparados na hora para os clientes, proporcionando uma experiência única. Além disso, é ressaltada a forma exclusiva e familiar de servir, exemplificada pelo oferecimento de quitandas recém-saídas do forno, servidas individualmente à mesa.



Com base na exclusividade e familiaridade na forma de servir, o modelo de hospitalidade em Tiradentes associa o café (da manhã e da tarde) ao atendimento, sendo esses dois elementos pontos fortes tanto para os hóspedes quanto para os proprietários. Essa abordagem de hospitalidade está baseada na essência da hospitalidade mineira, na preocupação genuína com o bem-estar de cada hóspede. Essa atenção aos detalhes promove uma experiência positiva, que é transmitida através das vivências únicas durante a estadia em Tiradentes.

Localização

Como mencionado, observamos que a localização constitui o terceiro aspecto mais destacado pelos clientes que atribuíram notas altas às hospedagens, enquanto os proprietários a mencionaram como o quarto aspecto mais importante. Muitos hóspedes de pousadas próximas do centro valorizaram fortemente essa localização, chegando a considerá-la, em alguns casos, mais relevante do que o café da manhã e o atendimento. Por outro lado, clientes de hospedagens mais distantes deram destaque positivo a outros aspectos e, em relação à localização, a análise de seus comentários sugere que as melhorias nas condições do trajeto entre as hospedagens e o centro seriam importantes. Atentar para uma iluminação adequada e uma sinalização de trânsito mais eficaz poderia contribuir significativamente para aprimorar o modelo de hospitalidade de Tiradentes. Com efeito, receber os hóspedes com trajetos bem iluminados e de fácil acesso não apenas eleva a sensação de segurança e conforto, mas também demonstra cuidado e atenção aos detalhes.

Inclusive, em relação à sensação de segurança, encontramos um contraste entre as percepções dos proprietários e dos hóspedes: enquanto, segundo os primeiros, Tiradentes é percebida como uma cidade segura, alguns clientes de pousadas afastadas manifestaram certa sensação de insegurança. Nesse sentido, embora Tiradentes seja reconhecida pela sua segurança, essa realidade pode não ser imediatamente percebida pelos clientes.

Para além do melhoramento da iluminação e da sinalização, uma segunda sugestão consiste no fortalecimento da rede de turismo rural e da hospedagem campestre no território para promover conjuntamente o valor da localização das pousadas rurais. Com efeito, a valorização de um ambiente tranquilo, de refeições feitas com ingredientes colhidos no próprio quintal e da proximidade de atrações turísticas têm o potencial de diminuir a importância da distância entre a pousada e o centro. Em vez disso, outros parâmetros relacionados à localização podem ser considerados, como, por exemplo, a proximidade entre a hospedagem e pontos de interesse para o turismo de aventura.

Limpeza

Segundo os já referidos gráficos 1 e 2, a limpeza foi destacada pelos proprietários como o terceiro aspecto mais importante, enquanto os clientes que deram notas altas às hospedagens a mencionaram no sexto lugar. Nesse sentido, a limpeza não foi um fator particularmente elogiado por esses hóspedes, o que difere das perspectivas dos proprietários em relação a esse aspecto. Para entender melhor a execução do processo de limpeza, perguntamos aos entrevistados sobre o uso de checklists para esse serviço em suas unidades habitacionais. Do total de respondentes, 76,9% afirmaram não dispor de um checklist de limpeza em seus estabelecimentos, enquanto apenas 23,1% seguem um protocolo formalizado para tal. Consideramos que o checklist constitui um importante instrumento para o controle em todas as áreas de um meio de hospedagem, uma vez que a conexão entre higiene e segurança é mais significativa do que se imagina. Um controle adequado da higienização evita a insatisfação dos hóspedes e padroniza o processo de limpeza. Estabelecimentos que procuram inves-

tir na formalização de protocolos evitam, ademais, a necessidade de manutenção corretiva em equipamentos, móveis e infraestrutura durante as estadias, priorizando o bem-estar, conforto e segurança dos clientes e funcionários.

Em relação ao mencionado, perguntamos aos proprietários se seus estabelecimentos contam, também, com protocolos de manutenção, e 76,9% responderam negativamente, enquanto apenas 23,1% afirmaram utilizar tais protocolos. Interessa mencionar que essa manutenção é realizada de maneira informal, baseada na observação dos funcionários ou nas notificações dos clientes sobre o mau funcionamento de algum equipamento. Ao relacionar as questões mencionadas sobre protocolos para limpeza e protocolos para manutenção, percebe-se que os percentuais de respostas são iguais. Consideramos que tanto a limpeza quanto a manutenção são fundamentais para garantir a qualidade e segurança dos serviços oferecidos. Inclusive, durante e após a pandemia da Covid-19, a importância desses aspectos nas hospedagens se tornou ainda mais evidente.

Instalações e conforto

Ao analisarmos os aspectos mais criticados pelos clientes segundo as percepções dos proprietários, observamos que a reclamação principal se concentrou nas instalações e o conforto, incluindo, principalmente, infraestrutura, estacionamento e chuveiro a gás. Essas percepções coincidem com os achados baseados nos pontos de vista dos hóspedes, tanto dos que avaliaram as hospedagens com notas altas quanto dos que atribuíram notas baixas. Nesse sentido, proprietários e clientes concordam em que as principais reclamações estão vinculadas às instalações e ao conforto. Para uma melhor compreensão, perguntamos aos proprietários sobre as causas dessas reclamações, e responderam que essas questões estão relacionadas, principalmente, à edificação antiga, o que acarreta problemas com a umidade. Além disso, percebemos que outras observações frequentes dos hóspedes têm como objeto o chuveiro, tanto em relação ao funcionamento e à manutenção, quanto às instruções para o uso adequado.

Palavras-chave da hospitalidade nas hospedagens

Para melhor compreender o modelo de hospitalidade de Tiradentes, realizamos uma análise das palavras mais frequentemente mencionadas pelos hóspedes em suas avaliações. Segundo o gráfico 3, os termos mais usados foram “café” (27,2%) e “atendimento/atenção” (20%). Além disso, foram citados outros termos comumente relacionados ao atendimento, como “prestatividade/disposição”, “educação/condialidade”, “recepção”, “agradabilidade” e “simpatia”. No entanto, tornam-se especialmente interessantes as palavras vinculadas ao café por serem menos usuais e oferecerem insights valiosos. Entre elas, destacamos as seguintes: “surpresa/novidade/presente/bônus”, “familiaridade/infância/casa” e “carinho/afeto/mimo”. O primeiro conjunto de palavras foi usado, principalmente, em referência ao café da tarde: a surpresa, a novidade, o presente ou o bônus faz referência a esse café da tarde inesperado e, conseqüentemente, surpreendente, o qual constitui um dos diferenciais da hospitalidade mineira em Tiradentes. O segundo conjunto de palavras alude à conexão percebida

entre o café da manhã e as recordações da infância, dos antepassados, da casa e da família. O terceiro conjunto, estreitamente relacionado ao anterior, refere-se ao afeto no preparo do café da manhã e da tarde, evocando um ambiente familiar e acolhedor.

