

**Universidade de Brasília
Darcy Ribeiro
Design**

**Códigos e comunicação:
Utensílios de mesa como suportes de mensagens em restaurantes**

Jaqueline Sayuri Nishimura

**Brasília
2015**

Jaqueline Sayuri Nishimura

**Códigos e comunicação:
Utensílios de mesa como suportes de mensagens em restaurantes**

Projeto de diplomação em projeto de produto, apresentado como exigência para obtenção do grau de Bacharelado em Design da Universidade de Brasília.

Orientador: Shirley Gomes Queiroz

**Brasília
2015**

RESUMO

A alimentação não é a simples satisfação de uma necessidade nutricional e biológica, mas também é meio de expressão cultural ao ser permeada por convenções sociais que imperam o bom comportamento e transmitem mensagens. O compartilhamento de refeições também é fonte de prazer, e possui papel significativo na construção e solidificação de relações sociais. Nesse contexto, abordou-se a chamada “linguagem dos talheres” como uma via de comunicação não verbal entre clientes e funcionários de restaurantes. A incorporação desse código à utensílios de mesa visa simplificar o atendimento e oferecer ao comensal a chance de manifestar de forma prática a sua opinião acerca da refeição consumida no local; além de apresentar aos usuários um protocolo de etiqueta de aplicação praticamente universal. Assim, o presente projeto objetivou o desenvolvimento de um sistema de linguagem visual para orientar os convivas a utilizar o referido código ao longo da refeição. Fazem parte desse sistema um conjunto de talheres e variações de acessórios para guardanapos. Os talheres, diversificados em subconjuntos para atender demandas de restaurantes de sofisticação média e relativamente informais, foram adaptados para tornar mais intuitivo o posicionamento das mensagens. Analogamente, desenvolveu-se um estudo para prefixar os sinais do código e organizá-los de maneira coerente e inteligível em uma legenda explicativa. Esta foi incorporada a cinco prendedores para guardanapo, sendo estes artefatos passíveis de interação por parte de cada comensal. Os acessórios formam uma linha versátil ao serem objetos de variação de acabamento por demanda, tornando-se inseríveis em uma grande variedade de ambientes.

Palavras-chave: Linguagem, talheres, restaurante, etiqueta, comunicação

ABSTRACT

Consuming food is not the simple satisfaction of a nutritional and biological need, but it is also a channel of cultural expression, as it is permeated by social conventions that stipulate behavior patterns and transmit messages. The sharing of a meal is also a source of pleasure, and has a significant role in the construction and consolidation of social relations. In this context, the so-called "cutlery language" was approached as a means of nonverbal communication between customers and employees on restaurants. The incorporation of this code to tableware aims to simplify the service and offer the diner a chance to easily express their opinion about the consumed meal; as well as introduce them to an universal etiquette protocol. Thus, the purpose of the present project was to develop a visual language system for guiding the diners to use the referred code along the meal. A set of cutlery and variations of napkin accessories are parts of this system. The cutlery set, diversified into subsets to attend demands of medium-sophisticated and relatively informal restaurants, have been adapted to promote a more intuitive positioning of the messages. Withal, a study was developed to prefix the code signals and organize them coherently and intelligibly in an explanatory label. The labels were incorporated to five napkin accessories, which are subject of interaction by each diner. The accessories compose a versatile line, as they are objects of finishing variations on demand, making them insertable in a variety of environments.

Keywords: Language, cutlery, restaurant, etiquette, communication

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Sinais mais comuns da linguagem dos talheres	10
Figura 2 - Conhecimento do código dos talheres	12
Figura 3 - Falhas na intenção de uso e observação do código	13
Figura 4 - Estilo inglês (à esquerda), e francês (direita).....	30
Figura 5 - Variações no sinais de "pausa" americano (esquerda) e continental	31
Figura 6 - Variações da mensagem de próximo prato	32
Figura 7 - Maneiras mais aceitas de se sinalizar "satisfeito"	32
Figura 8 - Variações da mensagem de "excelente"	33
Figura 9 - Forma de se expressar "não gostei"	33
Figura 10 - Posições de "pausa" e "satisfeito" para colheres.....	33
Figura 11 - Outras mensagens do código dos talheres.....	34
Figura 12 - Sinais pré-selecionados para se trabalhar no projeto.....	35
Figura 13 - Variações dos sinais selecionados para colheres e sobremesas	35
Figura 14 - Respostas dos entrevistados sobre o significado de se frequentar restaurantes	39
Figura 15 - Respostas dos entrevistados à respeito do uso da faca durante as refeições ...	40
Figura 16 - Familiaridade com cada uma das mensagens pré-selecionadas	40
Figura 17 - Resposta dos entrevistados acerca da manipulação da faca	40
Figura 18 - Tempo gasto pelos entrevistados em restaurantes	42
Figura 19 - Companhia durante as refeições	42
Figura 20 - Pirâmide de classificação de restaurantes à partir do preço médio de refeição ..	45
Figura 21 - Recorte de categoria para se trabalhar os artefatos do projeto.....	46
Figura 22 - Média vezes que os garçons se dirigem à mesma mesa	49
Figura 23 - Atendimento em mesas com grupos grandes.....	49
Figura 24 - Esquemas simplificados do trajeto de garçons.....	50
Figura 25 - Esquema representando atendimento simultâneo em várias mesas	51
Figura 26 - Capacidade de compreensão das necessidades dos clientes pelos garçons	52
Figura 27 - Resposta dos garçons frente a proposta de implementação do código dos talheres	53
Figura 28 - Disposição de possíveis usuários de praticar a linguagem dos talheres.....	53
Figura 29 - Marcação dos sinais do código em pratos	55
Figura 30 - Marcações simétricas restritas às bordas	56
Figura 31 - Alternativas de conjuntos de pratos e talheres	56
Figura 32 - Louça para entrada, prato principal e sobremesa.....	57
Figura 33 - Louças acomodando os sinais da linguagem dos talheres.....	58
Figura 34 - Louça para sopa com sousplat e plato de descanso	58
Figura 35 - Prototipagem rápida do prato principal	59
Figura 36 - Geração de alternativas de talheres	59
Figura 37 - Número de etapas (de refeição) oferecidas nos restaurantes abordados	61
Figura 38 - Resposta dos usuários quanto ao domínio de aparatos formais de mesa	61
Figura 39 - Variações de organização da legenda de 5 sinais.....	63
Figura 40 - Possibilidades para legenda de 7 sinais	63
Figura 41 - Legendas com 9 sinais	64
Figura 42 - Número de etapas que geralmente constitui a refeição dos entrevistados em restaurantes.....	64
Figura 43 - Opções de legenda com 10 sinais	65

Figura 44 - Alternativa de organização de legenda dividida em cursos	65
Figura 45 - Sinais selecionados para o projeto	66
Figura 46 - Geração de alternativas para suporte da legenda	67
Figura 47 - Objetos de centro de mesa portando a legenda do código	67
Figura 48 - Objetos de centro a serem complementados pelos restaurantes	68
Figura 49 - Objetos de centro com partes móveis.....	68
Figura 50 - Objetos de uso individual que escondem ou revelam os símbolos	69
Figura 51 - Alternativas de jogo americano que velam ou revelam a legenda.....	69
Figura 52 - Alternativa de impressão da legenda em guardanapo.....	70
Figura 53 - Exemplos de talheres analisados	71
Figura 54 - Alternativas de encaixe entre cabos de talheres	72
Figura 55 - Alternativas de combinação de silhuetas entre os talheres	72
Figura 56 - Alternativas de design de superfície e alterações nas silhuetas selecionadas....	73
Figura 57 - Detalhe de variação de acabamento nos talheres	74
Figura 58 - Alternativas de linhas para diferenciação do design de superfície	75
Figura 59 - Representação simplificada do conjunto final de talheres	75
Figura 60 - Alternativas simples de acessório para guardanapos.....	76
Figura 61 - Alternativas de acessórios com dobras e mecanismo de giro	77
Figura 62 - Alternativas de diagramação da legenda, segundo formato de acessórios.....	77
Figura 63 - Modelos de acessórios de guardanapo feitos em papel.....	78
Figura 64 - Representação de acessórios selecionados para desenvolvimento	78
Figura 65 – Alguns dos modelos feitos na fase de testes	79
Figura 66 - Modelos de garfo para testes.....	80
Figura 67 - Modelos de facas para teste	81
Figura 68 - Modelos de colher para testes	82
Figura 69 - Modelo de acessório com duas abas.....	83
Figura 70 - Modelo de acessório vertical, com uma aba.....	83
Figura 71 - Modelo de acessório com pino e placa reversível	84
Figura 72 - Plaquinhas simulando gravação em metal	84
Figura 73 - Conjunto de modelos finais de talheres	85
Figura 74 - Conjunto de acessórios junto a guardanapo.....	85
Figura 75 - Formas de se prender cada acessório no guardanapo	86
Figura 76 - Conjunto completo dos produtos <i>Allineati</i>	87
Figura 77 - Os doze componentes do jogo de talheres <i>Allineati</i>	88
Figura 78 - Exemplo de variações de acabamento de acessório.....	89
Figura 79 - Assinatura nominal da marca <i>Allineati</i>	90
Figura 80 - Evolução da assinatura a partir de modificação de tipografia.....	90
Figura 81 - Grid simples de construção da marca nominal	91
Figura 82 - Evolução do símbolo da marca <i>Allineati</i>	91
Figura 83 - Símbolo final e sua construção	92
Figura 84 - Exemplos de aplicação da marca <i>Allineati</i>	92
Figura 85 - Conjunto de ícones desenvolvidos para a legenda	93
Figura 86 - Exemplo de aplicação dos ícones da legenda.....	93
Figura 87 - Conjunto completo de talheres <i>Allineati</i>	94
Figura 88 - Medidas obtidas nos talheres (garfos, facas, espátula e colheres)	94
Figura 89 - Altura dos talheres, em milímetros.....	95
Figura 90 - Arranjo de mesa com os produtos <i>Allineati</i>	96
Figura 91 - Exemplos de talheres, frente (esquerda) e verso	96

Figura 92 - Posicionamento correto (esquerda) e incorretos do par garfo e faca	97
Figura 93 - Posicionamento correto (esquerda) e incorreto do par garfo e colher.....	98
Figura 94 - Conjunto de garfos, faces côncavas e convexas.....	98
Figura 95 - Conjunto de facas	99
Figura 96 - Conjunto de colheres	99
Figura 97 - Face convexa do conjunto de colheres.....	99
Figura 98 - Exemplo de perfil dos talheres.....	100
Figura 99 - Talheres posicionados de acordo com as mensagens de pausa, satisfeito, excelente e não gostei.....	100
Figura 100 - Conjunto de talheres da entrada.....	101
Figura 101 - Faca para entradas	102
Figura 102 - Garfo para entrada com chanfro na lateral direita	103
Figura 103 - Colher com concha levemente assimétrica	104
Figura 104 - Conjunto de talheres do prato principal	105
Figura 105 - Faca de mesa	106
Figura 106 - Colher de sopa e colher de entrada (direita).....	107
Figura 107 - Talheres de sobremesa	108
Figura 108 - Garfo de sobremesa com chanfros em ambas as laterais.....	109
Figura 109 - Faca para carnes comparada à faca de mesa (à esquerda)	110
Figura 110 - Detalhe da serra da faca de carnes	111
Figura 111 - Espátula para manteigas	111
Figura 112 - Proporção da colher para chá comparada à colher de café (esquerda).....	112
Figura 113 - Colher para café.....	113
Figura 114 - Conjunto de acessórios para guardanapo <i>Allineati</i>	114
Figura 115 - Representação simplificada dos acessórios para guardanapo.....	115
Figura 116 - Acessórios ordenados para seleção	117
Figura 117 - Opção de acessório apenas em alumínio ou com adição de material de acabamento	117
Figura 118 - Seleção de tipo de material de revestimento e "cor"	118
Figura 119 - Simulação de aplicação de logotipo na frente e atrás do acessório.....	118
Figura 120 - <i>Allineati Zero</i> fechado	119
Figura 121 - <i>Allineati Zero</i> aberto	119
Figura 122 - <i>Allineati Uno</i> , frente e verso	120
Figura 123 - <i>Allineati Due</i>	120
Figura 124 - <i>Allineati Tre</i> fechado e aberto	121
Figura 125 - <i>Allineati Tre</i> com revestimento, vistas de abertura, apoio e presilha.....	121
Figura 126 - <i>Allineati Quattro</i> com revestimento, dobrado e aberto.....	121
Figura 127 - <i>Allineati Quattro</i> fechado e aberto, face frontal.....	122
Figura 128 - Diagramação da legenda para as peças <i>Uno</i> (esquerda), <i>Tre</i> e <i>Zero</i>	123
Figura 130 - Representação das etapas de fabricação de talheres por estampagem.....	125
Figura 131 - Etapas de acabamento dos talheres: polido, escurecido e acetinado	126
Figura 132 - Exemplo de dobradiça do composto <i>Hylite</i>	128
Figura 133 - Esquema de processo de fabricação de acessórios: laminação e dobra	129
Figura 134 - Marcação técnica de dobras da peça <i>Allineati Due</i>	129
Figura 135 - Detalhe do mecanismo de dobra de um dos acessórios	130

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 O PROBLEMA.....	12
2.1 Objetivo geral	13
2.2 Objetivos específicos	14
2.3 Resultados esperados	14
3 PERCURSO METODOLÓGICO	15
4 CONTEXTO HISTÓRICO.....	18
4.1 Evolução do uso dos talheres.....	18
4.2 Evolução da etiqueta à mesa.....	21
4.3 Fatores sociológicos: Abrangência do uso dos talheres e percepção de etiqueta	23
5 A LINGUAGEM DOS OBJETOS	26
5.1 A codificação dos talheres	27
5.2 Variações na linguagem dos talheres.....	29
6 A MESA NO BRASIL.....	37
6.1 Contexto histórico	37
6.2 Costumes e etiqueta contemporâneos	39
6.3 Mercado da alimentação fora do lar no Brasil	41
7.1 Tipos de serviços em restaurantes	43
7.2 Análise da atividade dos garçons	47
7.3 Comunicação entre funcionários e clientes	51
8 GERAÇÃO DE ALTERNATIVAS.....	55
8.1 Louças e talheres.....	55
8.2.1 Recorte de talheres	60
8.3 Legenda	63
8.3.1 Objeto portador da legenda	66
9 ALTERNATIVAS SELECIONADAS E REFINAMENTO	71
9.1 Talheres	71
9.2 Suportes para guardanapos	76
9.3 Produção de modelos	79
10 OS PRODUTOS ALLINEATI	87
10.1 Identidade visual	90
11 OS TALHERES	94
11.1 Entrada	101
11.1.1 Faca.....	102

11.1.2 Garfo.....	102
11.1.3 Colher	103
11.2 Prato principal	104
11.2.1 Faca	105
11.2.2 Garfo	106
11.2.3 Colher	107
11.3 Sobremesa.....	108
11.3.1 Garfo.....	109
11.3.2 Colher	109
11.4 Extras	110
11.4.1 Faca para carnes.....	110
11.4.2 Espátula.....	111
11.4.3 Colher para chá	112
11.4.4 Colher para café	113
12 OS ACESSÓRIOS PARA GUARDANAPO	114
12.1 Suporte	115
12.2 Conteúdo	122
13 MATERIAIS E PROCESSOS DE FABRICAÇÃO.....	125
13.1 Talheres	125
13.2 Acessórios	127
14 CONSIDERAÇÕES FINAIS	131
REFERÊNCIAS	135
APÊNDICES.....	138

1 INTRODUÇÃO

A alimentação, juntamente com a respiração, o descanso e a reprodução, constituem os elementos básicos para a sobrevivência e perpetuação do homem na Terra. Entretanto, a alimentação não pode ser encarada apenas como um ato nutricional, mas também como veículo de expressão cultural na maneira que convém e impõe o controle de impulsos.

Segundo Visser (1991), o homem transforma o consumo do alimento, que é uma necessidade biológica, em uma necessidade cultural, usando o ato de comer como um veículo para relacionamentos sociais. Isso justificaria a presença de uma série de mecanismos de integração e distinção social relativas às regras que permeiam uma refeição, criando a necessidade de domínio do que se consideram boas maneiras à mesa para que seja garantida a inclusão no meio. Nesse sentido, “o que se come é tão importante quanto quando se come, onde se come, como se come e com quem se come” (CARNEIRO, 2003: 2).

Segundo Fourier *apud* Carneiro (2005: 73), comer também é um ato cognitivo, visto que envolve atenção, percepção, memória, raciocínio, imaginação, pensamento e juízo. A alimentação é interculturalmente definida por variações de mentalidades, ritos, proibições dietéticas e religiosas, valores éticos, transmissão de comportamentos inter e intra-geração, regras de etiqueta, gestos, psicologias individuais e coletivas, e muitos outros fatores (SANTOS, 2005: 15).

Os ingredientes usados no preparo de alimentos - desde o rompimento do isolamento continental pelas rotas terrestres e marítimas de comércio - não mais diferenciam culturas, mas a maneira como se prepara e se come, ainda nos dias de hoje, sim. Portanto, entende-se que os padrões de permanências e mudanças dos hábitos e práticas alimentares encontram suas referências na própria dinâmica social: constantemente recebendo, adaptando e hibridizando influências.

Os significados dos rituais de alimentação também encontram forte meio de expressão na cultura material. A própria maneira de se utilizar talheres para encaminhar o alimento à boca sinaliza a convenção de um comportamento e não de outro, como o de levar o alimento à boca com as mãos, com o auxílio de outro tipo de utensílio, ou sorvendo-o diretamente do recipiente.

Usar uma colher para levar um alimento à boca ainda é a execução de uma função através do emprego de um artefato que a permite e a promove: mas dizer que o artefato 'promove' a função indica que também ele assume uma função comunicacional, comunica a função a executar; ao mesmo tempo o fato de alguém usar a colher, aos olhos da sociedade que o observa, já se torna a comunicação a uma adequação sua a certos usos. (ECO, 1997: 190)

Deste modo, é importante ressaltar que a maneira de se portar à mesa - como são manuseados os utensílios, a postura, os gestos, o ideal de etiqueta, entre outros – não são comportamentos adotados automaticamente, mas são resultados de construções sociais elaboradas para enviar mensagens. Nesse âmbito, as regras de etiqueta moldam e normatizam posturas com o intuito de tornar o convívio agradável e cível. A etiqueta apropria-se de linguagens não verbais – gestuais, simbólicas, códigos – que visam transmitir mensagens de maneira sutil e pontual.