Gráfico 3



Fonte: elaboração própria

Para além das palavras comumente associadas ao atendimento, os clientes das hospedagens também mencionaram o termo “exclusividade”, embora com menor frequência. É relevante notar que outros termos já referidos fazem referência explícita à exclusividade. Por exemplo, a surpresa faz parte do tratamento exclusivo, assim como o

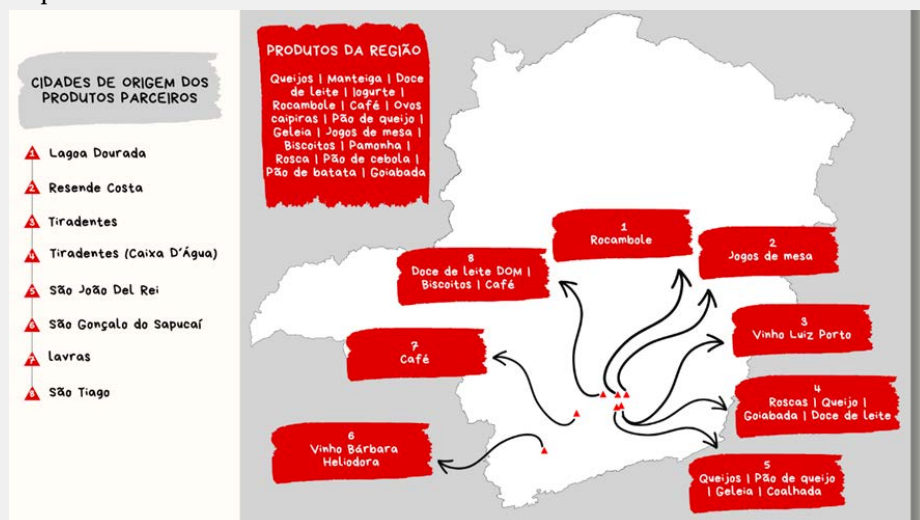
atendimento baseado na familiaridade, o carinho, a prestatividade e tudo aquilo que alude a um tratamento personalizado. Interessa destacar que, além disso, o atendimento exclusivo foi considerado um aspecto crucial nas entrevistas com os proprietários. A menção sobre a exclusividade por parte dos proprietários de Tiradentes alinha a hospitalidade mineira com o modelo de hospitalidade existente na cidade e, curiosamente, aproxima o modelo de hospitalidade de Tiradentes com o mercado de luxo, onde a exclusividade também é um elemento de destaque. Como afirma Barbosa (2021),

A tendência ao exclusivo é claramente identificada no comportamento do homem. Satisfeitas as necessidades básicas, como segurança, alimentação e higiene, as pessoas buscam atender necessidades de status e auto realização. Os produtos pertencentes ao segmento do luxo vêm ao encontro do atendimento destes anseios. Particularmente no Brasil, o aumento da renda possibilitou novos acessos a este mercado, com consumidores dispostos a pagar por produtos de alto valor agregado, que demonstrem prestígio e exclusividade.

Além do atendimento, várias ações de exclusividade e conforto são oferecidas pelas hospedagens e reconhecidas

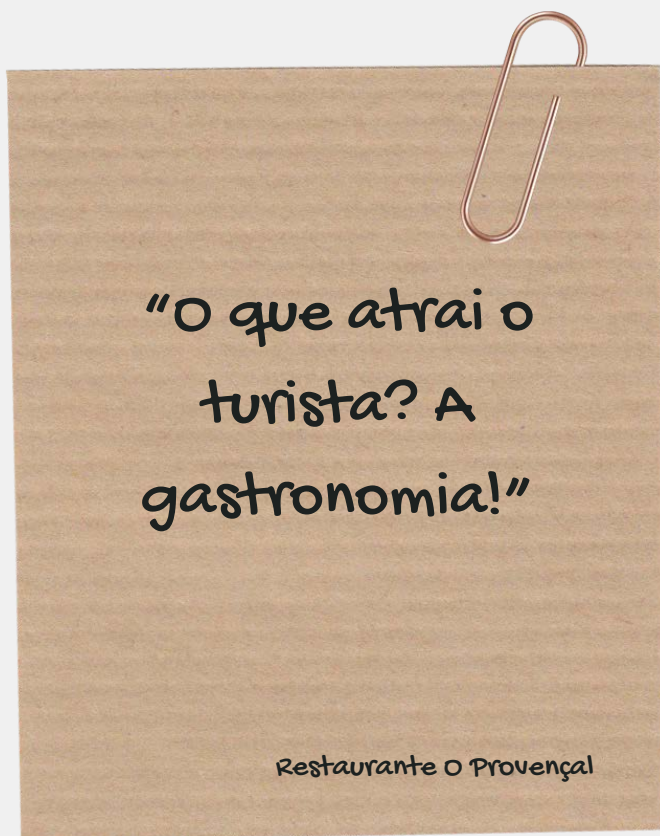
pelos clientes. Estas incluem os já mencionados cafés da manhã e da tarde, bem como a qualidade especial da roupa de cama, o ambiente acolhedor, a cortesia dos funcionários, a familiaridade no atendimento, e a recepção afetiva, porém respeitosa. O modelo de hospitalidade de Tiradentes está alinhado com um contexto mais amplo, que engloba não apenas a própria cidade, mas também sua região circundante. Um exemplo disso é o uso de produtos locais, destacado como um aspecto de exclusividade. Esses produtos são provenientes dos quintais e produzidos artesanalmente pelos produtores da região, conforme indicado no mapa abaixo.

Mapa 1



Fonte: elaboração própria

2. Modelo de hospitalidade nos restaurantes



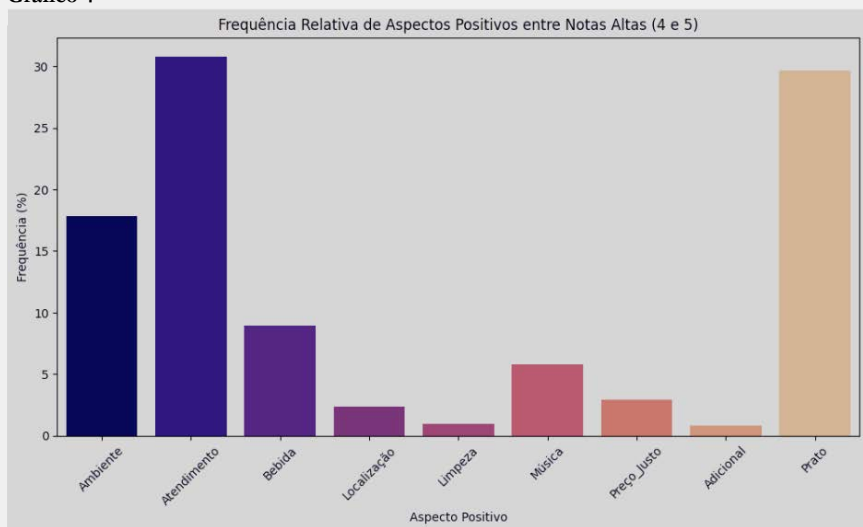
Atendimento e gastronomia: pilares da hospitalidade

Com a finalidade de entender os fatores que levam os restaurantes de Tiradentes receberem boas avaliações, comparamos os aspectos mais elogiados pelos clientes que deram notas altas (4 e 5 em uma escala de 1 a 5) aos restaurantes. Com base no gráfico 4, observa-se que o atendimento foi o mais destacado (30,8%), seguido pelo prato (29,7%), ambiente (17,8%), bebida (8,9%), música (5,8%), preço justo (2,9%), localização (2,3%), limpeza (1%) e serviços especiais (0,8%). Observa-se que, embora os clientes frequentem os restaurantes esperando encontrar, principalmente, uma refeição saborosa, bem apresentada e farta, no ato da avaliação, o atendimento recebido tem maior importância do que o prato para a atribuição de uma nota

alta. Além disso, ao analisarmos as reclamações desses clientes, notamos que o atendimento foi raramente criticado, o qual reforça a ideia de que um bom atendimento constitui um fator crucial para que o restaurante seja bem avaliado.



Gráfico 4



Fonte: elaboração própria

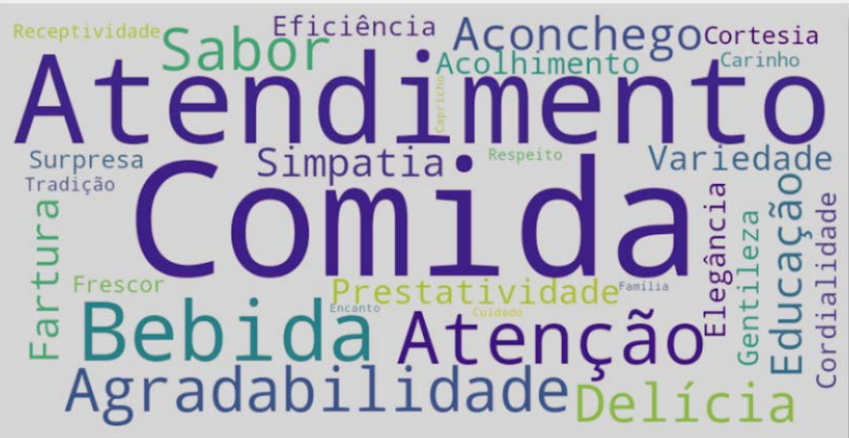
No que diz respeito ao ambiente e à bebida, que constituem, respectivamente, o terceiro e o quarto aspectos mais destacados pelos clientes que deram notas altas aos restaurantes, vale mencionar que a relação entre comida e bebida é de suma importância, já que a gastronomia de Tiradentes cria um ambiente que naturalmente estimula a degustação como parte integrante da experiência, indo além da sua forma alimentar simples. Assim, essa relação constitui um ponto de valor demandado pelos clientes.

A esta altura, interessa ressaltar a relevância da presente

análise em torno dos restaurantes de Tiradentes, uma vez que a importância desses estabelecimentos para a economia da cidade é claramente evidenciada pela rapidez com que os visitantes os reservam, muitas vezes até antes de efetuarem suas reservas de hospedagem.

Já para aprofundar nossa compreensão sobre o modelo de hospitalidade nos restaurantes de Tiradentes, analisamos as palavras mais frequentemente usadas pelos clientes desses estabelecimentos em suas avaliações, tanto positivas quanto negativas. De acordo com o gráfico 5, os termos mais mencionados foram “comida” (24,7%) e “atendimento” (23,2%). Nesse sentido, embora o bom atendimento seja o fator prioritário para os clientes ao avaliar os restaurantes com notas altas, a comida é destacada em todas as avaliações, tanto positivas quanto negativas. Isso sugere que, apesar do atendimento ser crucial para a obtenção de notas altas, o prato deve ser consistentemente bom para evitar baixas avaliações.

Gráfico 5

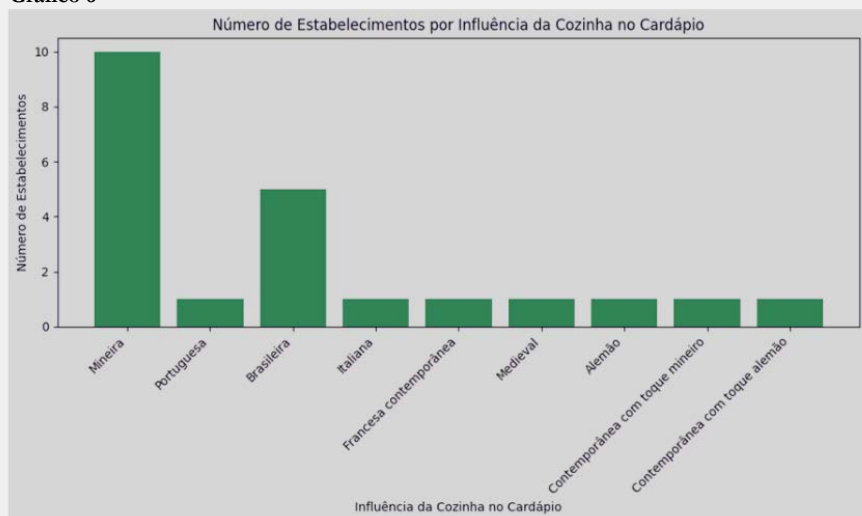


Fonte: elaboração própria

Pratos típicos e influências nos cardápios

Ao considerar os pratos mais consumidos nos restaurantes da cidade, o tropeiro se destaca como o mais citado pelos entrevistados, seguido pelo tutu, frango com quiabo e frango com ora-pro-nóbis. No que diz respeito aos doces, o doce de leite e a goiabada ganham destaque. Na culinária contemporânea, os pratos mais requisitados incluem picanha, filé, risoto e massas. A preferência dos clientes pelos pratos reflete-se na escolha dos proprietários dos restaurantes ao elaborarem seus cardápios. A maioria afirmou que a cozinha mineira teve uma influência significativa na criação de seus cardápios. Como mostrado no Gráfico 6, com base em 18 entrevistas com proprietários de restaurantes, a comida mineira tradicional lidera, estando presente em dez dos cardápios analisados. A comida brasileira ocupa o segundo lugar entre as mais influentes, presente em cinco cardápios. Outras influências gastronômicas mencionadas pelos proprietários incluem a culinária portuguesa, italiana, francesa contemporânea, medieval, alemã, contemporânea com toque mineiro e contemporânea com toque alemã, cada uma mencionada uma vez.

Gráfico 6

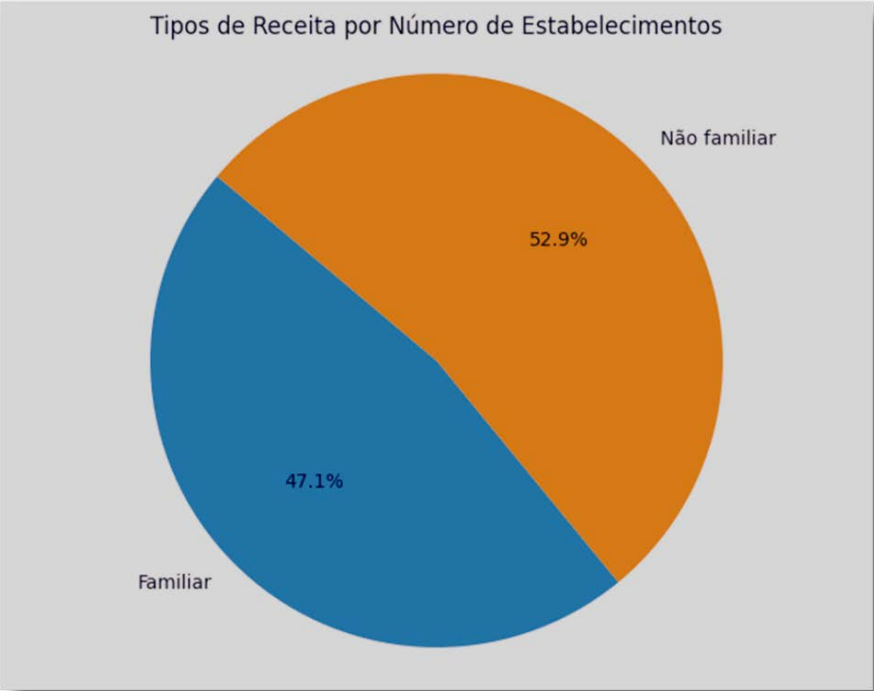


Fonte: elaboração própria

O gráfico anterior ressalta um aspecto significativo do modelo de hospitalidade de Tiradentes, que se distingue do tradicional modelo de hospitalidade mineira: a presença de restaurantes que oferecem pratos originários de outras regiões do Brasil e de outros países. Essa diversidade representa um valor adicional para os visitantes, destacando a capacidade da cidade em acolher turistas de diversas partes do Brasil e do mundo com uma oferta gastronômica que vai além da culinária típica mineira.