Considerando o cenário dos modos à mesa, uma das expressões comunicacionais mais relevantes da etiqueta é o código dos talheres, representado na figura 1. Dentro deste código, determinados arranjos de talheres no prato, durante ou ao final da refeição, sinalizam certas mensagens. O repertório do código é curto, e em sua totalidade, admite apenas 9 mensagens, sendo as principais a manifestação de que o comensal encontra-se em pausa, satisfeito, aguardando o próximo prato; ou expressa que considerou a refeição excelente ou ruim. O posicionamento dos talheres na louça é um artifício que, ao emitir sinais aos funcionários, permite o direcionamento e otimização do atendimento.

O presente projeto buscou estudar a aplicação do código dos talheres como um recurso de linguagem em restaurantes, ultrapassando o senso de etiqueta e bom comportamento, e atribuindo destaque ao seu caráter funcional na comunicação entre convivas e funcionários do estabelecimento. O foco em restaurantes deu-se em parte por este ser um ambiente que requer dos comensais um certo refinamento das maneiras à mesa, à medida que une alimentação e sociabilidade. Porém, o ponto chave é a comunicação, cuja eficiência define, entre outros, a qualidade do atendimento.



Figura 1 - Sinais mais comuns da linguagem dos talheres

A linguagem dos talheres é uma forma prática e elegante do comensal sinalizar seu estágio na refeição – se está em pausa ou satisfeito - e oferece a possibilidade de manifestar sua opinião acerca da refeição consumida - se agradou o paladar ou não. Por outro lado, os funcionários do estabelecimento têm a chance de interpretar as intenções do comensal, e a partir daí, prover o serviço de acordo.

Outra vantagem do uso da linguagem é que este é um conhecimento praticamente universal. Ou seja, sua utilidade extrapola o ambiente no qual o usuário obteve seu primeiro

contato e passa a ser aplicável, em teoria, a qualquer lugar que se utilizem os determinados utensílios para comer.

Como linguagem dos talheres entende-se um código estabelecido para transmitir mensagens durante a refeição, utilizando-se dos talheres e o suporte sob o qual foram utilizados, como pratos – rasos, fundos, de entrada, de sobremesa, etc - ou tigelas – de sopa ou de sobremesa. A nomenclatura “talher”, no contexto dessa linguagem, restringe-se às formas ocidentais de ferramentas mais comuns à mesa, a saber, a faca, o garfo e a colher, compreendidas em suas variações formais – como os modelos de sobremesa e prato principal – e que são utilizados individualmente no ato de comer, e não de preparar ou servir o alimento. Excluem-se desse código outras ferramentas com função semelhante, como os *hashis* e a colher japonesa, e os talheres híbridos, como o *spork* (mistura de colher e garfo), *spife* (mistura de colher e faca) *knork* (mistura de garfo e faca), híbridos de talheres ocidentais e orientais, quebradores e pinças para frutos do mar e outros talheres altamente especializados.

2 O PROBLEMA

A viabilidade da execução do projeto foi confirmada por uma pesquisa com 100 possíveis usuários e 50 garçons (figura 2), que apontou que parte considerável de funcionários e frequentadores de restaurantes estão cientes da existência da linguagem dos talheres, revelando um cenário propenso à utilização da mesma.

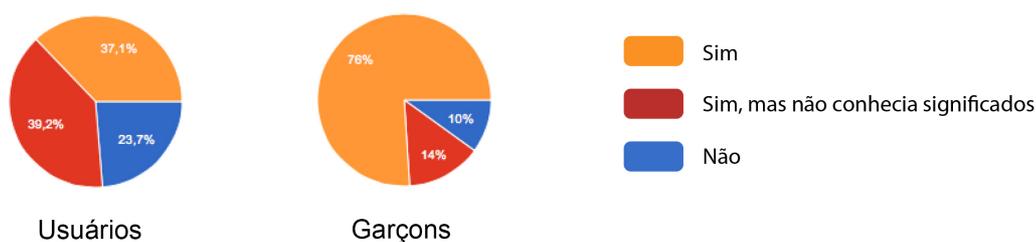


Figura 2 - Conhecimento do código dos talheres

A proposta de implementação de uma linguagem não verbal que oriente o atendimento e que possa ser vista à uma certa distância foi bem acatada por frequentadores de restaurantes - 89% dos entrevistados se mostraram favoráveis ao uso do código e 92% dos garçons mostraram-se positivos com a aplicação do mesmo, visto que facilitaria o trabalho que envolve um grande gasto de energia física e cognitiva. No entanto, o resultado da pesquisa apontou a existência de falhas na comunicação entre garçons e clientes no ambiente de restaurantes.

Os gráficos da figura 3 permitem observar que há uma certa incerteza por parte de quem envia ou recebe os sinais. Foram coletados diversos relatos de interpretações equivocadas na maneira como comensais posicionam talheres, visto que uma boa parcela destes enviam mensagens sem estar cientes. O oposto também é recorrente: o cliente envia um sinal que não é apreendido pelos funcionários. Tal problema pode ser composto de muitas variáveis. Os funcionários podem não estar observando ativamente estes sinais, dado à grande variação de comportamentos dos clientes, que não são um público homogêneo. Clientes podem se sentir desestimulados a usar o código por acharem que não vão ser corretamente interpretados.

Garçons

Você já identificou clientes tentando fazer uso dessa linguagem?



Usuários

Se você já fez, ou faz uso dessa linguagem em restaurantes, foi corretamente interpretado pelos funcionários?



Figura 3 - Falhas na intenção de uso e observação do código

Além destas, uma possibilidade de extrema relevância é a de que comensais e funcionários possuem repertórios diferentes para as mesmas mensagens. Um estudo mais aprofundado sobre o código e seus usos costumeiros revelou que existe um número considerável de posicionamentos dos talheres para transmitir uma mesma mensagem. Daí vem a necessidade de se trabalhar a padronização de um código que passe a fazer parte do repertório tanto de clientes e como de garçons no momento da refeição.

Uma vez que não há um consenso universal e padronizado das posições “corretas” dos talheres para cada mensagem, a seleção desses sinais acarretou uma pesquisa que buscou compreender os fundamentos histórico-culturais que orientaram a criação da linguagem dos talheres, e a permanência da influência de tais fatores no mundo, e principalmente, no Brasil nos dias de hoje.

2.1 Objetivo geral

Desenvolver um sistema de linguagem visual para orientar a utilização do código dos talheres no ambiente de restaurantes e incorporar aspectos sugestivos do mesmo em utensílios de mesa como estratégia para facilitar a comunicação entre convivas e funcionários.

2.2 Objetivos específicos

- Desambiguar as variedades de posicionamento dos talheres difundidas pela mídia, através do estudo de fatores históricos atrelados à linguagem.
- Determinar as formas mais adequadas de se posicionar os talheres para transmitir as mensagens desejadas nos momentos mais oportunos, prefixando os componentes do código.
- Traduzir o conteúdo apreendido na elaboração de uma ou mais formas de legendas explicativas a serem dispostas à mesa para uso individual ou coletivo dos convivas.
- Incorporar em artefatos aspectos sugestivos da maneira correta de se manusear os talheres e posicioná-los de acordo com a linguagem, como por exemplo: o sentido e posição no prato e em relação ao talher coadjuvante.
- Inserir a legenda em um ou mais objetos que aceitem ajustes estéticos para adequar-se a diferentes perfis de restaurantes, como modificação de acabamento em cor, textura ou aplicação de design de superfície.

2.3 Resultados esperados

Espera-se que a implementação do sistema traga benefícios para todos os envolvidos: os clientes, os garçons e o próprio restaurante. O cliente, ao ter suas intenções melhor compreendidas. Os garçons, ao terem sua atividade otimizada, identificando com mais facilidade quais mesas necessitam de assistência. O restaurante, ao receber um *feedback* prático sobre a qualidade de seus pratos, e podendo oferecer um serviço mais eficiente. Espera-se que isso se reverta em benefício para o próprio cliente, e que este seja capaz de assimilar a linguagem e utilizá-la em outros contextos, uma vez que o domínio das maneiras à mesa pode ser uma ferramenta diferenciadora em certos nichos sociais e profissionais, destacando o polimento e a sofisticação do indivíduo.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Em um primeiro momento se priorizou a coleta de dados relacionados ao tema a ser trabalhado, incluindo pesquisa bibliográfica e documental realizada com base em materiais publicados e materiais que não receberam tratamento analítico.

Para que as escolhas de símbolos da linguagem dos talheres fossem embasadas e justificadas ao longo do projeto, houve a necessidade de se conduzir um estudo dos fundamentos histórico-culturais atrelados ao desenvolvimento e uso dos talheres, como padrões de comportamento, simbologias e rituais. Tal estudo foi seguido de uma análise de regras de etiqueta vinculadas à habituação do uso de louças e talheres nas formas que conhecemos atualmente. A pesquisa bibliográfica abrangeu desde literatura das raízes da etiqueta à mesa, até referências atuais sobre o tema.

O levantamento de informações acerca dos fatores contribuintes para o desenvolvimento da linguagem dos talheres também englobou um estudo de delimitantes e processos de codificação de objetos.

Deu-se então início a um estudo de variações do código, tanto regionais como intra-regionais. A discrepância de informações à respeito do posicionamento dos talheres nos códigos foi um fator dificultante, porém essencial para entender o cenário e definir as formas mais apropriadas a serem implementadas no Brasil. O cenário do uso de louças e talheres no Brasil foi abordado em um primeiro momento em seu contexto histórico, analisando-se as principais fontes de influência durante a colonização, e então no cenário atual, afim de buscar compreender em quais momentos essas influências foram solidificadas ou hibridizadas.

Como o cenário de aplicação do projeto são os restaurantes, buscou-se obter um panorama da importância desse mercado no Brasil, procurando entender a tendência e os hábitos do brasileiro de buscar serviços de alimentação fora do lar. O estudo de restaurantes envolveu uma análise de tipos e de serviços, para que se pudesse estabelecer um recorte de ambientes apropriados para a inserção da linguagem dos talheres.

Dentro dos tipos de restaurantes selecionados, conduziu-se um estudo para analisar, superficialmente, o público frequentador e seus hábitos no ambiente, e a atividade dos garçons, enfatizando a comunicação entre os mesmos. Tal estudo deu-se por meio de pesquisa de campo, em uma abordagem qualitativa e direcionada, considerando entrevistas com gerentes, garçons e possíveis usuários como fonte direta de coleta de dados. A pesquisa de campo dividiu-se em 3 etapas:

Primeiramente, foi entrevistada, por meio de formulário estruturado, uma amostra de 100

possíveis usuários do sistema e frequentadores da faixa de restaurantes selecionados. A pesquisa objetivou:

- Mapeamento de comportamento e preferências em restaurantes
- Levantamento do conhecimento da linguagem dos talheres
- Levantamento da utilização e percepção de necessidade dos talheres

Seguiu-se uma pesquisa direta no ambiente de restaurantes, em uma amostra de 30 estabelecimentos, por meio de formulário estruturado, observação e conversa informal com responsáveis. Esta etapa buscou:

- Levantamento da relação número de clientes/número de funcionários
- Levantamento do número de cursos (etapas de refeição) disponíveis
- Levantamento das variações de louças e talheres utilizados

Finalmente, ainda no ambiente dos restaurantes, abordou-se uma amostra de 50 garçons por meio de formulário estruturado e conversa informal afim de obter:

- Levantamento superficial de atividade física e cognitiva no atendimento
- Levantamento do conhecimento da linguagem dos talheres

A análise das pesquisas bibliográfica e de campo e os resultados observados permitiram estabelecer limitantes no projeto, como recortes de ambiente, serviços, público alvo, sinais inseridos na linguagem dos talheres e objetos passíveis de aplicação dos mesmos.

O processo de geração de alternativas dividiu-se em duas etapas. Uma delas envolve uma espécie de marcação da linguagem nos objetos utilizados na mesma – talheres e louça – para que os posicionamentos ficassem mais intuitivos. Nesse sentido foram geradas alternativas de louças, talheres, e conjuntos de louças e talheres. A outra etapa diz respeito à elaboração de uma legenda que indique pictograficamente tais posicionamentos. As alternativas nesse sentido variaram em relação ao número e divisão de símbolos da linguagem, bem como o tipo e manuseio do suporte. Ao longo desse processo, vários exemplares foram representados em modelagem digital, sendo uma amostra selecionada para prototipagem rápida em impressora 3D.

O estudo de objetos similares, em termos ergonômicos, dimensionais e adequação em relação ao código também serviu de parâmetro para a definição de aspectos importantes no projeto. As alternativas de talheres e legenda selecionadas passaram então por um processo de refinamento cíclico de acordo com constantes avaliações baseadas nas pesquisas realizadas e na coleta de novos dados e *feedbacks* de possíveis usuários. O

número de itens, formas e conteúdo evoluiu a partir de tais análises. As formas finais foram então modeladas no programa *Solidworks*, renderizadas e projetadas no ambiente de restaurante para ilustrar a aplicação. Todas as peças foram transformadas em modelos por meio de impressão em três dimensões ou foram cortadas e gravadas à laser, afim de possibilitar a verificação de manuseio, interação entre pares, legibilidade entre outros.

4 CONTEXTO HISTÓRICO

4.1 Evolução do uso dos talheres

A palavra 'talher' vem de *tailhoir*, do francês, significando "prato de cortar carne" (COBRA, 2001b). O termo passou então a designar variações de utensílios utilizados à mesa para cortar e servir alimentos. As formas mais populares: o garfo, a faca e a colher, tiveram caminhos muito distintos ao longo da história, e só foram popularizados da maneira como são utilizados hoje durante o século VXIII.¹ Compreender o contexto histórico e cultural dos utensílios de mesa foi de vital importância para verificar a permanência de certos hábitos à mesa, e como estes podem ter influenciado a criação e o posicionamento dos talheres no código estudado.

Evidência arqueológica sugere que colheres eram usadas pelos egípcios por volta de 1000 a.C. (JONES, 2013). Já no século I, os romanos desenvolveram colheres de acordo com o uso: haviam colheres para sopas e comidas moles, e outro tipo para mariscos e ovos (FRYXELL, 2010). Especula-se que a maior parte dos alimentos era consumida com as mãos ou com colheres até o final do século XV. No século XVI, a colher assumiu grande importância em toda a Europa, pois grande parte da comida era servida em pequenos pedaços ou sob a forma de ensopados (FRANCO, 2001: 131). Ainda de acordo com o autor, no período da Idade Média, em geral, os anfitriões de banquetes proviam somente algumas colheres, que eram compartilhadas entre todos os comensais.

A faca que é conhecida hoje provavelmente surgiu na Idade do Bronze, a partir de 3300 a.C. (RAFAEL e ZWIREWICZ, 2008: 24). Durante muito tempo, não houve distinção entre facas utilizadas para a caça ou para trincar das que se usavam à mesa. Estas eram pontiagudas e serviam também para espetar os alimentos nas bandejas compartilhadas. Franco (2001:131) afirma que, já na Idade Média, apenas os nobres possuíam facas especiais para cortar sua comida e eram consideradas objetos de uso pessoal, sendo transportadas (juntamente com colheres) em kits de viagem.

De acordo com Jones (2013), a presença de facas à mesa era uma ameaça constante.

¹ O momento exato em que qualquer dos três passou a fazer parte da mesa, como ferramentas para veicular o alimento à boca, é incerto. Sabe-se que estes estiveram antes envolvidos no preparo dos alimentos, ou eram utilizados com outras finalidades, simbolizando riqueza e poder. Sabe-se também que a presença de colheres e facas à mesa antecede, e muito, ao garfo. Este, juntamente com o desenvolvimento do prato plano e individual, são considerados os responsáveis por revolucionar maneiras e protocolos à mesa.

Especialmente porque significantes fontes de hidratação durante as refeições eram o vinho e a cerveja, o que favorecia acidentes e comportamentos violentos. Sobre o uso da faca à mesa Norbert Elias (1994: 129), em sua obra *O Processo Civilizador*, escreve: “A faca, pela própria natureza de seu uso social, reflete mudanças na personalidade humana, com suas mutáveis compulsões e desejos. Ela é a materialização de situações históricas e de fidelidades estruturais da sociedade”.

Com a crescente popularização do garfo ao longo do século XVII, a ponta afiada das facas perdeu o sentido. Em 1669, o rei Louis XIV da França bane as facas pontudas da mesa, favorecendo o aperfeiçoamento do utensílio para comer. (FRYXELL, 2010). Segundo Visser (1991), a maneira de se segurar a faca evoluiu com a sua especialização para a mesa: esta passa a ter apenas um lado cortante, servindo o lado cego de apoio para o dedo indicador, considerado a maneira mais educada de se segurar o instrumento.

É importante considerar que o uso individual do conjunto faca e garfo coincide com a evolução de pratos mais planos, visto que requerem uma superfície lisa e dura para serem manipulados confortavelmente (MATWICK, 2014). Os pratos individuais começaram a surgir durante o século XVII, feitos sobretudo de porcelana, madeira e de metais como o estanho e a prata (LIMA, 1995: 139). Pratos rasos de cerâmica já eram razoavelmente comuns na França ao final do século XVII, mas só foram consolidados como substituídos das tigelas à mesa no século XIX. (VISSER, 1991)

Os usos mais antigos atribuídos ao garfo remetem ao Antigo Egito e à cultura *Qijia* (2400-1900 AC), que residia onde hoje é parte da China. O livro bíblico de I Samuel 2:13, escrito por volta de 640-540 AC postula que os assistentes dos sacerdotes judeus usavam garfos em rituais de sacrifício de animais (GOLDSMITH, 2012). No entanto, costume dos europeus ocidentais de utilizar garfos à mesa foi relativamente tardio, começando na Itália no início século XI, e sendo popularizado em outras áreas da Europa somente no século VXII.

O primeiro garfo registrado na Europa Central data de 1004 DC, quando a princesa de origem bizantina Maria Argyropoulina casa-se com um nobre italiano, trazendo consigo um estojo com garfos de ouro (FRYXELL, 2010). Seu refinamento, visto como excessivo foi tratado como herético:

(...) tamanho era o luxo de seus hábitos (...) que ela se negava a tocar a comida com seus dedos, mas comandaria seus eunucos para cortá-la em pequenos pedaços, os quais seriam empalados em um certo instrumento de ouro com dois dentes, e então carregados à sua boca (WRIGHT *apud* SNODGRASS, 2004).

A morte da princesa, dois anos depois, por uma praga epidêmica, foi encarada como

castigo divino.² Com o tempo, o garfo passou a ser aceitável em usos ocasionais, restrito para alimentos com molho, grudentos ou pegajosos, como as sobremesas.

Introduzido na França em 1540 por Catarina de Médici: o garfo se tornou um sucesso por diferenciar ricos de pobres, que comiam com a mão. Nesta época, o garfo era um artigo de luxo, e somente nobres possuíam um jogo de talheres que viajavam com eles em estojos que podiam ser pendurados sob o ombro ou em volta da cintura (GOLDSMITH, 2012).

A lentidão da incorporação dos garfos à mesa é também justificada pelo fato de eles não funcionarem bem. Inicialmente possuíam apenas dois dentes, que não eram suficientes para segurar a comida (FRYXELL, 2010). No início do século VXIII, revolução dos napolitanos acrescentou o quarto dente ao garfo para facilitar o ato de enrolar os fios de espaguete no talher, dando a forma que conhecemos hoje (RAFAEL e ZWIEREWICZ, 2008: 26).

O garfo passou a ficar mais popular à medida que os ideais de higiene começaram a mudar, pois começaram a ser vistos benefícios como manter tanto as mãos como o alimento limpos, e livre do contato com os outros. Talvez tenha sido um reflexo de proteção contra as pragas (OLIVER, 2014) - imagine que nessa época ainda era comum, por exemplo, que os comensais escarrassem na mão ou na toalha de mesa, usando-a também para limpar as mãos e os talheres compartilhados.³

Ao longo do século XVII as classes dominantes foram se iniciando na prática de comer com seus próprios talheres em pratos individuais, e o garfo passa a ser utilizado em conjunto com a faca, que continua sendo o utensílio dominante, utilizada na mão direita. O individualismo começa então a ser demarcado pelo conjunto de artefatos organizados a uma distância absolutamente regular dos vizinhos de mesa (LIMA, 1995: 147).

No final do século XVII surgem faqueiros contendo colheres, facas e garfos. A produção de talheres em larga escala na Inglaterra depois de 1650 teve papel importante no melhoramento das maneiras à mesa (SIDEMAN, 1994). Porém, somente no começo do século XVIII é que se começam a adquirir múltiplos conjuntos de talheres, e segundo Goldsmith (2012), a prataria de mesa passa a ser popular na Europa, para aqueles que podiam pagar.

De acordo com Lima (1995: 171), no século XIX, o movimento de maior individualização e especialização de objetos atinge o domínio da alimentação em todas as suas expressões. Surgem aparelhos de jantar completos, com travessas rasas e fundas, sopeiras, molheiras, jarras, fruteiras, cremeiras, entre outros. Solidificam-se os três formatos diferentes de pratos:

² Especula-se que o problema com o garfo se deve à sua semelhança com o iconográfico forçado do demônio (SNODGRASS, 2004).

³ Na Europa, o uso de talheres também está frequentemente associando à mudanças significantes nas tendências de moda - como por exemplo a introdução de golas altas, babados exuberantes, amplas e longas mangas e *french cuffs* - o que tornou comer com as mãos altamente desconfortável e inconveniente.

fundos, rasos e sobremesa, adequando-se ao modelo prevalente da refeição em três cursos. Os talheres também especializam-se em formas menores destinadas à sobremesa, chá e café, modelos especiais para queijos, frutas, ostras e peixes. Copos e tacas têm seus formatos ajustados aos diferentes tipos de bebidas servidos durante a refeição.

Finalmente, no século XX, a invenção do aço inox possibilita a criação de talheres fáceis de produzir e manter, favorecendo a popularização dos mesmos nas colônias e assentamentos fora da Europa.

4.2 Evolução da etiqueta à mesa

Dado o contexto histórico da incorporação dos talheres à mesa, é importante destacar que estes “não foram inventados como utensílios técnicos com finalidades óbvias e instruções claras de uso. No decorrer de séculos, na relação social e no emprego direto, suas funções foram gradualmente sendo definidas e suas formas investigadas e consolidadas” (ELIAS, 1994: 116). Ainda segundo Elias, todos os movimentos da mão - por exemplo, a maneira como se segura e movimenta os talheres - foram padronizados apenas gradualmente, sendo criadas outras convenções relativas à seu uso. Deste modo, o estudo das regras de etiqueta que evoluíam paralelamente com o processo de disseminação dos utensílios de mesa é relevante para estender as referências que justificam o código dos talheres.

A etiqueta pode ser definida como:

regras que regem o comportamento do ser social. É uma maneira de se conduzir de acordo com normas predeterminadas em uma sociedade visando ser agradável aos outros. Tais regras são transmitidas por meio de gestos, modos de falar, atitudes, apresentação, visual adequado e seu significado mais profundo demonstrado pelo grau de cortesia e humanidade (Figueiredo, 2007 *apud* Nakagawa, 2010).

A noção de ‘*habitus*’ de Pierre Bourdieu também contribui para o entendimento de tais normas: é um conjunto de ‘disposições’ que não são autodeterminadas ou pré-determinadas por fatores ambientais externos. Elas tendem a operar em um nível subconsciente e são “incutidas através de experiências e ensinamentos explícitos”, sendo produzidas e reproduzidas por interações sociais (Bourdieu *apud* Ribeiro, 2012).

Admite-se que muitos hábitos cultivados à mesa atualmente, tiveram sua origem por volta do século V através de obras da religião judaica – o *Talmude* (PELLEGRINO, 2012). Na época da Renascença, a Itália liderou a Europa no que diz respeito à cortesias e boas

maneiras. No período entre os séculos XIII e XVI, obras literárias de grande destaque já enfatizavam o que seriam os comportamentos mais adequados durante as refeições, que possuíam papel de destaque nas relações sociais.⁴ Manuais de alta relevância para o ensinamento de boas maneiras à mesa foram:

- “As cinquenta cortesias para a mesa”, de 1290, escrito por Fra Bonvincio da Riva.
- “O livro do cortesão” (também conhecido como *The Courtier* ou O cortesão), de 1507, escrito por Baldassare Castiglione.
- “*Galateo*”, de 1558 escrito por Giovanni della Casa.

Segundo Lima (1995: 139), “no século XVI, ao se esboçar com as monarquias absolutas uma nova aristocracia e uma hierarquia social mais rígida, foi aumentando o rigor em relação às condutas, que se tornaram pouco a pouco mais refinadas à mesa”. Isso implicou o desenvolvimento de protocolos relacionados à ordem e lugares para se sentar, aos utensílios e suas respectivas etiquetas, à linguagem do corpo e à conversação.

No entanto, a mudança prática mais significativa foi a individualização do ato de comer. A forma de se sentar à mesa, a introdução do garfo e do prato de uso pessoal revelaram uma mudança de perspectiva não só em relação à comida, mas também o crescimento de um movimento social de distanciamento e individualização (OLIVER, 2014).

As regras de etiqueta também foram revolucionadas pela refeição em cursos introduzida pelos franceses. Os pratos variados seriam consumidos segundo a natureza dos alimentos e combinados com a bebida apropriada, em consonância com os estágios fisiológicos sucessivos que se desenvolvem no organismo ao longo da refeição (COBRA, 2001a). A influência da cultura alimentar francesa estendeu-se com vigor nos quesitos estéticos - na apresentação dos pratos e na louçaria – que ritualizavam os comportamentos no momento da refeição, sendo esta “um complexo artisticamente arquitetado para servir como meio de pertencimento identitário a determinado grupo social” (SOARES e CORÇÃO, 2012), se tornando a principal referência na Europa, e em outros países do mundo no século XVIII.

Considerando as mudanças na cultura material nos séculos XVIII e XIX, Lima (1995: 171) defende que a especialização de louças e talheres somou-se à “progressiva complexificação do ritual do jantar, ao protocolo paulatinamente mais rígido, à cada vez mais intrincada codificação dos gestos e dos movimentos do corpo, atestando a reordenação de todo o subsistema alimentar.” Em um dado momento, já não bastava fornecer e utilizar faca, garfo e colher no lugar das mãos; mas passou a ser requisitada uma

⁴ Apesar de ser priorizada a difusão de boas maneiras no âmbito familiar, os manuais de civilidade ganharam maior difusão em 1440 com a invenção da imprensa pelo alemão Johannes Gutenberg (PELLEGRINO, 2012).

troca de louças e talheres especializados entre as etapas da refeição. Deste modo, a remoção dos utensílios ao final de cada curso passa a criar um ambiente favorável à sinalização dos talheres.⁵

Ainda nos dias de hoje, a disposição dos objetos à mesa reflete simbologias herdadas ao longo dos séculos. O ato de virar o fio de corte da faca para dentro vem da Idade Média. A intenção do anfitrião é mostrar que está desarmado, emitindo um sinal de confiança e paz para os convidados (CAMPOS, 2007). Outro resquício dos tempos de violência à mesa é a posição de descanso dos talheres. Não gesticular com os mesmos na mão, e abaixar a faca quando esta não está em uso era associado à altas maneiras (VANHOENACKER, 2013).

O fato de o garfo ficar na mão esquerda e a faca na mão direita vem dos tempos do rei Luís XIV. A ordem persiste até hoje porque todas as regras de etiqueta foram concebidas para pessoas destras, visto que os canhotos eram discriminados (CAMPOS, 2007). Os talheres são sempre descansados e deixados no prato – e não sob a mesa – porque a introdução de garfos e guardanapos individuais elevou os padrões de higiene e limpeza no momento da refeição, que passou a não admitir máculas fora da área destinada aos alimentos, nem mesmo na toalha de mesa. Tais informações foram fundamentais para identificar, entre as variações que se encontram do código dos talheres, os posicionamentos mais corretos e apropriados.

4.3 Fatores sociológicos: Abrangência do uso dos talheres e percepção de etiqueta

Os utensílios de mesa não podem ser entendidos apenas em termos de função - visto que há muito pouco que faz com eles que não se possa fazer diretamente com as mãos – mas devem ser compreendidos em seus significados socialmente construídos (MATWICK, 2014). A maneira como estes artefatos são manuseados sempre esteve atrelada à uma série de mecanismos de diferenciação entre culturas ou entre classes dentro de uma mesma cultura. Pereira (2006: 112) postula que:

Os códigos estabelecidos pelos ‘manuais de civilidade’ entre os séculos XVI e XVIII tinham como finalidade a segregação social e a garantia de compartilhar momentos com aqueles que estivessem imbuídos de instruções semelhantes em todos os setores da vida.

⁵ Outro reflexo das mudanças nos rituais de alimentação na Europa é a criação da sala especial para refeições; posterior aos meados do século XVIII. Antes estas eram servidas em salas com outras funções (FRANCO, 2001: 166).

Gradativamente os talheres foram se fortalecendo como mediadores entre o 'estado de natureza' e 'o estado de cultura' (LIMA, 1995: 140). O ato de usar exclusivamente as mãos para levar o alimento à boca passou a ser associado ao desmazelo e à falta de maneiras. Nessa perspectiva, Lima (1995) ressalta que no século XVIII as recomendações dos manuais de civilidade ainda enfatizavam a não utilização das mãos - frisando que apenas os canibais comiam com os dedos.

De acordo com Carneiro (2003: 83), em um âmbito mais sutil, os hábitos e costumes ligados à alimentação também contribuíram para a revolução silenciosa que constitui o 'processo civilizatório', no qual a etiqueta à mesa ocupou papel de destaque ao introduzir novos costumes como a adoção do guardanapo, do prato como a base sob a qual é colocada o alimento e o uso dos talheres. O processo civilizatório – que nada mais é do que a difusão da cultura e valores europeus - deu-se majoritariamente pelos regimes de colonização e comércio, ambos impulsionados pela Revolução Industrial. Em parte, também foi difundido pela emigração de europeus, estimulada por conflitos religiosos, étnicos, territoriais e pela falta de recursos e alimentos.

Os produtos e as maneiras ocidentais à mesa se espalham por meio de comunidades europeias que se estabelecem em diversos pontos da África, Ásia, América e Oceania, principalmente ao longo do século XIX, que marcou o apogeu dos padrões burgueses. Essa difusão acabou por ser de mão dupla, tornando-se uma fusão com os produtos e costumes locais (CARNEIRO, 2005: 83).

Em muitos países asiáticos, os talheres europeus foram adotados pelo Estado como símbolos de modernidade. No século XX, sob influência russa, o uso de garfos e colheres se tornou comum nos países soviéticos da Ásia Central. Nota-se que nesses casos, a proliferação desses utensílios partiu de ambientes urbanos e de fontes centrais de poder (ASK HISTORIANS, 2013). No que diz respeito aos fatores simbólicos que acompanham o uso das louças e talheres, a ampla popularização destes itens contribuiu para a diluição de alguns significados e rituais, favorecendo a adaptação e a criação de outros.

Atualmente, a maneira como as regras de etiqueta são percebidas sofreu forte influência da chamada indústria cultural. A assimilação das regras de etiqueta pela mídia, voltada ao público em massa, resultou em um enfraquecimento da compreensão da etiqueta como prática associada exclusivamente às camadas superiores da população (PEREIRA, 2006: 131).

O domínio das regras de etiqueta encontra-se hoje associado à inteligência social de um indivíduo, pois revela respeito e consideração para com os demais. A partir daí, desenvolveu-se o ideal de etiqueta 'útil' tanto na vida pessoal, quanto profissional, que enfatiza a necessidade de um refinamento focado como *marketing* pessoal. Nesse sentido, o domínio de boas maneiras, principalmente à mesa (visto que esse é um ambiente

onde se criam e solidificam relações) pode ser um diferencial, conferindo um certo destaque ao praticante.

Nakagawa (2010) afirma que esse mecanismo cultural nutre o imaginário social sobre o que constitui as boas e elevadas maneiras e fomenta o consumo da etiqueta como bem simbólico, favorecendo o desenvolvimento de livros, *websites*, programas de televisão, vídeos, e a procura de profissionais especializados em tais protocolos.

5 A LINGUAGEM DOS OBJETOS

A nova compartimentação da unidade doméstica e o surgimento da sala de jantar; a especialização do seu mobiliário e adequação às funções de exibir e guardar alfaias, oferecer e ingerir alimentos; sua disposição e ordenação espacial; as alterações no modo de servir e na estruturada refeição; as formas de comportamento à mesa e a sofisticação do seu equipamento, todas essas mudanças na cultura material foram parte de um mesmo processo, tendo sido socialmente produzidas para transmitir mensagens. (LIMA, 1995: 172)

Os objetos, ou significantes, adquirem significados apropriados somente pelo interagir contextual (KELLNER, 2008: 256). Ou seja, as qualidades de um artefato não são intrínsecas, mas atribuídas de acordo com um repertório cultural e experiências, que estabelecem que um dado significante denota um determinado significado (ECO, 1997: 25). Este processo é pautado em comportamentos sociais.

Cardoso(2013) define que os fatores condicionantes do significado de um artefato são: o uso, entorno e a duração - relativas à situação material do artefato - e ponto de vista, discurso e experiência - relativas à percepção do artefato. Deste modo, entende-se que a função não está no objeto mas no olhar voltado a ele (JEUDY, 1999: 62). De acordo com Umberto Eco (1997: 190), objetos têm o poder de comunicar mensagens mesmo quando não estão sendo utilizados, denotando a si mesmos.

Petra Kellner, em seu artigo *Lenguaje de productos* (2008: 257), destaca as qualidades semânticas dos objetos, que não são entendidos somente como portadores de função, mas também como portadores de informação. Nesse sentido, Umberto Eco (1997) define que todos os artefatos possuem funções primeiras, que denotam sua utilidade, e funções segundas, que são conotações simbólicas. Para Kellner (2008: 260), as funções simbólicas atuam em comparação com os signos indicadores como 'informações de fundo' e apontam aos diferentes contextos em que se percebe um produto.

Evidencia-se que "a qualificação de 'função' deve abarcar todas as destinações comunicacionais de um objeto, visto que na vida associada as conotações 'simbólicas' do objeto não são menos 'úteis' do que suas denotações 'funcionais'" (ECO, 1997: 202, aspas do autor). Portanto, o aspecto comunicacional dos utensílios de mesa no código dos talheres é tão útil quanto o seu propósito de conduzir o alimento.

Tomando um garfo como exemplo, e baseando-se na abordagem de Umberto Eco sobre o tema, pode-se dividir os códigos semânticos do artefato em:

- Elementos denotando função primeira: suporte para manipular e conduzir o alimento à boca.

- Elementos conotando funções segundas: funciona como elemento de comunicação - em conjunto com outros artefatos como facas ou colheres.
- Elementos denotando caracteres distributivos e conotando ideologias modais: elementos indicativos ou limitantes da forma de segurar, quantidade de alimento comportada.
- Gêneros tipológicos: garfo de salada, garfo de peixe, garfo de entrada, garfo do prato principal, garfo de sobremesa, garfo de ostras, etc.

De acordo com Jeudy (1999: 60), a coesão do objeto advém da associação em série de 'representações estáveis' que marcam sua história. Desde sua consolidação no século XVII, as formas de manuseio dos utensílios de mesa permaneceu quase imutável em seus aspectos essenciais (funções primeiras): o padrão da técnica de comer, a maneira de usar os talheres, o guardanapo e o prato individual. De acordo com Norbert Elias (1994: 113), "até mesmo o surgimento da tecnologia em todas as áreas – inclusive na cozinha – deixou virtualmente inalteradas as técnicas à mesa e outras formas de comportamento."