Além disso, indagamos se algum dos entrevistados considerou incluir uma receita familiar ao elaborar o cardápio. Dos 17 entrevistados que abordaram essa questão, 9 responderam negativamente, enquanto 8 relataram ter incluído uma receita da família em seu cardápio, como mostra o gráfico 7.

Gráfico 7



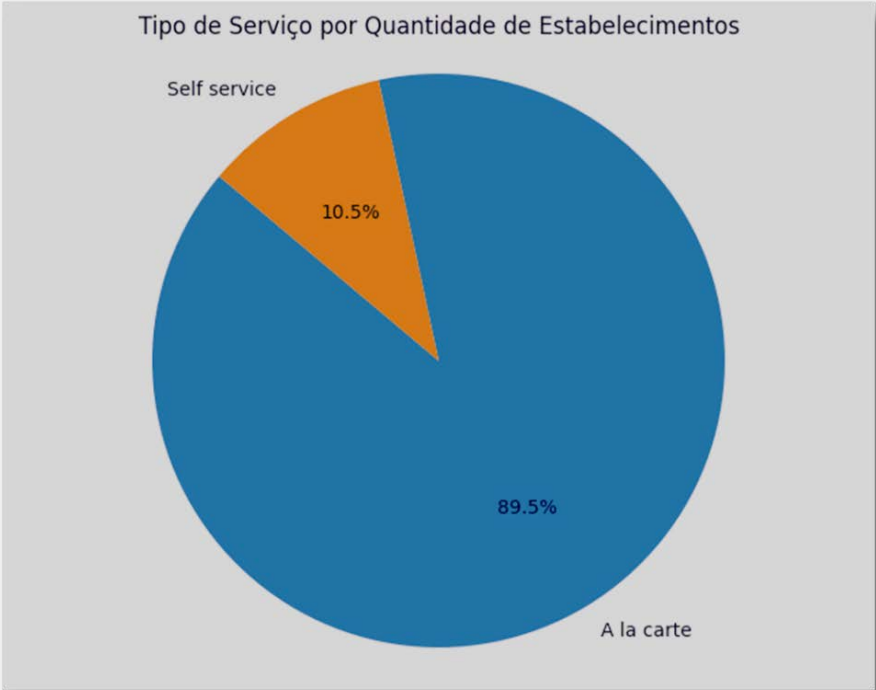
Fonte: elaboração própria

Vale ressaltar que, conforme os resultados desta pesquisa, enquanto o atendimento familiar nas hospedagens foi notavelmente elogiado pelos clientes, nos restaurantes esse aspecto não foi destacado. Nesse sentido, apesar de que os proprietários dos restaurantes tenham mencionado a inclusão de receitas familiares em seus cardápios, esse aspecto não foi salientado pelos clientes em suas avaliações, sugerindo uma possível lacuna na comunicação em relação à tradição alimentar da cidade. Alguns estabelecimentos, como o Chico Doceiro, Picolé do Amado, Restaurante Padre Toledo, e a Cafeteria Rocambole, conseguem destacar-se com essa abordagem, evidenciando que a valorização da tradição de cada um deles pode ser melhor explorada por outros estabelecimentos. Com efeito, é evidente o interesse do público que frequenta a cidade por causa da gastronomia, o que torna esse formato de valorização ainda mais relevante.

Tipos de serviço

Tiradentes oferece uma diversidade de serviços altamente positiva para os clientes, tanto em termos de sabor quanto no preço dos pratos. Enquanto a cozinha contemporânea e mais elaborada geralmente adota o serviço à la carte, os restaurantes self-service atendem a uma faixa de preço mais popular. Como revelado no gráfico 8, essa variedade é mais um diferencial do modelo de hospitalidade de Tiradentes. Além disso, em relação ao serviço à la carte, vale destacar que, com 89,5% dos estabelecimentos pesquisados oferecendo esse tipo de serviço, conclui-se que a gastronomia da cidade é fortemente voltada para o atendimento do turista, e que uma refeição em Tiradentes representa não apenas alimentação, mas toda uma experiência gastronômica. Desde a escolha do restaurante e do prato até a qualidade dos utensílios de mesa, o ambiente, o atendimento, a música e a iluminação, cada detalhe contribui para uma experiência memorável. Em Tiradentes, isso é especialmente notável, uma vez que os restaurantes mantêm suas janelas abertas, convidando os clientes a desfrutar da gastronomia.

Gráfico 8



Fonte: elaboração própria

Produtos locais

Outro aspecto significativo da hospitalidade nos restaurantes está relacionado ao uso de produtos locais, conforme relatado pelos proprietários entrevistados. A pesquisa revelou que a maioria dos restaurantes contemporâneos busca fora da cidade insumos como peixes, castanhas e cortes especiais de carne. No entanto, verduras, itens de artesanato para decoração, serviços e uma variedade de outros produtos, como queijo, leite, manteiga, frutas (como mexerica e frutas vermelhas), além de flores decorativas e doces, são adquiridos de produtores locais e se destacam em muitos cardápios. Essa informação está alinhada com os relatos dos produtores rurais entrevistados para esta pesquisa: muitos deles não precisam mais sair para vender seus produtos, pois grande parte de sua produção é encomendada para atender aos estabelecimentos comerciais da cidade.

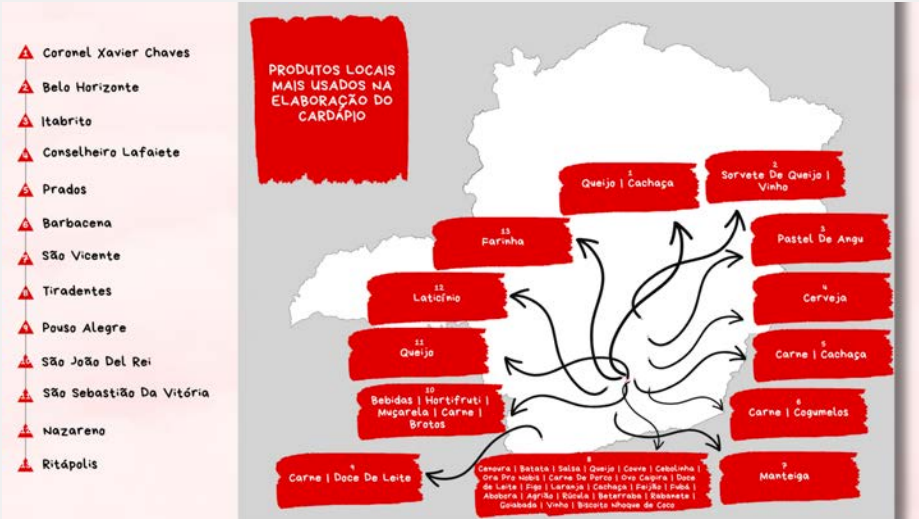
Além do consumo de produtos locais pelos estabelecimentos comerciais, outro aspecto importante evidenciado pela pesquisa nessa cadeia produtiva é o apoio aos produtores

rurais fornecido por eventos, programas e instituições alinhados com a agenda da cidade. Essas entidades não só ajudam os produtores ao aumentar as vendas durante seu período de realização, mas também contribuem para o processo de fortalecimento da marca dos produtos locais. Isso se reflete tanto no trabalho de aprimoramento conduzido pelo poder público em parceria com instituições como Senac, Epamig, Sebrae, Senar e Emater, quanto na participação em eventos como a Semana Criativa, que inclui um programa de melhoria de embalagens para esses produtores, e o Festival Fartura Tiradentes, que divulga o trabalho desses produtores e cria um mercado significativo para os produtores da cidade e da região circundante. Essas iniciativas fortalecem Tiradentes como a vitrine da gastronomia no Território das Vertentes de Minas Gerais.