Atualmente, a percepção ativa de boa parte das pessoas em relação aos talheres permanece subordinada à sua função primeira - a de ferramenta para manipular e conduzir o alimento à boca. De acordo com Eco (1997: 207) isso é justificado porque, no curso na história, funções primeiras e segundas são passíveis de perdas, recuperações e substituições de vários tipos. Estas se dão quando os códigos adequados não encontram-se presentes no repertório dos destinatários. Nessa perspectiva, as funções segundas se consomem mais facilmente que as primeiras e certos subcódigos perecem mais depressa (ECO, 1997: 21). No entanto, velhos signos podem ser inseridos em novos contextos para que o modo de uso de um objeto possa ser melhor compreendido:

Nosso tempo é um tempo de consciência e destreza filológica, que com o seu senso da história e da relatividade das culturas está aprendendo a "fazer filologia" quase que por instinto. (...) Os usuários das mensagens aprendem, com descompasso de decênios, a reencontrarem os códigos de leitura de formas tornadas dessuetas; a reencontrarem fundos ideológicos ultrapassados e a faze-los reviver no momento em que procuram compreender os objetos que sobre eles se tinham formado. (ECO, 1997: 210)

5.1 A codificação dos talheres

Um código, baseado em elementos que constituem um repertório, possui função ordenadora ao reduzir as possibilidades de comunicação. Um repertório prevê uma lista de

símbolos e fixa a equivalência entre eles e determinados significados - ou mensagens (ECO, 1997: 40). As formas de posicionamento dos utensílios de mesa foram sendo adaptadas com o objetivo de comunicar-se com os serviçais, constituindo gradativamente o repertório do código dos talheres.

Sabe-se que durante muito tempo, a comunicação direta com os servos no momento da refeição foi evitada, sendo necessário o desenvolvimento de linguagens não verbais que enviassem mensagens à estes. Sobre o tratamento de silêncio, encontram-se citações no livro “As cinquenta cortesias da mesa” (1290) de Fra Bonvicino da Riva:

“Regra 39

Com os superiores, afeto

Apenas o mínimo escrúpulo, e, em seguida, aquiescer.

Com inferiores, manter o silêncio”

“Regra 41- Aos servos

A lingua silenciosa é um direito

Sempre calado durante o serviço”

(RIVA, 1869)

De acordo com Hodder (1987), o silêncio para com os servos durante as refeições ainda consistia uma forte recomendação no século XIX: A comunicação entre o servo e o convidado deve ser mínima e o mais breve possível, sendo evitada se gestos forem suficientes. Ele escreve que:

Os servos são funcionários, não participantes, e suas ações devem ser mecânicas e previsíveis. Não obstante, eles são uma potencial intrusão ao ritual do jantar, e o contato com eles é reduzido à sinais básicos que restringem a interação ao nível mais limitado. (HODDER, 1987: 60)

O trecho acima sugere fortemente um cenário onde os talheres já poderiam estar sendo usados como suportes de mensagens. Ao longo dos séculos, a persistência do incentivo aos gestos em detrimento da palavra à mesa acabou por criar circunstâncias favoráveis para o desenvolvimento do código dos talheres. E se esses sinais persistiram por tanto tempo, é porque certamente eram eficientes enquanto formas de comunicação.

Supõe-se que o século XVIII já apresentava condições ideais para a implementação do código, visto que ao longo desse período o uso de pratos e talheres individuais já era comum em diversos países na Europa, e os ideais de regras de etiqueta e modos à mesa já estavam consolidados. No entanto, a referência clara mais antiga encontrada do uso dos talheres como ferramentas de linguagem encontra-se em um livro de etiqueta do período Vitoriano, datado de 1887: “Na conclusão da refeição, a faca e o garfo devem ser

repousados lado a lado ao longo do meio do prato - nunca cruzados” (GILLETTE e ZIEMANN, 2010: 590).

No entanto, é importante enfatizar que a origem e compilação de todos os sinais do código como é difundido hoje, é incerta. É provável que os sinais tenham surgido em épocas e lugares distintos, de acordo com diferentes necessidades de comunicação. É evidente que o código tenha sofrido transformações, visto que o posicionamento dos talheres foi criado para ser usado em ambiente de banquetes familiares, e só então transferido para restaurantes comerciais. Logo, entende-se que as mensagens transmitidas acompanharam essa transição, sendo algumas incorporadas e talvez outras esquecidas. A falta de literatura descritiva desse processo constituiu um obstáculo na compreensão histórica do desenvolvimento da linguagem, o que poderia vir a facilitar a distinção das formas corretas ante a variação de posicionamentos indicados nos manuais de etiqueta atuais.

Atualmente, nota-se que o protocolo, principalmente em sua forma completa, não é comumente utilizado. Com o passar do tempo, a diluição de rituais e comportamentos segregadores de classes e o relaxamento da dinâmica social são fatores que podem ter contribuído para que o código dos talheres caísse em certo desuso, gradativamente substituído pela comunicação direta daqueles que comem com aqueles que servem.

Então, com a mudança de contexto, porque o uso do código ainda é relevante? O que se propõe aqui não é a interrupção da fala com os garçons, mas sim uma forma de complementar a comunicação, apropriando-se de um código que está associado à altas maneiras à mesa, e que hoje está ao alcance e domínio de todos. Em um cenário onde um garçom atende várias mesas nas quais os comensais encontram-se em ritmos e estágios diferentes, uma linguagem que auxilie a comunicação é bastante válida.

Também é importante reforçar que a intenção do projeto não é impor ao usuário outras regras de etiqueta à mesa, tornando o momento da refeição sobrecarregado de informações e restrições. O foco é simplesmente estimular o uso do código como uma ferramenta de linguagem que visa facilitar o atendimento e oferecer *feedback* aos restaurantes.

5.2 Variações na linguagem dos talheres

O tema dos modos à mesa aborda a linguagem dos talheres sob duas perspectivas: a continental (ou europeia), e a americana. Ambos os estilos transmitem as mesmas mensagens, porém com algumas variações no posicionamento dos talheres no código.

No estilo continental, a faca é mantida na mão direita, e o garfo na esquerda. Nesse estilo, admite-se o uso da faca como suporte para empurrar o alimento em direção ao garfo.

É o estilo predominante, sendo amplamente mais difundido que o americano, e considerado mais elegante e apropriado para ocasiões formais. Em geral, é o estilo mais latente na América do Sul, em países como Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai (FOSTER, 2002).

O estilo continental apresenta ainda uma variação quanto à direção dos dentes do garfo (figura 4). No estilo continental francês, o garfo é manipulado com o lado convexo para cima. Garfos e colheres permanecem voltados para baixo tanto no arranjo da mesa quanto nas formas de descanso no prato. Sob a perspectiva do estilo francês, o garfo parece ameaçador com os dentes virados para cima, então é educado voltá-los para baixo.

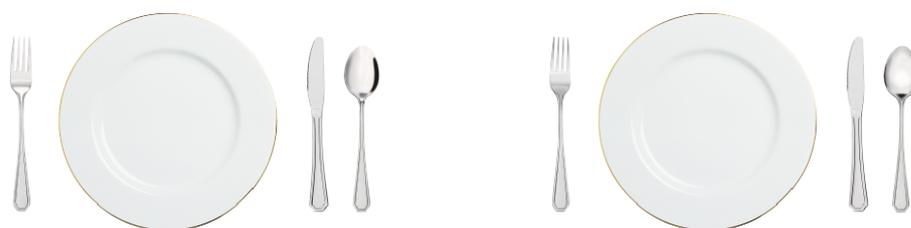


Figura 4 - Estilo inglês (à esquerda), e francês (direita)

No estilo continental inglês, o garfo é posicionado à mesa, manuseado e descansado com os dentes para cima. O alimento é colocado em seu lado côncavo, como se fosse uma colher. Essa forma de manuseio é a mais popular por exigir menos destreza, e por ser percebido como o lado “lógico” de se utilizar o talher. Países como Bélgica e Dinamarca utilizam esse método (VISSER, 1991). Vale ressaltar que, durante certo tempo o garfo foi utilizado na mão direita na Inglaterra – o que originou o estilo Americano. A maneira de utilizar o garfo ao estilo Continental, porém com os dentes voltados para cima, pode ser considerado um híbrido de influências francesas e inglesas.

A diferença do lado de usar o garfo é explicada por vários autores como modo de exibir as armas da família: os franceses faziam a gravação nas costas do garfo, enquanto os ingleses as imprimiam no lado oposto, ambos manipulando-o de modo a ostentar o símbolo (COBRA, 2001b).

No estilo americano, ambos os talheres são utilizados majoritariamente na mão direita. A faca é um instrumento cortante e não empurrante, por isso, é utilizada apenas quando é necessário cortar algum alimento, e é então descansada. O garfo é então transferido para a mão direita, com os dentes virados para cima, e usado para conduzir o alimento à boca. Esse estilo ficou conhecido como “estilo *zig-zag*”, nomenclatura dada por Emily Post, referência no campo de etiqueta nos Estados Unidos (VANHOENACKER, 2015).

Este estilo foi momentaneamente popular na Inglaterra, onde foi originado, encontrando

sua maior expressão e permanência nos Estados Unidos.⁶ Outros países relativamente próximos, como Canadá, México, Cuba, Guatemala, Nicarágua apresentam hoje simultaneamente os estilos Americano e Continental, dependendo da região (FOSTER, 2002).

A forma de se manusear os talheres influencia nas posições de descanso no prato, como o posicionamento dos dentes do garfo ou da concha da colher para cima ou para baixo. Porém, a diferença mais latente entre os dois estilos está na posição de pausa, o que pode ser observado na figura 5. Como no modo americano é a mão direita que utiliza ambos os talheres, a faca é constantemente descansada na parte superior do prato, e quando o garfo é descansado, este é deixado no prato com o cabo à direita, paralelo ou não em relação a faca. No estilo continental, os talheres são usados e descansados simultaneamente, cada um de seu lado respectivo no prato, diagonalmente, visto que esta é a posição mais natural de soltá-los e pegá-los novamente.

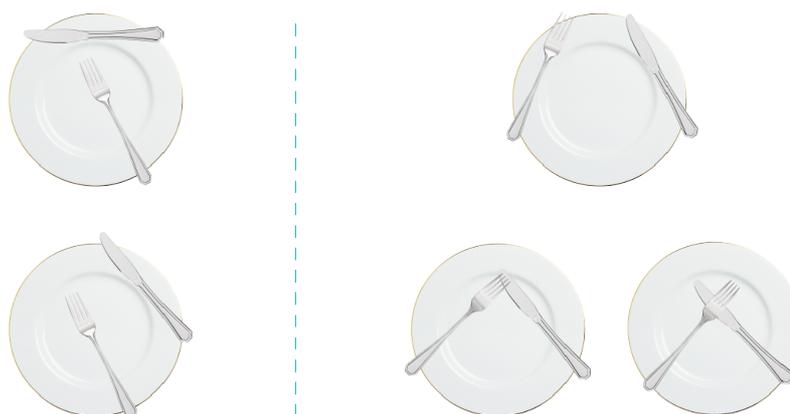


Figura 5 - Variações no sinais de "pausa" americano (esquerda) e continental

Há divergências quanto ao afastamento dos talheres: algumas referências indicam que eles devem ficar afastados, outras admitem a sobreposição dos dentes do garfo na lâmina da faca, e outras ainda um sutil cruzamento dos talheres, que de acordo com alguns, forma

⁶ Existem algumas teorias que buscam justificar essa modalidade à mesa. Uma delas é a disponibilidade de poucos talheres, fazendo com que as pessoas cortassem todo o alimento e então compartilhassem a faca, transferindo a colher ou garfo para a mão destra (FRYXELL, 2010). Outra teoria é a supervalorização do uso do garfo e da delicadeza: é mais sutil levar a comida à boca com a mão dominante. Apesar das duras críticas relativas ao desperdício de tempo e à excessiva complicação, alguns especialistas em regras de etiqueta ainda defendem o estilo Americano com base nesse argumento. Por fim, uma das possibilidades mais aceitas é um resquício do tempo em que a violência ainda era comum à mesa, fazendo com que o ato de abaixar a faca – mesmo que uma de ponta arredondada – fosse intuitivamente associado à boas maneiras (VANHOENACKER, 2013).

um X que indica ao garçom: não se aproxime, não retire o prato. Ambos os estilos mantêm o fio de corte da faca para dentro, como explicado no contexto histórico do uso da faca à mesa.

Além desse grande divisor regional – americano e continental, e da discussão de se posicionar o garfo com os dentes para cima ou para baixo, existem ainda variações nos outros sinais, presentes em ambos os estilos. O sinal de “próximo prato” (figura 6) indica que o comensal finalizou o curso e está pronto para a próxima etapa da refeição. Essa mensagem é transmitida ao se colocarem os talheres de forma perpendicular no prato. Encontra variações quanto ao talher que fica com o cabo às 6h, e quanto ao sentido do cabo do que fica perpendicular a ele.



Figura 6 - Variações da mensagem de próximo prato

O sinal de “satisfeito” (figura 7) é caracterizado pela união dos talheres ao longo do prato. Estes podem estar posicionados com os cabos às 6h ou às 5h. As referências encontradas para essa mensagem apontam para uma equivalência na aceitação ou recomendação entre as duas. O fio de corte da faca deve sempre estar voltado para o lado de dentro do prato, em relação ao garfo.



Figura 7 - Maneiras mais aceitas de se sinalizar "satisfeito"

O sinal de “excelente” (figura 8) é uma alternativa à mensagem de satisfeito ao final da refeição, e é igualmente caracterizado pela união dos talheres, porém com o posicionamento horizontal, paralelo ao comensal. É o sinal que apresenta mais variações de divulgação, algumas delas bastante errôneas, como as que invertem o sentido dos cabos ou colocam o fio de corte oposto ao garfo.



Figura 8 - Variações da mensagem de "excelente"

O sinal de “não gostei” (figura 9) é uma terceira opção de se encerrar a refeição. Caracteriza-se pelo cruzamento da faca entre os dentes do garfo, no espaço do meio. É um sinal bastante distinto, e não possui variações.



Figura 9 - Forma de se expressar "não gostei"

Ambos estilos Americanos e continental também concordam que o garfo, quando utilizado sozinho fica na mão direita com os dentes para cima. Concordam também no código relativo ao uso de colheres (sozinhas).



Figura 10 - Posições de "pausa" e "satisfeito" para colheres

A colher deve ser mantida no recipiente, na diagonal, para sinalizar que o comensal está em pausa. Ao se finalizar a refeição, a colher é descansada no prato de serviço (figura 10). Quando o recipiente é muito alto ou muito pequeno para acomodar a colher na posição de descanso, admite-se que esta seja colocada no prato de serviço, e de acordo com algumas fontes, com a concha voltada para cima se já terminou, ou para baixo se ainda vai comer. Quanto à etiqueta relativa a outros cursos, como a sobremesa por exemplo, o consenso é que estes sigam a sinalização já apresentada, sendo mais comuns apenas as formas de “pausa” e “satisfeito”.

Ainda dentro do código dos talheres, existem outras mensagens, de uso e divulgação menos comuns. Estas estão representadas na figura 11:



Figura 11 - Outras mensagens do código dos talheres

Estas não foram incorporadas ao projeto por representarem mensagens menos relevantes ao final da refeição. Decidiu-se priorizar as formas mais simples de se demonstrar (ou não) satisfação quanto ao que foi servido em apenas três sinais: “excelente”, “satisfeito” e “não gostei”. Alguns hábitos representados pelos sinais, como o de “trazer o livro de reclamações” não são populares no Brasil. Outro exemplo é o sinal de “desejo ser servido mais do mesmo prato”, que não é cabível ao estilo de serviço à Americana, de longe o mais comum nos restaurantes *à la carte*, onde o cliente não é servido de uma travessa, mas tem o prato montado na cozinha com quantidade predeterminada. Além disso, quanto mais simples o código, maior é a chance de ele ser aceito e assimilado pelo usuário. Reduzindo-se os componentes do código, restringem-se as possibilidades de informação e aumentam-se as chances de compreensão.

Os sinais de “pausa”, “satisfeito”, “próximo prato”, “excelente” e “não gostei” (figura 12) foram selecionados primeiramente por serem considerados os mais coerentes de acordo com a pesquisa de fundo. A figura 13 mostra variações destes sinais para colheres e o par garfo e colher, utilizado na sobremesa.



Figura 12 - Sinais pré-selecionados para se trabalhar no projeto

Em casos onde mais de uma opção seria aceitável, como a posição de “satisfeito”, o critério norteadora escolha entre os sinais foi a distintividade e harmonia em relação ao conjunto. É muito importante que as mensagens sejam identificáveis à uma certa distância, o que favoreceu a eliminação das posições que mais se aproximavam de outras mensagens. Após aplicados esses filtros, em casos mais ambíguos, como “excelente”, a forma mais difundida nos meios pesquisados foi usada como fator de desempate.



Figura 13 - Variações dos sinais selecionados para colheres e sobremesas

Apesar das variações encontradas, o conjunto selecionado apresenta sinais fortemente difundidos, passíveis de utilização praticamente global. De acordo com Hitchings (2013), em decorrência da globalização, há uma tendência e uma demanda de se estabelecer um novo padrão internacional de maneiras, que no âmbito das refeições, aponta vigorosamente para o estilo continental.

Contudo, é importante ressaltar que, para a maioria dos sinais, não se pode falar de certo ou errado, mas das formas que foram mais assimiladas, tornando-se mais comuns; ou o que é mais apropriado para o cenário brasileiro atualmente. Seria muita pretensão impor os sinais escolhidos como as formas únicas e corretas de posicionamento dos talheres. No

entanto, espera-se que o usuário que conhece variações do código utilize os sinais que estão sendo propostas no momento da refeição, e mesmo que leve à um questionamento à respeito de outras maneiras que tenha aprendido.

6 A MESA NO BRASIL

6.1 Contexto histórico

Além de se compreender o contexto do berço da formação da linguagem dos talheres, foi crucial para o projeto verificar até onde estas influências se estenderam – e ainda se estendem – no Brasil. O estudo do código no país deu-se em duas etapas: uma breve análise histórica do período de colonização, época em que foram recebidos e até mesmo impostos os artefatos e maneiras europeias; seguido de uma investigação de costumes e etiqueta contemporâneos.

Referências apontam que o modo inglês é próprio do Brasil desde a época colonial, pois era usado em Portugal, aliado da Inglaterra nas guerras contra a França. Essa ligação entre os dois países foi estreitada em 1662 quando Carlos II da Inglaterra se casou com Catarina de Bragança, filha de dom João IV, rei de Portugal. À época da colonização, o costume inglês adotado em Portugal se deslocou para suas colônias (COBRA, 2001b).