Retomando os termos frequentes mencionados, as palavras “tradição”, “sabor” e “frescor” podem ser representadas pelo uso dos produtos locais nos restaurantes. No entanto, muitos estabelecimentos ainda não fazem referência explícita aos produtos locais em seus cardápios, nem mencionam os nomes de seus produtores. O gráfico 9 apresenta os

principais produtos regionais utilizados nos restaurantes de Tiradentes, de acordo com a pesquisa.

Mapa 2

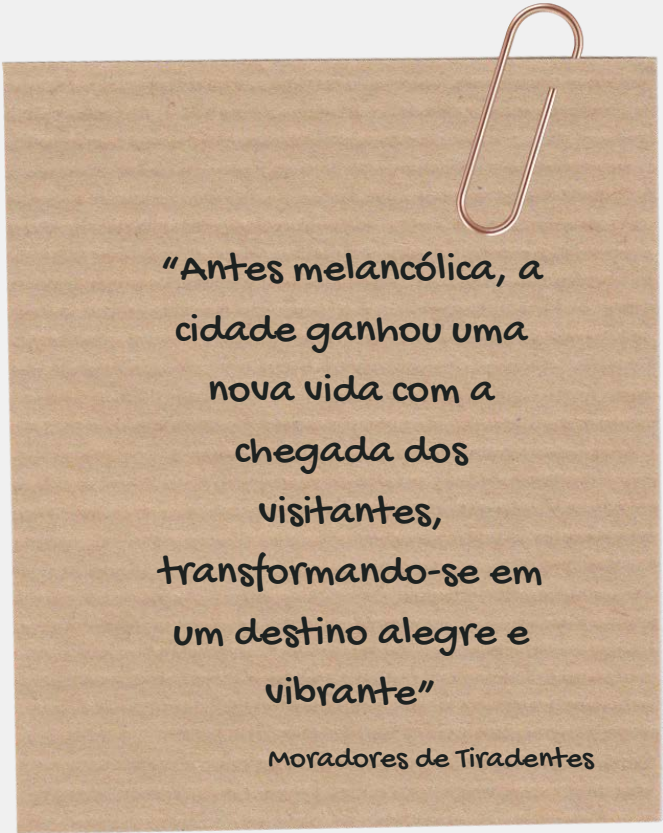


Fonte: elaboração própria

O uso de produtos locais é um fator crucial para refletir a sustentabilidade na gastronomia. Contudo, comunicar adequadamente o uso desses produtos é igualmente essencial, assim como reforçar os elementos e técnicas da tradição local. Tanto a sustentabilidade quanto a tradição são pilares importantes que conferem um toque de luxo à gastronomia atual. Nesse sentido, Tiradentes deve concentrar esforços para ampliar e divulgar de forma mais enfática os processos

de sustentabilidade que já são praticados, mas que recebem pouca divulgação. A sustentabilidade, seja ela ecológica, social, cultural ou arquitetônica, pode ser o elemento mais atrativo para o turista estrangeiro nos dias de hoje, refletindo a importância de preservar recursos e tradições neste contexto atual.

3. Comércio, turismo e serviços



"Antes melancólica, a
cidade ganhou uma
nova vida com a
chegada dos
visitantes,
transformando-se em
um destino alegre e
vibrante"

Moradores de Tiradentes

Produção local e comércio

O comércio em Tiradentes oferece uma grande variedade de produtos artesanais do seu próprio entorno e de outras regiões de Minas Gerais, tais como café, doces, quitandas, geleias e queijos. Além disso, o comércio regional oferece bordados, pinturas e crochê, além de adornos para decoração, peças sacras, quadros, cerâmicas, muranos, artesanatos em ferro, estanho e cobre, e mobiliário em geral. Particularmente, no bairro Caixa D'Água, encontramos pequenas produtoras que se dedicam à fabricação artesanal de quitandas, doces, queijos, manteigas e geleias. O biscoito quebra-quebra, recheado com doce de goiabada (goiabinha), rosquinha da vovó e de nata, broinha no forno de cupim, carne de lata e outros derivados do porco são os principais produtos locais.

O relato da produtora Rosana Nascimento oferece uma rica perspectiva sobre a tradição e a técnica por trás da produção artesanal de biscoitos em Tiradentes. Ela destaca a importância da bolachinha como o elemento central que dá

nome ao biscoito e compartilha informações sobre a técnica francesa empregada na sua produção. Essa técnica, que consiste em assar duas vezes, é descrita como uma prática antiga que traz uma durabilidade e crocância distintas aos biscoitos, transmitida através de gerações. Além disso, Rosana Nascimento ressalta a evolução da comercialização desses produtos, desde a venda de porta em porta até a atualidade, onde os produtos artesanais encontram espaço, tanto nas casas dos produtores quanto nos estabelecimentos turísticos locais. Ela também aborda as dificuldades enfrentadas pelos produtores artesanais em competir com produtos industrializados, destacando a necessidade de valorização da produção manual e do uso de ingredientes tradicionais, como o ovo caipira e a manteiga de leite. Em suma, o relato de Rosana Nascimento não apenas oferece insights valiosos sobre a produção artesanal de biscoitos em Tiradentes, mas também ressalta a importância da tradição, da inovação e da preservação das técnicas ancestrais na fabricação e comercialização desses produtos, evidenciando o uso do produto artesanal local como um elemento de valor para o modelo de hospitalidade de Tiradentes.

Também os relatos das produtoras Rosileia Aparecida dos

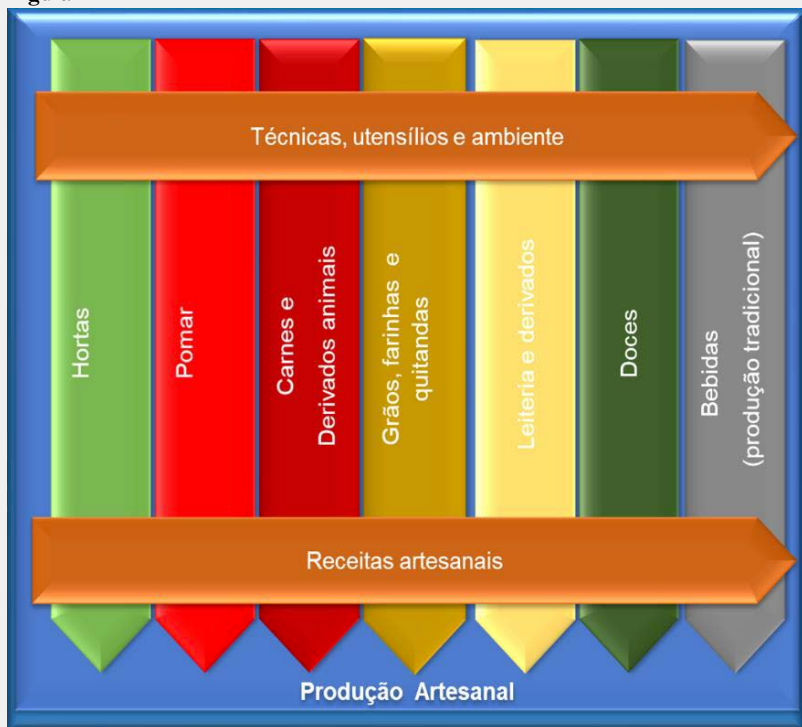
Santos, Alessandra Pereira, e Rutiléia Luz fornecem uma visão fascinante sobre a produção artesanal e familiar em Tiradentes, revelando não apenas as práticas tradicionais, mas também a adaptabilidade e inovação necessárias para prosperar nesse mercado. Por exemplo, destaca-se a diversidade de doces produzidos pela família de Alessandra Pereira, incluindo doce de leite, figo, laranja, pera, goiaba e mamão. A transmissão das técnicas de produção através das gerações, como a aprendizagem da produção de manteiga com a prima de seu marido, ressalta a importância da herança cultural e familiar na preservação das tradições gastronômicas da região, o que gera uma diversidade produtiva que é muito bem recebida pelos turistas.

Por sua vez, Rutiléia Luz, aos 53 anos, oferece uma perspectiva única sobre a produção de amoras em Tiradentes. Sua história remonta à imigração portuguesa de sua família e destaca a determinação em inovar e diversificar a produção agrícola local. A busca por mercados alternativos, como a venda de amoras para gelaterias e cafeterias, evidencia sua adaptação às demandas do mercado e sua capacidade de criar oportunidades de negócios. Assim, a cidade de Tiradentes demonstra que o turismo e a atuação

das hospedagens, restaurantes e comércios incluem de forma especial a produção rural, que fortalece a exclusividade no modelo de hospitalidade.

Em conjunto, esses relatos ilustram a riqueza e a diversidade da produção artesanal em Tiradentes, destacando a importância da tradição, da inovação e da resiliência para o sucesso dos produtores locais. No que diz respeito à oferta de produtos mineiros e artesanais no comércio de Tiradentes, fica evidente a capacidade que eles possuem em promover positivamente a economia da cidade. De acordo com a figura 1, que identifica a cadeia produtiva da gastronomia mineira, podemos analisar a capacidade de comércio da cidade em cada pilar dessa cadeia.

Figura 1



Fonte: elaboração própria

O primeiro pilar da gastronomia mineira se refere às hortas e verduras locais, e já está amplamente integrado nos mercados, feiras, restaurantes urbanos e locais. A cidade ainda abriga um instituto de pesquisa da EPAMIG dedicado ao estudo e incentivo da produção de verduras das hortas tradicionais de Tiradentes. A horta, inclusive, se tornou uma experiência turística na cidade, graças à atuação da profissional Shizuo Tamaki. O ora-pro-nóbis, a couve e a

mostarda foram as três verduras mais citadas na produção local.

As frutas ocupam um lugar especial nos relatos, representando o saudosismo dos quintais e das geleias, bem como a memória ainda preservada pelos quintais produtivos de Tiradentes. Algumas pousadas destacaram o atrativo dos seus quintais e frutas, aspectos particularmente apreciados pelos hóspedes. Vale mencionar que a mexerica e as frutas vermelhas são produzidas em grande escala na cidade.

A carne mais citada em relação ao consumo nos restaurantes e na cidade foi a de porco, seguida pela carne de boi, frango e peixe. Também foi mencionado o uso da codorna.

Quanto às farinhas e às quitandas locais, a farinha de milho foi a mais citada, além do polvilho e da farinha de mandioca. Esses são os principais ingredientes do amplamente reconhecido café da manhã em Tiradentes.

É importante ressaltar que o café aparece em primeiro lugar na lista de produtos gastronômicos. Nas hospedagens, ele se destaca como um elemento fundamental para reforçar a

hospitalidade e a qualidade da gastronomia de Tiradentes. No comércio, o café é o foco em diversos estabelecimentos especializados, como as cafeterias, sendo o produto escolhido como souvenir de viagem.

O pilar dos doces é o mais visivelmente presente em Tiradentes. Isso se reflete na abundante exposição de doces tradicionais na cidade: nas sorveterias, nas casas de chocolate, nas confeitarias e no tradicional Chico Doceiro.

Com relação aos produtos mais famosos da gastronomia mineira encontrados no pilar da leiteria, o queijo e a manteiga ocupam o terceiro lugar entre os mais levados pelos turistas como souvenir, atrás do café e dos doces.

Já as bebidas aparecem como o artigo mais consumido, junto com a comida. No entanto, a pesquisa não detectou que esse consumo de bebidas esteja amplamente relacionado à produção local, que possui tradição na produção de cachaça e cerveja, e que atualmente está iniciando, também, na produção de vinhos.



Dentre as técnicas de produção de alimentos encontradas em Tiradentes, destacam-se o uso do forno de cupim, a carne de lata, a técnica de produção de cerâmica, os bordados de mesa e a produção de azeite. Em relação a esta última técnica, interessa mencionar que, apesar de o azeite ser elaborado por produtores de alta competência no território, esse produto não possui uma oferta regular no comércio de Tiradentes.

Turismo

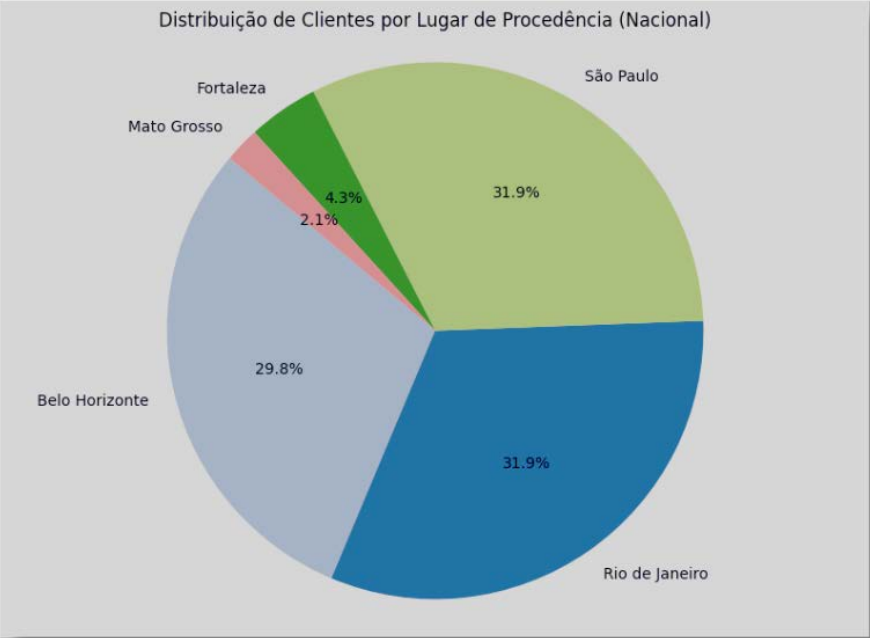
No que se refere à cidade, Tiradentes possui vários elementos de valor para o mercado do turismo. O primeiro deles é a preservação presente em sua arquitetura e sua arte barroca. A tradição é muito valorizada pelo mercado de luxo, principalmente porque ela representa o ativo mais importante do mundo: o tempo. A tradição guarda um elemento que simboliza a valorização do tempo por meio da preservação do valor de cada época.

A compreensão da cidade sobre seu potencial como produto e destino turístico foi destacada nas entrevistas como um fator importante. Esse conhecimento permite direcionar os hóspedes para as melhores opções de compras, eventos e restaurantes de acordo com o perfil específico de cada visitante, resultando no reconhecimento de uma experiência de consumo memorável por parte dele, tal como se propõe o mercado de luxo. Aqui há que se dizer que esse aspecto foi encontrado distribuído de forma natural na cidade, refletido nos distintos níveis de preços praticados nas pousadas e comércios.

O turismo desempenha um papel fundamental na vida de Tiradentes, que recebe em média 280 mil turistas por ano. A cidade possui diversos prêmios, incluindo, por exemplo, o Walking Tour Beco de Tiradentes. Esse roteiro ficou em primeiro lugar entre as melhores experiências gerais do Brasil e alcançou o quarto lugar na América do Sul, moldando a identidade econômica e cultural de Tiradentes. Os moradores reconhecem sua importância, descrevendo-o como o alicerce da prosperidade atual da cidade.