Cascudo (2004) *apud* Rafael (2008:27) afirma que o acontecimento definidor da intensificação dos modos europeus no Brasil foi a chegada de membros da Família Real em 1808. Temendo a invasão de Napoleão, o Príncipe D. João foi transferido para o Brasil com uma caravana de aproximadamente quinze mil pessoas. Junto com esta caravana de nobres também vieram os diversos ingredientes, hábitos e utensílios sofisticados para a alimentação, afim de servir à corte como agradasse:

A retirada da Corte para o Rio de Janeiro e a referida abertura do Brasil ao exterior favoreceram a circulação e a adaptação de novas modas e hábitos à mesa e estimularam a adoção de novos consumos, especialmente visíveis na capital. (BRAGA, 2014: 236)

A influência do modo inglês deu-se no momento em que se utilizava o garfo na mão direita, como no estilo Americano. O procedimento *zig-zag* de manipular os talheres foi particularmente renegado ao final do Império devido ao neocolonialismo francês das elites, que privilegiou a utilização do estilo continental (COBRA, 2001b). No início do século XIX os hábitos franceses ganhavam espaço na rotina e nos eventos sociais da corte e da aristocracia. Soares e Corção (2012) afirmam que além do Rio de Janeiro, outras cidades brasileiras também foram influenciadas gastronomia francesa e seu arcabouço de comportamentos à mesa. Tal movimento, contudo, não se deu de maneira uniforme em todas as regiões.

Nesse período, a etiqueta à mesa variava com os grupos sociais. As populações do litoral, estavam mais próximas dos hábitos europeus devido ao contato mais frequente com estrangeiros e artefatos importados. Porém, o mesmo não se passava no interior, onde os mais comuns utensílios de mesa ainda eram desconhecidos (BRAGA, 2014: 234). Ainda segundo Braga (2014: 235), no Brasil do século XIX, tal como na Europa, faziam-se refeições em casa, nas estalagens, hotéis, restaurantes, cafés, casas de pasto, botequins, armazéns, lojas de bebidas, tabernas e pela rua. Diante disso, dois modelos de alimentação foram simultaneamente adotados⁷, em domínios opostos:

(...) emergiram dois perfis claramente diferenciados de comportamento: um, resultante da importação do modelo franco-inglês, adotado pelas camadas mais altas da sociedade para 'consumo externo', visando seu próprio reconhecimento e legitimação. O outro, inequivocadamente relacionado ao processo colonizador e fortemente influenciado pelos hábitos portugueses, acabou constituindo o modelo por excelência para 'consumo interno', compondo o dia-a-dia dos segmentos médios da população. (LIMA, 1995: 149)

Ao final do século XIX, as estruturas de jantar franco-inglesas passam a ser seguidas com mais afinco em Portugal, que assim como o Brasil, foi marcado pelo hibridismo no que se refere à alimentação. De maneira análoga, a alimentação no Brasil assume ares culturais nesse período. "O espaço privado vai sendo privilegiado concomitantemente à expansão da cultura burguesa. O centro da sociabilidade se transfere para a sala de jantar, marcando um espaço de transição entre o público e o privado", relata Strong (2004) *apud* Soares e Corção (2012).

A febre de consumo de utensílios de mesa nos séculos XVIII e XIX intensificou a assimilação dos hábitos europeus à mesa. O Brasil recebeu o impacto brutal da expansão das manufaturas inglesas, após a abertura dos portos.

O país foi inundado pelas exuberantes faianças decalcadas e em sua ânsia de identificação com os valores franco-ingleses, em busca de reconhecimento, a sociedade foi absorvendo gradativamente as formas de comportamento delas indissociadas. Mesclando-as de modo peculiar às suas próprias tradições, fortemente calcadas nos hábitos dos colonizadores, criou expressões híbridas, marcadas por acentuados contrastes. (LIMA, 1995: 173).

Diante deste cenário, é evidente a variedade de estilos e influências que se alternaram

⁷ Quanto à influência dos modos luso à mesa, nos manuais de etiqueta portugueses dos séculos XIX e XX são encontradas disposições ora concordantes, ora discordantes do modelo franco inglês. Algumas diferenças referiam-se ao lugar do senhor da casa à mesa, a forma de servir os pratos aos convidados, e discordâncias quanto ao uso do guardanapo e do palito de dente. Não foram encontradas particularidades quanto ao manuseio dos talheres, sabe-se apenas que possuía protocolos menos rígidos à mesa (LIMA, 1995: 150-155).

no Brasil durante e mesmo após a colonização, que certamente contribuíram para a formação de uma identidade híbrida à mesa, mesclando os estilos americano e continental. Não foram encontradas referências a respeito da introdução da linguagem dos talheres no país, mas assume-se que esta tenha sido incorporada juntamente com outros gestos associados ao uso dos artefatos.

6.2 Costumes e etiqueta contemporâneos

Observa-se que a alimentação tem um papel central nas relações sociais e nos momentos de lazer do brasileiro (figura 14). Da Matta (1987) *apud* Santos (2005: 18), defende que “a comida tem o papel de destacar identidades e, conforme o contexto das refeições elas podem ser nacionais, regionais, locais, familiares ou pessoais”.

Ir a um restaurante geralmente significa:



Figura 14 - Respostas dos entrevistados sobre o significado de se frequentar restaurantes

Quanto às regras de etiqueta europeias assimiladas durante o período de colonização, Matarazzo (1995) afirma que “num país jovem, sem tradições milenares, como o Brasil, e em dias como os de hoje, em que a comunicação transforma rapidamente os conceitos, não se espera um rigor britânico no que diz respeito à etiqueta e ao comportamento.” Então, buscou-se obter um panorama dos costumes e modos à mesa populares no Brasil atualmente, afim de direcionar o projeto para uma aplicação concordante com os mesmos. Nesse sentido, a escolha do posicionamento dos talheres no tópico anterior foi embasada e justificada pelos hábitos do brasileiro estudados nas pesquisas bibliográficas e de campo. Os entrevistados na pesquisa revelaram que:

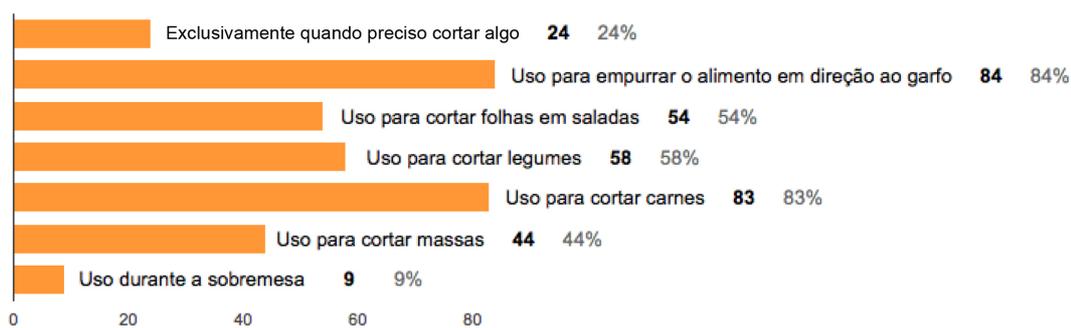


Figura 15 - Respostas dos entrevistados à respeito do uso da faca durante as refeições

Nota-se que apenas 16% dos entrevistados utiliza a faca apenas para cortar alimentos, ou seja, ao modo americano, enquanto 84% mantêm fixos os talheres à mão, ao modo continental (figura 15). Em adição, a maioria dos manuais e instruções de etiqueta no país convergem para a indicação do estilo europeu à mesa.

A figura 16 mostra a familiaridade com cada mensagem relativas aos 36% que alegaram saber um ou mais sinais:

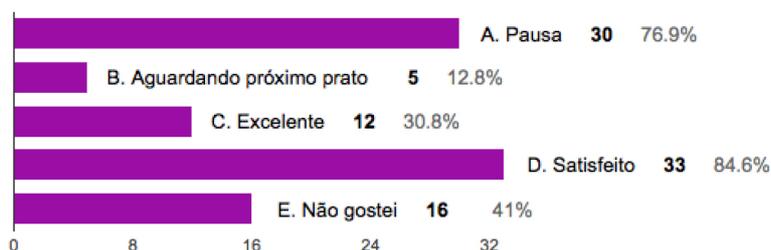


Figura 16 - Familiaridade com cada uma das mensagens pré-selecionadas

Destaca-se que tais percentuais referem-se apenas à familiaridade com tais sinais, não representando qualquer relação com os percentuais de uso efetivo dos mesmos. É evidente que, apesar do grande número de pessoas que declararam conhecer o código, grande parte de seus sinais não são comumente utilizados hoje em dia.

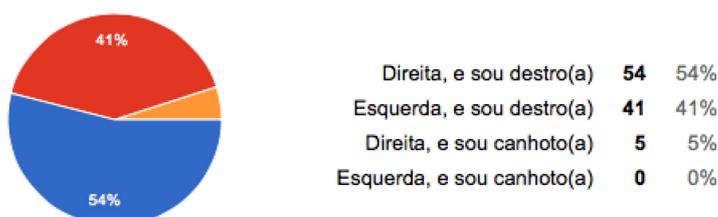


Figura 17 - Resposta dos entrevistados acerca da manipulação da faca

A hibridização dos modos à mesa é bastante evidenciada quando os entrevistados são questionados quanto à mão que utiliza a faca (figura 17).

Outro aspecto bastante variante é o descanso do garfo no prato. É evidente que este utensílio é amplamente mais utilizado com os dentes voltados para cima, porém, muitas pessoas, ao descansá-lo no prato voltam seus dentes para baixo. O sentido dos dentes do garfo não influencia o conteúdo ou o envio da mensagem, indicando apenas uma aproximação ao estilo francês ou inglês. Porém, todo o sistema do código (e todas as regras de etiqueta) são pautadas com a faca sempre à direita. Quanto à isto, pode-se apenas sugerir – e não impor - através do produto e da legenda o sentido correto, visto que a intenção do projeto não é sobrecarregar a alimentação com regras de etiqueta. Espera-se que o usuário que usa a faca na mão esquerda perceba a indicação, e se julgar relevante, faça a troca ao deixar os talheres no prato.

6.3 Mercado da alimentação fora do lar no Brasil

De acordo com Santos (2005:22), “a pós-modernização embalada pela globalização, tem imposto novas formas de consumo alimentar, novos costumes, hábitos e padrões alimentares”, alterando assim convenções historicamente pautadas pela tradição e pelos costumes. Com o passar dos anos, foi alterada a gestão de tempo aplicado à alimentação, e a busca por praticidade aumenta o número de refeições feitas fora de casa (LEAL, 2010: 123).

Não se sabe ao certo o número restaurantes vigentes no Brasil atualmente, mas sabe-se que o segmento de *food service* vem crescendo de forma consistente, sendo três vezes superior ao aumento do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro nos últimos cinco anos (DATAMARK, 2014). *Food service* é definido como a venda de alimentos e bebidas para consumo imediato, preparados por operadores (restaurantes, padarias, lanchonetes, etc.) e consumido no próprio estabelecimento ou em outros locais como na própria casa do consumidor (ECD, 2010).

Em média, restaurantes registram 20 milhões de refeições por dia. Tal dado é baseado em uma amostra de 200.000 estabelecimentos apontados pelo IBGE, excluindo redes de *fast food*, hotéis, bares, cantinas coletivas e lanchonetes (DONNA, 2010). De acordo com os resultados do POF 2008-2009⁸, refeições de almoço e jantar somam 62,7% do perfil das despesas com alimentação fora do lar do brasileiro (IBGE, 2010).

⁸ Pesquisa de Orçamentos Familiares, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

De acordo com dados da Abrasel⁹ (2013), “em 2013, 32,9% do consumo alimentício da população brasileira foi feito fora de casa - em 1995, esse número era de 19%, um crescimento vertiginoso e sólido, que aponta para o potencial de desenvolvimento deste mercado.” Segundo estimativa do mercado, os gastos com alimentação fora do lar devem crescer mais 50% até 2020.¹⁰

Os dados obtidos nessa pesquisa confirmam a grande relevância de se investir em formas de melhorar a comunicação em restaurantes, visto que há uma tendência de aumento tanto na procura como na frequência da alimentação fora do lar. 71% dos entrevistados professaram um hábito semanal de frequentar restaurantes com serviço de mesa. Quando no ambiente de restaurantes, a maioria indicou dedicar um tempo razoável para a refeição (figura 18):

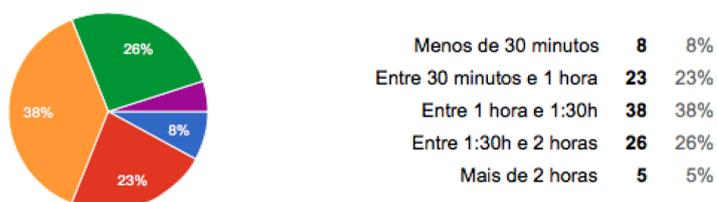


Figura 18 - Tempo gasto pelos entrevistados em restaurantes

A figura 19 mostra que 94% declararam frequentar restaurantes acompanhados.

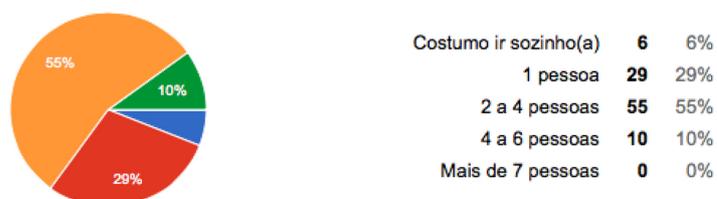


Figura 19 - Companhia durante as refeições

O tempo gasto em restaurantes é importante pois aumenta as chances do comensal interagir com os objetos que veicularão o código, ampliando as chances de uso. O fato do comensal estar acompanhado também é um fator positivo, pois os convivas poderiam conversar a respeito do código, estimulando o uso e mesmo corrigindo uns aos outros.

⁹ Associação Brasileira de Bares e Restaurantes.

¹⁰ O IBGE e a Fipe (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas) apontaram como fatores contribuintes para o crescimento desse setor a maior participação das mulheres na população economicamente ativa (48% em 2012), o aumento de pessoas morando sozinhas e a diminuição do número médio de habitantes por residência: 3 pessoas em 2012 (ALIMENTAÇÃO FORA DO LAR, 2013).

7 AMBIENTE E SERVIÇO

7.1 Tipos de serviços em restaurantes

Nesta etapa do projeto pretendeu-se fazer um levantamento dos tipos de serviços em restaurantes, a fim de estabelecer os ambientes mais favoráveis para a aplicação do projeto. Não se pretende classificar os restaurantes quanto ao tipo de culinária, como por exemplo: tradicional, internacional, gastronômico, especialidade, *grill*, entre outros. Pretende-se classificar os estabelecimentos quanto à forma de serviço oferecido, ou seja, a maneira como o alimento é servido ao cliente. Baseado nas informações de Cobra (2001a), tem-se estas principais modalidades:

- Serviço *à la carte*: nesse tipo de restaurante, o cliente solicita sua refeição escolhendo o(s)prato(s) entre os que estão listados no menu. Este é organizado de maneira a possibilitar ao cliente compor uma refeição completa à francesa (ou em cursos), escolhendo um prato para cada uma de suas etapas.
- Serviço à inglesa: geralmente possui um menu fixo, igual para todos os convivas à mesa. O garçom mantém a travessa na palma da mão esquerda para apresentar o alimento e então servir porções a cada um dos comensais.¹¹
- Serviço à francesa: o serviço à francesa, até o final do século XVIII, consistia em uma ampla mesa onde eram colocados todos os pratos. Ao final de cada curso, os comensais se levantavam para que a mesa fosse reabastecida com os pratos do próximo curso. O atual serviço francês mantém sua característica original de sucessão de pratos, porém o modo de servir é outro: um único prato representa cada uma das mesas que eram postas sucessivamente. O garçom leva uma bandeja com a comida, equipada com os talheres de servir com os cabos voltados para o comensal, que serve a quantidade que desejar.
- Serviço à russa: o cardápio é previamente acertado. A comida a ser servida vem em bandejas prontas da cozinha, ou com alguma parte a ser completada diante do cliente, como a flambagem. As travessas são colocadas sobre fogareiros em uma mesinha (*guéridon*) junto à mesa a ser servida, à vista das pessoas sentadas. O garçom, terminados os preparativos, faz o prato de cada pessoa.
- Serviço à americana: os pratos são preparados na cozinha levando-se em conta a

¹¹ Note-se porém que comer "à francesa", ou "à inglesa", é independente de servir à francesa ou servir à inglesa. Em um serviço à francesa com vários pratos, o comensal pode usar os talheres à inglesa, e vice-versa (COBRA, 2001b).

qualidade, não a quantidade, dando abertura para criações artísticas do Chef. Louças e talheres são sempre repostos entre os diferentes pratos ou estágios da refeição.

Além dessa divisão clássica, tem-se ainda:

- Serviço de rodízio: os comensais se sentam e são servidos à mesa por garçons que oferecem variações dos principais pratos oferecidos pelo restaurante, como por exemplo sabores de crepe ou pizza, sushi, diferentes cortes de carne. Os clientes podem ter à sua disposição *buffets* de entradas, saladas ou sobremesas como complemento, para se servir por conta própria.
- Serviço de banquete: engloba o tipo de recepção oferecido em festas e eventos como casamentos, aniversários, batizados, lançamentos, conferências, homenagens, etc. O menu é fixo para todos os convidados, podendo ou não oferecer mais de uma opção para cada curso. Cada etapa da refeição é servida ao mesmo tempo a todas as mesas, enquanto o serviço de bebida é constante.

Todos os serviços listados acima oferecem cenários passíveis da inserção do código dos talheres. Observa-se que o atendimento de garçons é um requisito fixo para a aplicação do código, porém nem todo tipo de serviço mediado por garçons será passível de seu uso. O cenário de uso requer que os comensais estejam acomodados em mesas, usando louças individuais e sendo servidos por garçons. Baseados nesses requisitos, excluem-se as seguintes formas de serviço, propostas por Andrews (1980: 35):

- Serviço de cafeteria: é o serviço comum em cantinas industriais, colégios, hospitais e cafeterias de hotel. Para agilizar o serviço, o menu é fixo e mostrado em grandes painéis. A comida é pré empratada e os comensais podem ou não ter mesas disponíveis para se sentar.
- Serviço de balcão: bancos e cadeiras altas são dispostas ao longo de um balcão para que as pessoas se sentem e consumam o alimento no local. A comida pode estar à mostra atrás do balcão para que o cliente faça sua escolha ou os pratos são listados em um menu ou quadro.
- Serviço de coquetel (também conhecido como serviço de garçom): um ou mais garçons passam bandejas de comestíveis e de bebida entre os convidados que comem de pé, enquanto conversam em grupos.