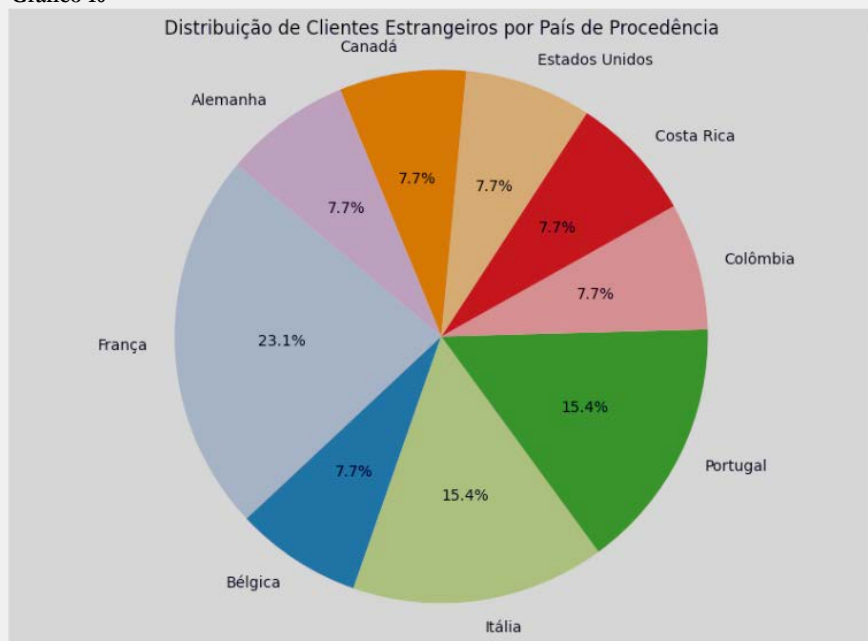
O turismo não só fortaleceu a economia local, mas também elevou a reputação de Tiradentes como um destino importante no turismo mineiro. Nesse sentido, a qualidade da experiência turística é crucial para a cidade. Segundo os entrevistados, o charme singular de Tiradentes, desde sua arquitetura colonial até sua natureza, emolduram o principal atrativo turístico da cidade: sua gastronomia diferenciada. Essa gastronomia atrai visitantes de diversos lugares, tanto do Brasil quanto do exterior, conforme ilustrado nos gráficos 9 e 10.

Gráfico 9



Fonte: elaboração própria

Gráfico 10



Fonte: elaboração própria

Em função do exposto, um aspecto crucial no modelo de hospitalidade de Tiradentes é a centralidade da gastronomia: em torno dela giram os principais eventos e atrações que a cidade oferece. Essa centralidade é evidenciada pela fartura na oferta gastronômica local, pela identidade dos produtos regionais e pela cuidadosa seleção dos produtos gastronômicos mineiros comercializados em Tiradentes, muitos dos quais são premiados e reconhecidos. Isso faz de

Tiradentes uma importante vitrine da gastronomia de Minas Gerais.

Outros aspectos relacionados ao turismo

Durante a realização desta pesquisa, observamos alguns aspectos importantes vinculados ao turismo em Tiradentes, para além dos que foram objeto da investigação. Entre eles, destacam-se dois que serão brevemente descritos, cada um ligado ao turismo de compras e ao turismo religioso, respectivamente.

Em relação ao primeiro aspecto, vale ressaltar que uma das características distintivas do modelo de hospitalidade de Tiradentes é sua capacidade de adicionar ao turismo local uma oferta de produtos com identidade e origem local para os visitantes. Os turistas são frequentemente cativados por essa oferta ao ponto de precisarem de meios especiais para retornar com as mercadorias, que incluem itens como cerâmicas utilitárias, vasos, antiguidades, movelaria, tapeçaria, artesanatos variados e metais.

Já o turismo religioso se destaca especialmente durante a Semana Santa, festas religiosas e eventos folclóricos. Tiradentes oferece uma variedade de atrações ligadas à

religiosidade, incluindo o Museu da Liturgia, Museu de Santana, Igrejas, capelas e Passos. Além disso, a cidade proporciona uma extensa programação de concertos sacros e liturgias.

4. Sistematização dos resultados: hospitalidade, desafios e sugestões



Desafios e sugestões

Os desafios aqui apresentados são baseados tanto na perspectiva dos proprietários de hospedagens e restaurantes entrevistados, quanto nas opiniões dos clientes em plataformas online.

Formar mão de obra para atendimento nos restaurantes e pousadas
Criar opções de comida leve e prática para a noite
Resgatar produtos e receitas locais
Fortalecer a cadeia produtiva local, com propostas de inserção da juventude
Promover e comunicar a sustentabilidade
Melhorar a agilidade na reserva por WhatsApp
Planejar a manutenção preventiva e corretiva dos meios de hospedagens
Criar um plano nacional e internacional para divulgação da cidade de Tiradentes para ampliação dos segmentos de demanda
Ampliar a renda pelo turismo no campo
Criar ações de melhorias para atendimento aos estabelecimentos de alimentação nos períodos de grandes eventos
Ampliar e valorizar a iluminação quente e bucólica, evitando a iluminação fria
Sinalizar e iluminar as pousadas e estabelecimentos do turismo rural
Manter as pousadas com recepcionistas por 24 horas para segurança e bom atendimento dos hóspedes
Desenvolver opções de comida para pessoas com restrições alimentares, tais como celíacos, diabéticos, intolerantes ao glúten e lactose, e veganos
Nas pousadas rurais, disponibilizar água e pequenos lanches para venda noturna aos hóspedes

O turismo em Tiradentes tem sido um catalisador essencial para a economia local, impulsionando o desenvolvimento, mas não está isento de desafios. O crescimento do setor trouxe à tona uma série de preocupações que exigem abordagens proativas para garantir um progresso sustentável a longo prazo.

Diversificar as opções turísticas é um dos principais desafios enfrentados. Embora as atrações históricas sejam altamente valorizadas, é fundamental expandir o leque de experiências disponíveis. Investir em visitas guiadas a pontos menos conhecidos, promover o artesanato local e oferecer opções gastronômicas regionais pode não apenas atrair mais visitantes, mas também prolongar suas estadias, enriquecendo a economia de Tiradentes.

Entretanto, o aumento do turismo traz consigo desafios operacionais, como superlotação e congestionamento durante os eventos. Isso pode comprometer a qualidade da experiência do turista e sobrecarregar os recursos locais. Equilibrar a atração de visitantes com a capacidade da infraestrutura local é crucial para manter a qualidade do serviço.

Outra preocupação significativa é a escassez de mão de obra qualificada. O setor turístico depende fortemente de uma equipe capacitada para proporcionar uma experiência de qualidade aos visitantes. Investir em programas de treinamento e desenvolvimento de habilidades é essencial para suprir essa demanda e garantir a satisfação dos turistas.

Ademais, é necessário diversificar a base de clientes, buscando além das principais cidades vizinhas e da capital mineira. A promoção de Tiradentes como destino turístico em nível nacional e internacional pode ajudar a reduzir a dependência de mercados específicos, tornando o setor mais resiliente a flutuações.

A sustentabilidade também emerge como uma prioridade fundamental em Tiradentes, não apenas para preservar seu patrimônio histórico e natural, mas também para minimizar os impactos negativos do turismo na comunidade local. É essencial que isso seja eficazmente comunicado aos visitantes através das estratégias de marketing turístico da cidade.