Um caso particular seria o serviço de *buffet*: o próprio cliente se serve de uma variedade de pratos que podem (ou não) corresponder aos estágios de uma refeição completa. É um caso especial por não dispensar inteiramente o trabalho dos garçons. Nesse tipo de

restaurante esse profissional pode estar à postos para servir bebidas ao cliente depois que este toma seu lugar à mesa. Pode também servir outros cursos, como sopas e aperitivos à mesa, bem como ser o responsável por recolher as louças quando os comensais finalizarem a refeição.

Um segundo caso de análise particular seriam os restaurantes mistos, que combinam duas ou mais modalidades como *à la carte*, *buffet*, rodízio e bar. Nestes casos, o ambiente seria propício à implementação do código, desde que uma das modalidades no estabelecimento necessite do serviço de mesa prestado por garçons, como por exemplo a combinação de *à la carte* e *buffet*.

Dentre os ambientes cujas formas de serviço foram consideradas as mais aptos para a implementação do código dos talheres, há ainda a necessidade de se acrescentar mais um filtro: o de sofisticação. Na falta de uma classificação que ordene os restaurantes nesse tipo de categoria, estabeleceu-se como referencial o preço médio de uma refeição fora de casa, estipulado por uma pesquisa da ASSERT¹² (2015) em 51 cidades. Tem-se que o brasileiro gasta em média R\$27.36 em uma refeição composta por prato principal, uma bebida, uma sobremesa e um café. Adotou-se este valor como a base da pirâmide (figura 20), cujos patamares sobem à medida que este valor é multiplicado.

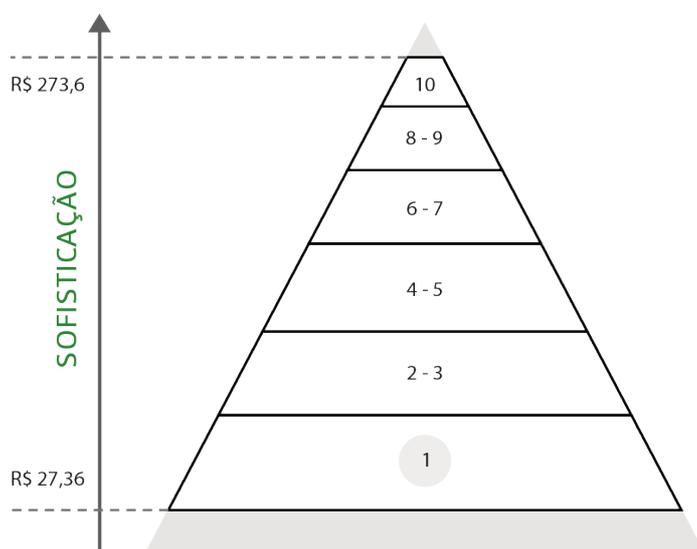


Figura 20 - Pirâmide de classificação de restaurantes à partir do preço médio de refeição

Destaca-se que o projeto não é direcionado aos extremos. Por um lado, não se aplica à ambientes altamente refinados, que recebem um público de alto poder aquisitivo, pois assume-se que este já tenha um domínio mais avançado dos protocolos de etiqueta. Por

¹² ASSERT: Associação das Empresas de Refeição e Alimentação Convênio para o Trabalhador

outro, não se nivelou o projeto pelo lado mais simples, de estabelecimentos que, apesar de executarem serviço de mesa, possuem cardápios e aparatos de servir bastante simplificados, restritos às formas mais ordinárias de talheres como apenas os destinados ao prato principal e à sobremesa. A figura 21 mostra o recorte selecionado:

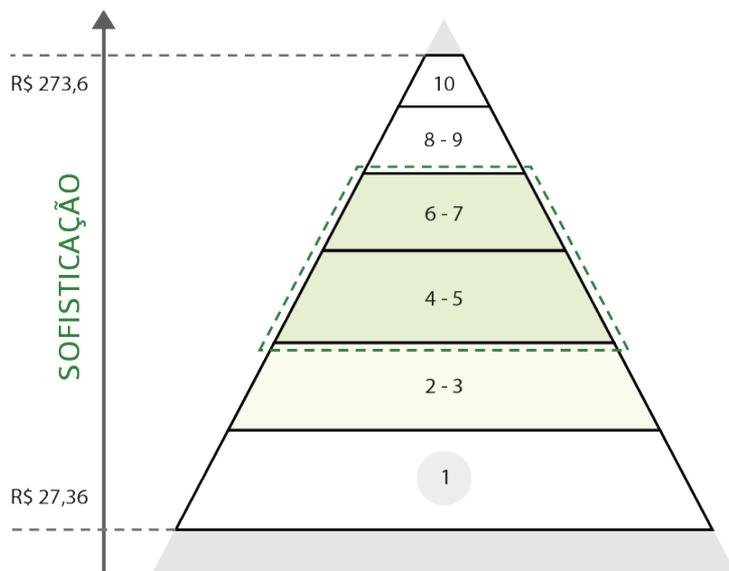


Figura 21 - Recorte de categoria para se trabalhar os artefatos do projeto

Visa-se a inserção dos produtos aqui desenvolvidos em ambientes relativamente informais (se comparados com restaurantes de alto padrão), mas que ainda possuam certo requinte, que é observado na qualidade e diversificação do cardápio e aparatos usados no serviço das refeições.¹³

Assume-se que o público que atende à esse recorte de restaurante valorize a qualidade da refeição e do ambiente, estando disposto a gastar uma quantia razoável pelo conjunto da experiência no local, que envolve desde o atendimento à qualidade dos ingredientes e componentes utilizados para se servir e consumir. Desta forma, pensa-se que esse tipo de restaurante - tomado como referência para se estabelecer outros recortes e parâmetros no projeto - estaria disposto a investir em artefatos diferenciados para se destacar no mercado.

Não se pretende prolongar a especificação de um perfil de restaurante (dentre os compreendidos na faixa selecionada) pela grande variedade de cozinhas, e possíveis demandas relacionadas aos cardápios e formas de atendimento. Também não se buscou estabelecer um filtro quanto ao porte dos mesmos, mas assume-se que quanto maior a

¹³ Não se entende que o projeto vá ser adequado para todos os restaurantes na categoria destacada. A conformação com os produtos aqui propostos variará de acordo com o estilo e protocolo dos ambientes. As faixas correspondentes à cada categoria são meramente ilustrativas e não correspondem à uma proporção real de estabelecimentos.

capacidade, maior é o movimento de clientes e a necessidade de se organizar e otimizar o serviço de atendimento.

Também é importante enfatizar que não se buscou adotar um exemplar ou cadeia de restaurantes para orientar o projeto, visto que o estilo e componentes do ambiente certamente resultariam em limitações estéticas para os artefatos, que seriam adaptados para combinar com os mesmos. O conjunto de talheres a ser trabalhado também poderia ser alterado de acordo com peculiaridades do cardápio ou da forma de serviço ao cliente, o que seria desvantajoso para a aquisição em outros restaurantes.

O foco na multiplicidade de restaurantes em detrimento da escolha de um ambiente específico também justifica-se em termos financeiros. Hipotetiza-se que os custos demandados para se produzir os componentes do projeto em pequena escala seria alto, e poderia não produzir retorno financeiro compensatório. A linguagem é universal, então pretende-se desenvolver produtos que sejam adaptáveis a uma variedade de ambientes, tendo o recorte estabelecido acima como referencial de inserção no mercado.

7.2 Análise da atividade dos garçons

A seleção dos tipos de restaurantes conduziu à uma análise da atividade dos garçons em estabelecimentos que se encaixam nos perfis definidos no tópico acima. Para melhor compreender a atividade física e cognitiva desses profissionais, buscou-se estabelecer uma relação entre o número de clientes e o número de garçons disponíveis para atendê-los. A pesquisa conduzida em uma amostra de 30 restaurantes levantou dados como¹⁴:

- A capacidade de lotação: 5452
- O número de garçons disponíveis em horários de pico: 172
- O número de garçons disponíveis em horários de menor movimento: 93
- O número aproximado de clientes atendidos em horários de pico: 5885
- O número aproximado de clientes atendidos em horários de menor movimento: 1700

Foi feita então uma média com os resultados dos restaurantes abordados. O número de clientes nos períodos de horário de pico e horário de menor movimento foi dividido pelo número de garçons disponíveis nos respectivos horários.

- Atendimento em horário de pico: 33,6 clientes

- Atendimento em horário de menor movimento: 18,2 clientes

Essa média corresponde ao que foi obtido nas entrevistas com os garçons. Considerando uma média de 4 clientes por mesa, estes foram interrogados à respeito de quantas mesas atendiam em um mesmo intervalo de tempo¹⁵. 86% relataram atender mais de 6 mesas em horário de pico, enquanto 62% atendem de 3 a 5 em horários de menor movimento.

Por meio de observação do trabalho e conversas informais com os funcionários, foi feito um levantamento das principais atividades realizadas pelos garçons. Obteve-se que estas incluem, mas não se limitam a:

- Recepcionar os clientes
- Ajudar os clientes a se acomodarem nas mesas
- Tirar dúvidas e auxiliar na escolha dos pratos
- Anotar os pedidos (se o cliente estiver indeciso do que quer, deixá-lo à vontade para escolher e retornar depois)
 - Passar o pedido ao cozinheiro e ao *bartender*
 - Servir a(s) bebida(s) ao cliente
 - Servir o(s) prato(s) cliente – o que varia de acordo com a forma de serviço (à francesa, à americana, etc)
- Estar pronto a atender quando o cliente solicitar
- Ir até a mesa esporadicamente para saber se os clientes desejam algo
- Retirar os restos de comida e as louças utilizadas
- Levar o menu de sobremesa
- Limpar a mesa antes de servir a sobremesa
- Trazer a conta, passar o cartão ou recolher o porta-dinheiro e levá-los de volta ao caixa
 - Limpar e arrumar a mesa para que outras pessoas possam ocupá-la
 - Despedir-se e agradecer o cliente

Além disso, deve sempre estar atento às novas situações, como mudanças no cardápio, alterações de preços dos produtos oferecidos, pratos especiais de determinadas épocas, além de promoções que podem ser realizadas pelo restaurante. Também deve estar preparado para acidentes, como: guardanapos e talheres que caem no chão, líquidos

¹⁴ Os valores correspondem à soma dos 30 estabelecimentos. Média = valores/30.

¹⁵ Alguns ambientes s trabalham com sistema de "praças": cada garçom tem uma área definida e atendem o cliente do começo ao fim. Em outros, os garçons revezam as mesas, o que pode tornar a

derramados sobre a mesa, comida ou bebida derramada na roupa do cliente e atendimento a reclamações. Para realizar todas essas atividades, o garçom deve possuir características como agilidade, raciocínio rápido, capacidade de observação e organização, paciência, simpatia, pró-atividade e responsabilidade. Ademais, deve estar atento à regras de serviço e etiqueta, como as tarefas que são executadas pela direita ou pela esquerda do comensal.

Quanto à estas atividades, os garçons foram questionados sobre a média do número de vezes que se dirigiam ao mesmo grupo de clientes (figura 22). Para mesas de até 4 pessoas obteve-se:



Figura 22 - Média vezes que os garçons se dirigem à mesma mesa

Ressalta-se que o número de vezes também varia se os garçons trabalham com o sistema de praças. Para grupos grandes (figura 23), mesas com mais de 7 pessoas, obteve-se:



Figura 23 - Atendimento em mesas com grupos grandes

No caso de grupos grandes, os garçons queixaram-se em diversos momentos do comportamento de boa parte dos clientes, que fazem os pedidos de forma descoordenada, dificultando o atendimento¹⁶. As figuras 24 e 25 representam os trajetos desses profissionais no atendimento de mesas com poucos e muitos clientes.

atividade mais ou menos exaustiva e confusa dependendo do movimento.

¹⁶ Em restaurantes mistos (combinação de serviço à la carte com rodízio ou *buffet*), o atendimento é mais complicado, visto que é comum que em uma mesma mesa haja clientes participando de modalidades diferentes de serviço, se alimentando em ritmos desordenados.

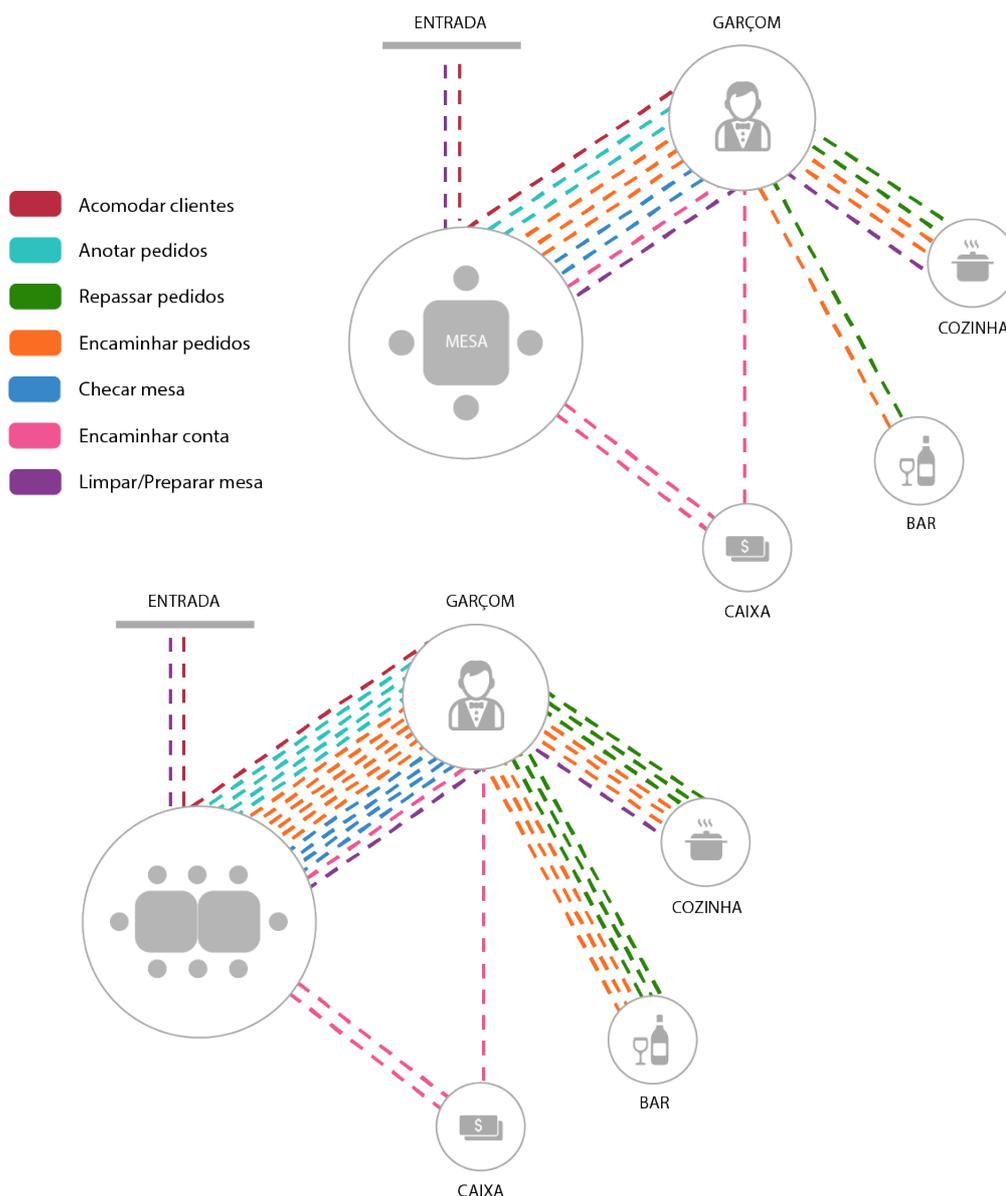


Figura 24 - Esquemas simplificados do trajeto de garçons

Muitas vezes o número de visitas à mesa obedece ao protocolo de atendimento do estabelecimento. Alguns restaurantes instruem os atendentes a manterem presença constante nas mesas, para que os clientes não sintam falta de nada. Porém os próprios garçons advertem: *“mas isso varia de cliente pra cliente, tem gente que não gosta”*. De fato, a pesquisa com usuários aponta que aproximadamente 1 em 3 pessoas se sentem incomodadas se o garçom vai à mesa sem ser chamado (por exemplo, para dar uma conferida, perguntar se já acabou de comer, se vai querer bebida ou sobremesa); e sugere que outras 60% se incomodariam se as visitas forem frequentes. Portanto, a grande e imprevisível variação no comportamento dos clientes indica um cenário favorável para a implementação de sinais que possibilitem um atendimento mais pontual.

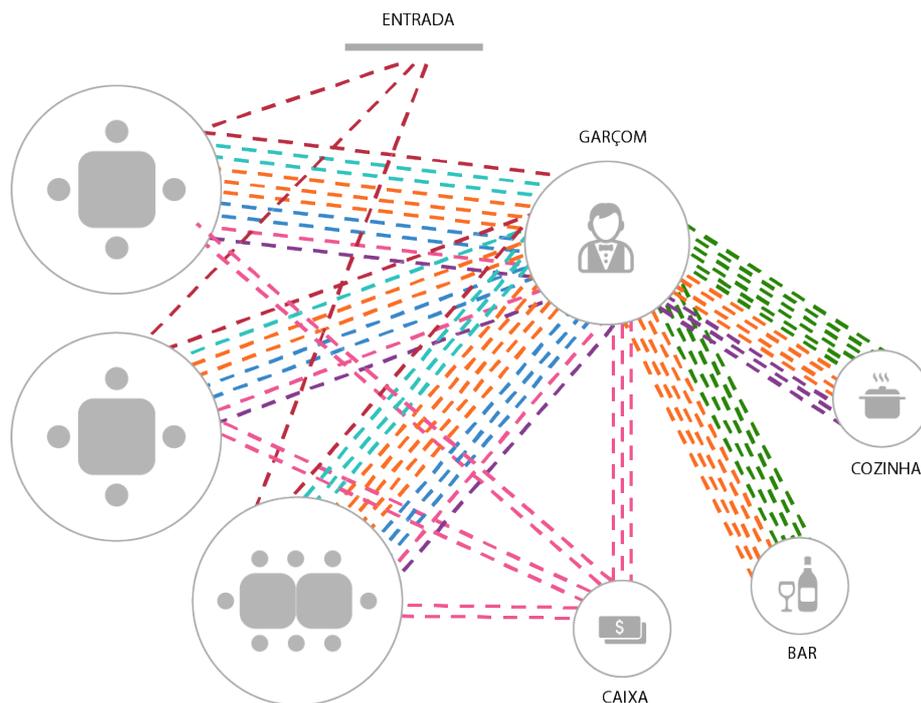


Figura 25 - Esquema representando atendimento simultâneo em várias mesas

Um estudo de carga fisiológica de trabalho classificou as atividades exercidas pelos garçons como trabalho pesado. De acordo com a metodologia proposta, se categoriza como trabalho pesado aquele que atinge frequência média entre 101 e 125 batimentos por minuto (a partir do registro de frequencímetros). Os pesquisadores concluíram que a atividade destes profissionais requer esforço físico próximo ao limite recomendado da capacidade cardiovascular, com média de 104bpm (PEREIRA, BIERNASKI, PILATTI e LAAT, 2012).

Estes resultados foram muito importantes ao revelar a complexidade e algumas possíveis variáveis do trabalho dos garçons. Diante desse cenário, o código dos talheres entraria como um agente otimizador, pois o simples fato de o garçom poder identificar se os clientes já terminaram ou não suas refeições pode poupar jornadas à certas mesas e impulsionar o atendimento à outras quando necessário ou solicitado.

7.3 Comunicação entre funcionários e clientes

A qualidade do atendimento é essencial para que clientes recomendem e retornem ao estabelecimento. Para que o atendimento seja eficiente, a comunicação entre comensais e garçons é chave. Falhas nessa comunicação podem ocasionar problemas como o descompasso no serviço e na retirada dos pratos dos clientes de uma mesma mesa, a

retirada do prato de alguém que se ausentou, mas ainda não havia terminado de comer, demora no atendimento, entre outros. Tais problemas foram avaliados na pesquisa com frequentadores de restaurantes como fontes de muito desconforto.

Nota-se que apenas a comunicação verbal muitas vezes é insuficiente para atingir um nível satisfatório de serviço: o número de funcionários disponíveis pode não conseguir atender com eficiência à demanda das mesas, que encontram-se em ritmos e estágios diferentes na refeição. Daí a necessidade da complementação por um sistema prático onde o comensal se aproveitaria do ofício de observação do garçom para transmitir mensagens.

Os resultados da pesquisa de campo apontaram que 76% dos frequentadores e 90% dos garçons estão cientes ou são familiares com um ou mais sinais do código dos talheres. Nesse contexto, destaca-se que a observação desses sinais não seria uma sobrecarga à atividade do garçom, visto que 57,9% receberam treinamento por parte do próprio restaurante para reconhecer a linguagem. Portanto, a inserção do código complementaria a atividade de supervisão das mesas pelo consenso na utilização do mesmo repertório de sinais pelos clientes (ou boa parte deles).

Quando interrogados à respeito da interpretação de sinais emitidos pelos clientes, boa parte dos garçons alegaram ser consideravelmente fácil perceber se eles estão precisando de algo, como indicado na figura 26.

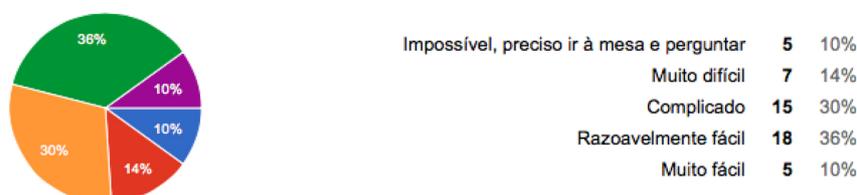


Figura 26 - Capacidade de compreensão das necessidades dos clientes pelos garçons

Isso indica boa capacidade de observação, e que as situações que não são cobertas pelo código podem ser solucionadas com outras manifestações discretas - a pesquisa apontou que 64% dos frequentadores de restaurantes utilizam sinais sutis para chamar o garçom. Essa capacidade de interpretação não é uniforme, mas varia de acordo com a experiência do funcionário, e com a familiaridade com os clientes da casa. A respeito disso, *Garçom 1* declara que identifica com mais facilidade as intenções do cliente porque trabalha há muitos anos no mesmo lugar e conhece os frequentadores mais assíduos. Completa dizendo que não observa a mesma capacidade nos colegas de trabalho, que possuem menos experiência no local.

Os garçons foram praticamente unânimes ao declarar que o uso do código pelos clientes facilitaria seu trabalho (figura 27). A implementação do código foi descrita como um sistema de sinalização que permitisse ao cliente comunicar-se não verbalmente, e que pudesse ser

visto à uma certa distância.

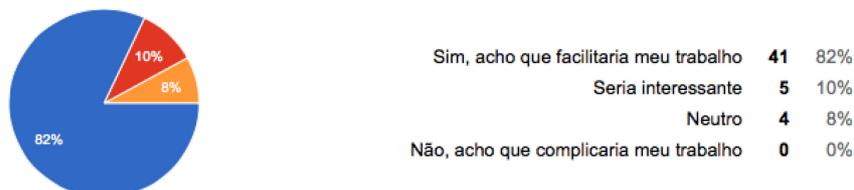


Figura 27 - Resposta dos garçons frente a proposta de implementação do código dos talheres

“A linguagem (dos talheres) ajudaria os clientes a ficarem mais confortáveis” declarou um dos garçons entrevistados. Outro comenta: “*clientes costumam usar somente a posição de ‘satisfeito’, seria muito bom se eles utilizassem a linguagem completa porque orientaria o serviço*”. Outro funcionário ressaltou a importância de reforçar o mesmo repertório do código em garçons e clientes ao afirmar que “*fica confuso se só o garçom sabe (o código) porque as pessoas geralmente não prestam atenção no que fazem com os talheres*”.

Por outro lado, a figura 28 mostra que 89% dos frequentadores de restaurantes se mostraram propensos à utilização de tal sistema:

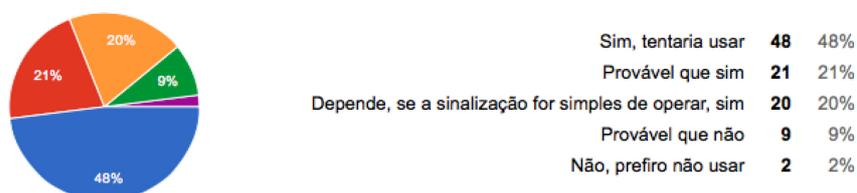


Figura 28 - Disposição de possíveis usuários de praticar a linguagem dos talheres

Outro grande benefício comunicacional da implementação do código dos talheres refere-se ao retorno sobre a qualidade das refeições servidas. A opinião do cliente é muito estimada, e ao indicar que a comida estava excelente ou ruim, este envia uma mensagem que pode desencadear reações por parte dos responsáveis e funcionários. A respeito disso, o gerente X comenta que: “*muitas vezes o cliente não gosta de ir atrás de alguém para elogiar, e principalmente para reclamar da comida, então essa seria uma forma sutil de manifestar a sua opinião*.” O gerente Y aprova a ideia e diz: “*se eu ver que algum cliente ficou insatisfeito, posso fazer algo a respeito, tentar compensá-los de alguma maneira, como não cobrar pela refeição ou oferecer outra coisa do cardápio*.” Durante a pesquisa de campo, notou-se que alguns estabelecimentos possuíam dispositivos ou comandas para recolher opiniões dos clientes. Porém, os funcionários disseram que estas são frequentemente ignoradas pelos clientes. A respeito disso, o garçom G3 declara: “as

peças geralmente não se interessam em dar opiniões ou sugestões detalhadas, elas comem e querem ir embora, não querem preencher nada porque toma tempo.” Nesse sentido, o código permite uma avaliação prática da refeição consumida, e pode influenciar no melhoramento do cardápio oferecido.

A análise da atividade dos garçons foi de grande importância, pois o funcionamento do sistema proposto depende tanto da capacidade de observação dos mesmos quanto da colaboração dos comensais. Dada a grande variação nas atitudes dos clientes em restaurantes, e as diferenças de repertório do código dos talheres, admite-se que o esforço de padronização de certos comportamentos seria bem vindo, afim de minimizar a carga física e mental do trabalho do garçom.

8 GERAÇÃO DE ALTERNATIVAS

8.1 Louças e talheres

A primeira parte do processo de geração de alternativas buscou modificar os artefatos utilizados para se representar os sinais do código - a saber, talheres e louças - de modo que sua manipulação ficasse mais intuitiva e propensa aos posicionamentos corretos. Essa alteração nos utensílios de mesa consistiu em marcações, mais ou menos discretas, que indicariam o posicionamento dos talheres em relação ao prato ou em relação à si mesmos de acordo com o repertório do código. Nesse sentido foram geradas alternativas de louças, talheres, e conjuntos de louças e talheres. Os artefatos desenvolvidos devem possuir um bom apelo visual, visto que interferem na apresentação do alimento, contribuindo para a formação da “estética alimentar”, que refere-se tanto ao arranjo dos ingredientes como aos recursos técnicos ligados ao gesto e ao rito da alimentação (CARNEIRO, 2003).

Como estratégia para visualizar as posições do código na louça, pratos de porcelana foram sinalizados com marcadores coloridos nos respectivos locais de descanso dos talheres (figuras 29 e 30). Os pratos – de entrada, prato principal e sobremesa - foram marcados com mensagens diferentes, que haviam sido considerados os mais adequados para cada etapa da refeição.

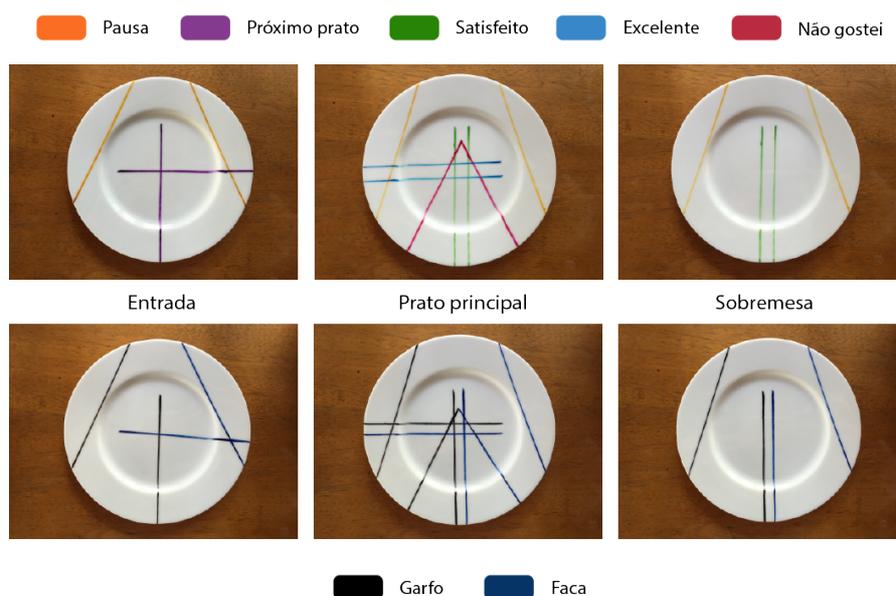


Figura 29 - Marcação dos sinais do código em pratos

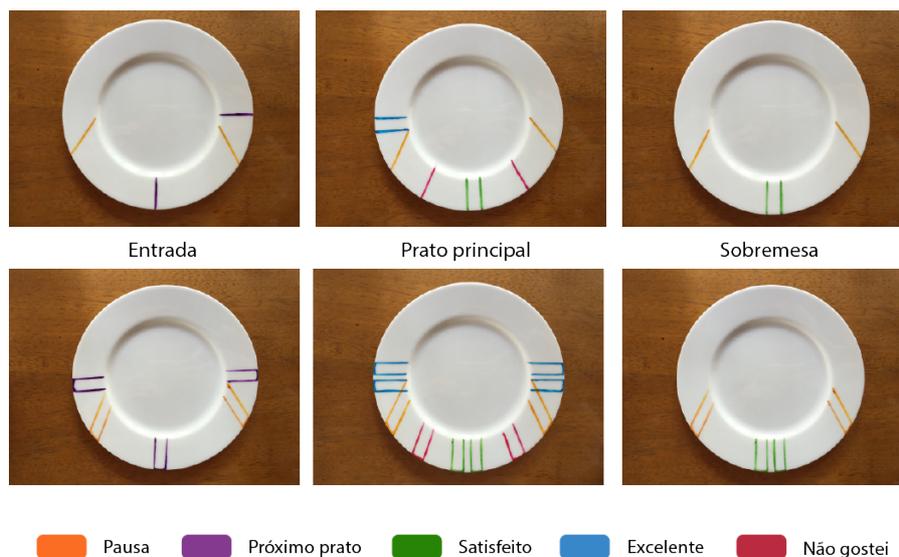


Figura 30 - Marcações simétricas restritas às bordas

Inicialmente considerou-se elaborar conjuntos de talheres e louças que funcionariam juntos. A ideia era indicar com mais clareza, ou mesmo restringir ao usuário as formas corretas de se posicionar os talheres no prato. Entretanto, baseado nos resultados da pesquisa com o público onde ficou clara a grande variação na utilização dos talheres, percebeu-se que as alternativas mais limitantes – apesar de veicular o código e a etiqueta dos talheres da maneira mais correta e pontual – não seriam manipuladas de maneira agradável ou confortável por boa parte dos usuários.



Figura 31 - Alternativas de conjuntos de pratos e talheres

As alternativas de conjunto abandonadas foram duas (figura 31). Na primeira, a louça possuiria rebaixos de acordo com o perfil do cabo da faca e do garfo, que seriam diferentes, de modo que um não poderia ser posicionado adequadamente no espaço do outro. Na segunda, seriam gravados na louça, de forma discreta, símbolos que estariam presentes nos cabos da faca e do garfo, que também indicariam em cada peça de louça as respectivas posições das mensagens e de cada talher.

Seguiu-se com alternativas exclusivas ao conjunto de louças. A indicação com depressões foi levada em consideração pela possibilidade de estes mesclarem-se ao design das peças. Nota-se que rebaixos e sulcos em louças são um tanto comuns, então estes seriam apenas direcionados os locais respectivos ao descanso dos talheres, como previsto no código. Os rebaixos também foram considerados mais efetivos, e talvez mais discretos, que indicações por relevos ou design de superfície.



Figura 32 - Louça para entrada, prato principal e sobremesa

As depressões na orla dos pratos, ao acomodar os talheres (figuras 32 e 33), reduziram a chance de eles caírem ou deslizarem ao serem transportados, além de facilitar o empilhamento das louças.

Os rebaixos seriam produzidos de maneira simétrica – mesmo nos casos em que os cabos são posicionados em apenas um dos lados do prato - para conferir integridade estética às louças. Os recortes nas laterais foram introduzidos como forma de integrar visualmente os rebaixos com o restante da superfície plana do produto.



Figura 33 - Louças acomodando os sinais da linguagem dos talheres

O aspecto funcional também estaria presente no conjunto de louça para sopas (figura 34). Observando a etiqueta relativa ao descanso da colher, esta deveria ser repousada no recipiente quando o comensal está em pausa, e no prato de serviço quando está satisfeito. No entanto, durante a pesquisa foram observadas reclamações que apontavam que o descanso no recipiente, em contato com o líquido fazia com que a colher esquentasse. Como alternativa, as pessoas sempre deixavam a colher no prato de apoio – havendo terminado ou não a refeição – o que gera confusão. A solução proposta foi incorporar um relevo na lateral do prato de sopa, correspondente ao posicionamento da colher na posição de descanso, que a manteria fora do contato com o líquido quente.



Figura 34 - Louça para sopa com sousplat e prato de descanso

No entanto, ao se produzir um modelo 3D da referida proposta, exposto na figura 35, o resultado estético não agradou. O conjunto de rebaxos – ainda que discretos, cerca de

4mm - com os recortes laterais resultou em uma aparência rebuscada, com superfície de difícil limpeza. Como consequência, o conjunto de louças seria adaptável a poucos ambientes. O sistema com depressões ainda foi considerado bastante imperativo ao conferir muito destaque aos locais de posicionamento dos talheres, o que poderia gerar resistência em alguns compradores e usuários. Tais observações foram possibilitadas à partir da prototipagem rápida do prato principal do conjunto:



Figura 35 - Prototipagem rápida do prato principal

Então, deu-se espaço para o desenvolvimento de uma outra abordagem: não a do lugar ocupado pelos talheres na louça, mas a relação entre os próprios talheres nas mensagens do código.

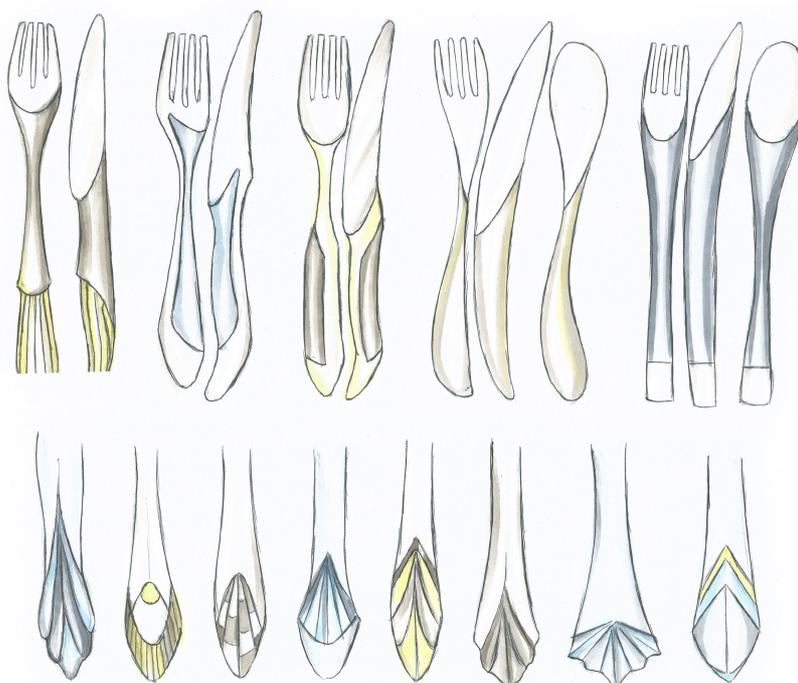


Figura 36 - Geração de alternativas de talheres

As interações entre esses utensílios - o posicionamento lado a lado, as sobreposições e intersecções – poderiam ser trabalhadas na forma de marcações sutis incorporadas e adaptadas ao design dos mesmos. Ademais, as indicações nos talheres têm o potencial de serem mais específicas que as das louças, dando mais ênfase ao sentido e lado corretos de cada item, o que é fundamental na transmissão das mensagens. A figura 36 expõe o primeiro momento de geração de alternativas para estes utensílios.