Além disso, medidas específicas podem ser adotadas para evitar ou enfrentar contratempos. Entre essas medidas,

destacam-se as seguintes: formação de mão de obra, promoção de uma alimentação saudável e inclusiva, resgate de produtos e receitas locais, fortalecimento da cadeia produtiva local, melhoria na agilidade das reservas e planejamento adequado da manutenção das instalações de hospedagem.

Enfrentando os desafios mencionados de forma colaborativa, Tiradentes pode continuar prosperando como um destino turístico de destaque. Isso beneficiaria tanto os residentes quanto os visitantes, consolidando a cidade como a vitrine do seu entorno, de Minas Gerais e do Brasil.

Modelo de hospitalidade em Tiradentes

Ao término deste estudo, foi possível compreender em que consiste o modelo de hospitalidade mineira em Tiradentes. Esse modelo incorpora um conjunto de elementos diferenciados com identidade local que materializa o próprio conceito de hospitalidade através do modo de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Tiradentes cumpre de forma diferenciada cada um desses elementos, conforme evidenciado na figura que sintetiza esta pesquisa, apresentada ao final deste trabalho.

Interessa mencionar que, com base nos resultados da nossa pesquisa, o cumprimento distintivo desses elementos não é apenas percebido pelos que oferecem essa hospitalidade, mas também por aqueles que a recebem.

O valor simbólico comum em Tiradentes é associado ao ambiente histórico e familiar da cidade, que evoca memórias de épocas passadas. Este simbolismo está ligado ao conceito de “liberdade”, refletido até mesmo no nome da cidade. Tal simbolismo se manifesta no casario, na iluminação, no

mobiliário de época, bem como no estilo de vida interiorano e familiar, proporcionando aos visitantes uma sensação de segurança e acolhimento.

Nas hospedagens e ao caminhar pelas ruas, os visitantes se sentem em casa. Um comentário mencionado por um dos turistas esteve vinculado ao sentimento de liberdade e acolhimento ao chegar na pousada para descansar antes dos passeios noturnos, onde se deparou com um café/chá com quitandas disponíveis em formato de autosserviço. Segundo o relato, esse acontecimento lhe proporcionou uma experiência semelhante à liberdade desfrutada em sua própria casa.

Receber

- Atendimento familiar com base em cada perfil de cliente
- Integração ampla e particular com a cadeia do turismo, eventos, atrações culturais e compras da cidade e do entorno

Resgatar

- Gastronomia de origem, diversidade e qualidade que prioriza o resgate da qualidade das receitas tradicionais, como no caso dos concursos. Exemplo: o melhor tutu com linguiça da cidade
- Aprimorar pratos da contemporaneidade. Exemplo: Sanduíches contemporâneos com os temas da cidade
- Priorizar o desenvolvimento social

Sustentar

- Ambiente natural com tranquilidade, segurança e harmonia
- Ambiente histórico de Tiradentes: barroco e cultura colonial, flores, artesanato, luzes, simplicidade, elegância e preservação

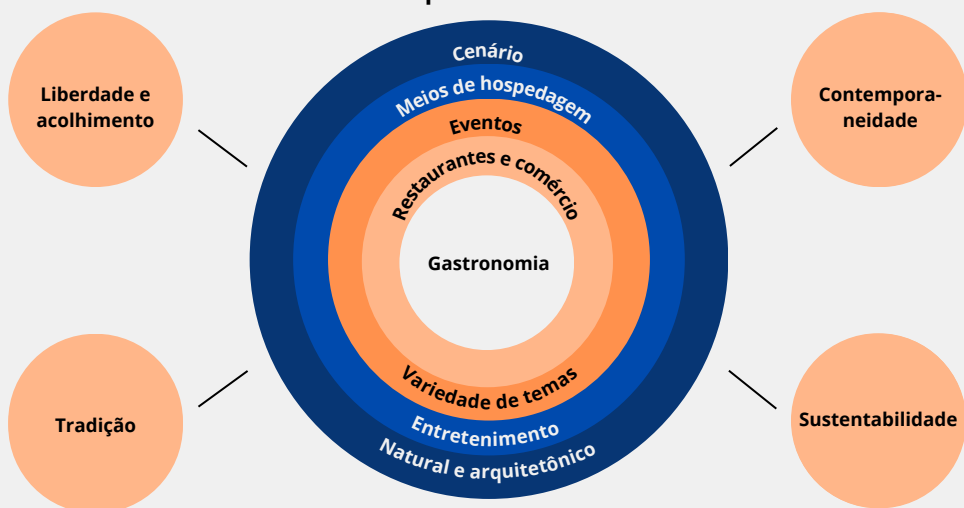
Comunicar

Com ações que favoreçam objetivos comuns às diversas instâncias da cidade:

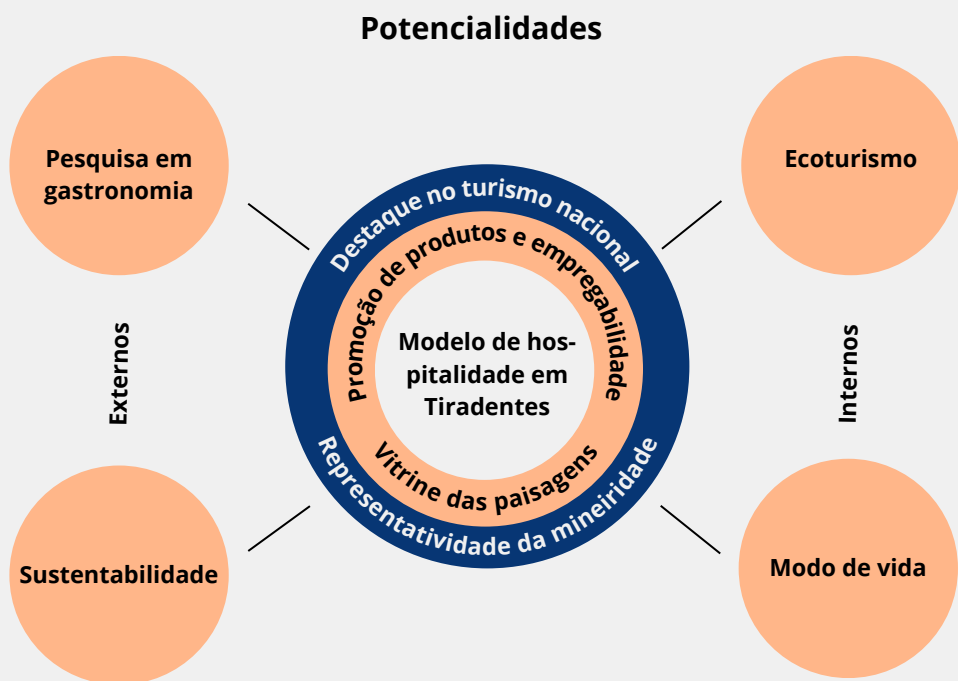
- Hospitalidade
- Desenvolvimento social
- Preservação
- Pesquisa científica
- Sustentabilidade

Esquema do modelo de hospitalidade em Tiradentes

Modelo de hospitalidade em Tiradentes



Esquema das potencialidades baseadas no modelo de hospitalidade em Tiradentes



Referências

- Barbosa, Raphael da Silva. *Estratégias de Marketing: Um Estudo sobre o Mercado de Luxo*. Rio de Janeiro, 2021. Trabalho de Conclusão de Curso – Departamento de Administração. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.
- Matriz de Classificação - Pousada
- Matriz de Classificação - Hotel
- Manual de Conduta Hoteleira - Ministério do Turismo e ABIH

HOSPITALIDADE MINEIRA

Modelo Tiradentes



Primórdios da Cozinha Mineira



Fecomércio MG

Sindicatos
Empresariais

Sesc



Apoiam

EMATER
Minas Gerais



Sistema Comércio