A interação e liberdade de manipulação por parte dos usuários também é consideravelmente maior com os talheres, o que favorece a exploração dos objetos e conseqüentemente, a utilização do código. Outra vantagem de se trabalhar com talheres é que, considerando o conjunto estético dos restaurantes, estes são mais neutros e mais facilmente inseridos em uma diversidade de ambientes.

8.2.1 Recorte de talheres

Os talheres, uma vez definidos como os artefatos a serem incorporados no projeto, passaram por uma triagem para que fossem escolhidas o número e as formas a serem trabalhadas. Desde o século XIX, esses utensílios vêm passando por uma série de diversificações, sendo suas formas adaptadas de acordo com a etapa da refeição ou, ainda mais específicos, conforme o tipo de alimento a ser consumido.

As variedades de talheres podem ser agrupadas em conjuntos de acordo com os estágios e tipos de refeição, como por exemplo: aperitivo, *couvert*, entrada, salada, sopa, ostras, peixe, prato principal, sobremesa, café e outros. Diante disso, fez-se um levantamento da diversidade de talheres nos estabelecimentos que colaboraram na pesquisa. Obteve-se que todos os restaurantes possuem talheres destinados ao prato principal, sobremesa, e pelo menos mais um outro tipo, ou seja, no mínimo 3 conjuntos. Não se buscou estabelecer um padrão ou uma média quanto aos tipos de talheres mais específicos, visto que a necessidade destes varia de acordo com o menu e o tipo de culinária do local. Sabe-se que os tipos e o número de talheres obedecem ao plano da refeição, variando-se formas e tamanhos. Então, fez-se um levantamento de quantos cursos possuíam o cardápio dos restaurantes da pesquisa (figura 37). Obteve-se que:



Figura 37 - Número de etapas (de refeição) oferecidas nos restaurantes abordados

Em contrapartida, os usuários foram entrevistados quanto à proficiência no uso de diferentes talheres e louças. A figura 38 indica o resultado:

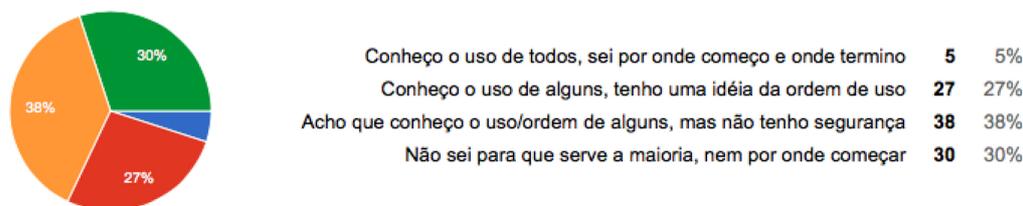


Figura 38 - Resposta dos usuários quanto ao domínio de aparatos formais de mesa

Apesar da alta especialização, é fato que a maioria dos alimentos pode, e é consumida utilizando-se combinações das três formas principais: a faca, o garfo e a colher – em seus tamanhos regulares ou de sobremesa. Ter muitos talheres disponíveis gera uma condição que a escritora Darra Goldstein *apud* Matwick (2014), especialista em alimentos, chama de “ansiedade do garfo”, que segundo ela seria uma condição nervosa desencadeada pela miscelânea de talheres dispostos sob a mesa. Quando interrogados acerca da relevância da disponibilização de conjuntos diferenciados de talheres em restaurantes, 60% dos participantes da pesquisa mostraram exigência apenas na diferenciação de talheres para sobremesa. Outros 31% gostariam de ter acesso a três conjuntos, sendo um deles para a entrada. Apenas 3% marcaram opções de aparelhamentos mais completos, com quatro ou mais tipos de talheres.

Realizando-se o balanceamento de todos esses dados, optou-se por desenvolver um conjunto simplificado, de itens mais genéricos e versáteis, que pudessem cobrir virtualmente todas as necessidades de uso em um restaurante pertencente à categoria estabelecida. Então, decidiu-se priorizar as modalidades referentes às três etapas mais populares de uma refeição: a entrada, prato principal e sobremesa, acrescidos de outros itens que cobririam outras demandas, como a espátula para manteiga (*couvert*) e colheres para bebidas

quentes (chá e café).

Os demais conjuntos foram eliminados por uma série de motivos. Primeiro, não foram encontradas referências de aplicação do código a talheres muito especializados, como os de ostra. Ademais, tipo de ambiente com o qual se propõe trabalhar – restaurantes de bom gosto, porém de atmosfera informal – não ditam o uso de conjuntos de talheres muito diversificados. O conjunto de talheres para peixes foi eliminado, acompanhando uma tendência ao desuso dos mesmos. De acordo com Wilson (2014), hoje em dia estes não passam de uma "afetação inútil"¹⁷. Além disso, somente 1 dos 30 restaurantes entrevistados possuíam tais talheres, atestando sua baixa popularidade. Portanto, caso seja servido peixe no curso de entrada ou prato principal, este há de ser consumido com os respectivos talheres de cada etapa. Os talheres de sopa estarão inclusos nos conjuntos de entrada e prato principal, sendo a colher do primeiro mais adaptada à recipientes fundos e relativamente menores que os pratos de sopa ou de massa do prato principal, que possuirá concha mais arredondada.

Quanto aos conjuntos a serem trabalhados, o jogo de talheres de entrada será composto por faca, garfo e colher, sendo estas variações menores dos itens correspondentes ao prato principal. Os utensílios do prato principal serão a faca e o garfo de mesa e a colher de sopa. A sobremesa será consumida com o auxílio de garfo e colher, sendo estes menores que os talheres de entrada. A necessidade da faca no conjunto de sobremesa é quase nula, à medida que virtualmente todos os tipos de *pospasto* têm consistência macia o suficiente para serem partidos utilizando-se garfo ou colher. De acordo com as regras de etiqueta, a faca seria apenas utilizada para se cortar frutas, mas é convenção que estas já sejam servidas picadas ou sem casca, eliminando a necessidade das mesmas.

Além destes, propôs-se a inserção de outros utensílios afim de cobrir outras demandas mais gerais dos menus do perfil de restaurantes selecionado. São estes: a faca para cortar carnes, a faca para manteigas e guarnições moles, e as colheres de bebida, para chá e café expresso. Então, os talheres a serem trabalhados totalizaram 12 peças:

- Entrada: Garfo, faca e colher
- Prato Principal: Garfo de mesa, faca de mesa e colher para sopa
- Sobremesa: Garfo e colher
- Outros: Faca para carnes, espátula para manteiga, colher para chá e colher para café.

Deste modo, os talheres seriam adequados para *couvert*, entrada, prato principal,

¹⁷ As facas para peixe, feitas de prata, foram uma invenção prática: os talheres eram fabricados em aço, que oxidava em contato com vinagre e limão, deixando um gosto ruim. Com a invenção do aço inox, estes perderam a sua principal função, tornando-se dispensáveis (WILSON, 2014).

sobremesa, e a bebida do final da refeição: chá ou café. Dentre estes conjuntos, cada restaurante poderia adquirir apenas os que forem relevantes ao seu cardápio e perfil de frequentadores.

8.3 Legenda

Para o bom funcionamento do sistema, é vital que tanto garçons como clientes possuam o mesmo repertório em relação ao código dos talheres. Isso significa que a intenção da mensagem enviada vai ser recebida dentro de um número prefixado de sinais a serem observados.

Considerando as mensagens previamente selecionadas, a legenda poderia ser representada em um conjunto de 5, 7, 9 ou 10 símbolos. A legenda de 5 símbolos (figura 39) conteria as 5 mensagens mais gerais: pausa, satisfeito, próximo prato, excelente e não gostei. Porém, o comensal poderia se sentir confuso quanto aos talheres de sobremesa ou quanto ao posicionamento de colheres.

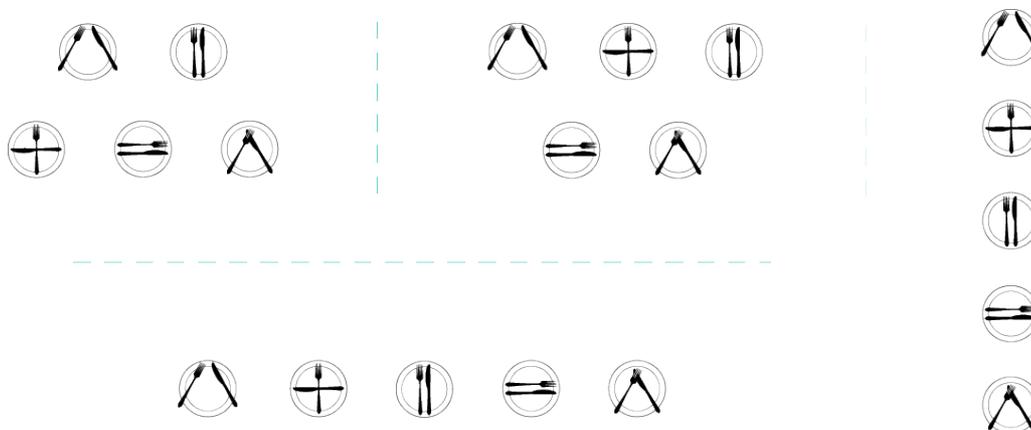


Figura 39 - Variações de organização da legenda de 5 sinais

A legenda composta por 7 símbolos (figura 40) adotaria os 5 sinais gerais e os 2 relacionados à colheres.



Figura 40 - Possibilidades para legenda de 7 sinais

A legenda de 9 símbolos adotaria as 5 mensagens gerais, com pictogramas dos talheres de sobremesa (pausa e satisfeito) e de colheres, como mostra a figura 41.

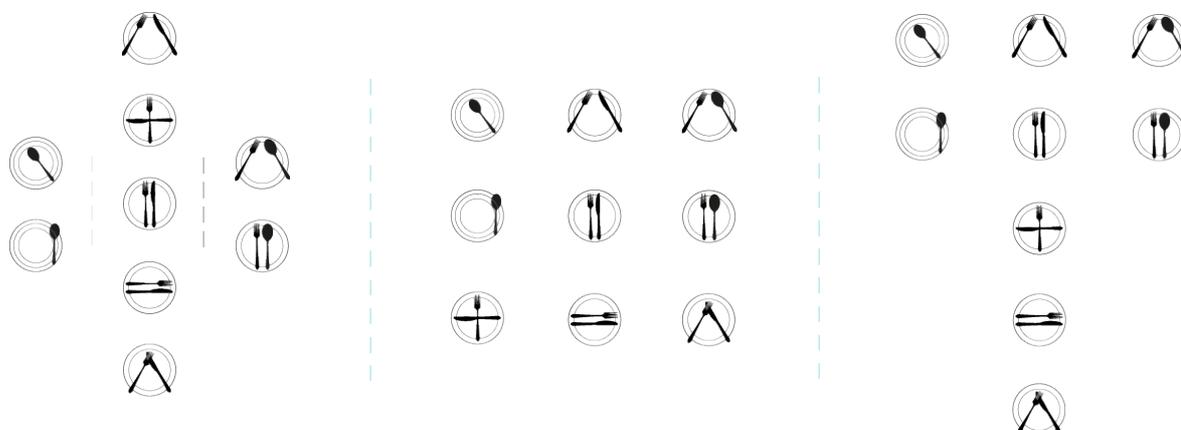
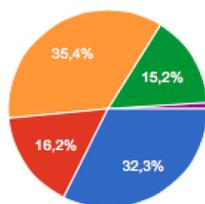


Figura 41 - Legendas com 9 sinais

Nota-se que uma parcela considerável dos entrevistados pede apenas o prato principal, ou o prato principal e a sobremesa (figura 42). Por esse ser o componente mais forte da refeição, considerou-se mais relevante concentrar as opções de *feedback* no mesmo, ou seja, os sinais de “excelente” e “não gostei”, simplificando assim as mensagens a serem transmitidas ao longo dos demais cursos.



1 curso: apenas o prato principal	32	32%
2 cursos: entrada e prato principal	16	16%
2 cursos: prato principal e sobremesa	35	35%
3 cursos: entrada, prato principal e sobremesa	15	15%
4 cursos: couvert, entrada, prato principal e sobremesa	1	1%
Mais de 4 cursos	0	0%

Figura 42 - Número de etapas que geralmente constitui a refeição dos entrevistados em restaurantes

Baseado nesse conceito, a legenda com 10 símbolos foi considerada a mais organizada, por dividir os ícones de acordo com cada curso. Deste modo, separam-se os dois sinais respectivos à entrada, os 4 destinados ao prato principal, os 2 da sobremesa, e os 2 das colheres (figuras 43 e 44).

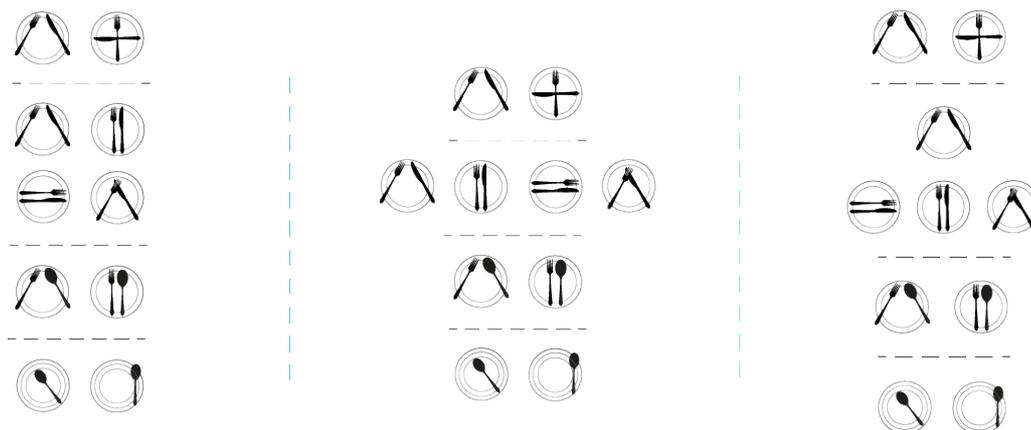


Figura 43 - Opções de legenda com 10 sinais

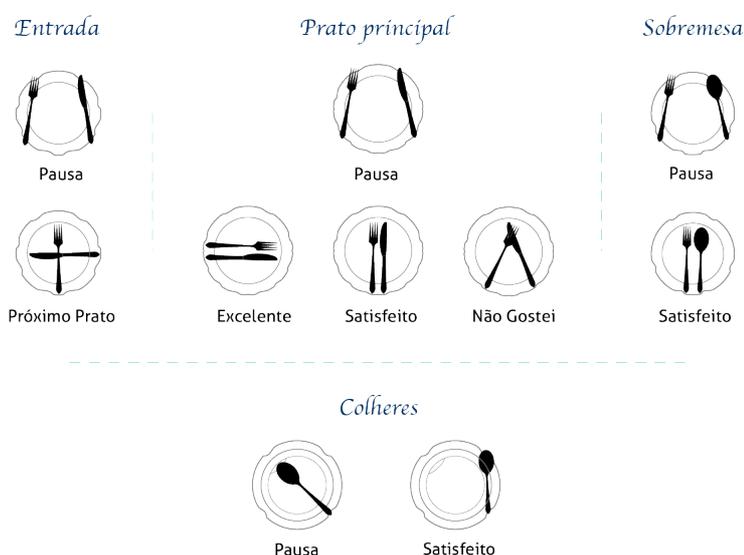


Figura 44 - Alternativa de organização de legenda dividida em cursos

Porém, a quantidade de símbolos, mesmo ordenados em categorias, poderia desestimular o uso por criar a impressão de um código muito elaborado e complexo. Além disso, a simplificação dos sinais para cada curso poderia transmitir a informação errônea de que seriam os únicos aceitáveis para as respectivas etapas, e mesmo inibir que o comensal fizesse uma crítica ou elogio aos pratos servidos na entrada ou na sobremesa.

O propósito de categorizar os sinais da legenda era estimular o usuário a mostrar sua opinião acerca do prato ao invés de sinalizar que estaria aguardando um próximo. Então, o sinal de “aguardando o próximo prato” foi eliminado do conjunto. Primeiro porque é mais uma equivalência ao sinal de “satisfeito”. Ao enviar a mensagem que já terminou o prato, este será recolhido, e o próximo, quando houver, será trazido independente da sinalização de que o comensal o está aguardando. Além disso, este é, de longe, o sinal menos popular do código: apenas 5 dos entrevistados e 12 dos garçons alegaram conhecê-lo.

Passou-se então a adotar apenas 4 mensagens: pausa, satisfeito, excelente, e não gostei. Estas foram consideradas as mais distintas entre si, e úteis aos funcionários do restaurante, ao nortear o atendimento e indicarem a qualidade dos componentes do cardápio. A simplificação dos componentes do código tornaria mais propícia sua assimilação e aplicação pelo comensal. Um número menor de símbolos também favoreceria a organização da legenda em uma variedade de suportes. Além das 4 mensagens gerais, que poderiam ser aplicadas em qualquer curso da refeição – entrada, prato principal ou sobremesa – usando-se os pares de talheres adequados, garfo e faca e garfo e colher, as posições relativas ao uso da colher (sozinha) também seriam incorporadas, totalizando 6 sinais, indicados na figura 45.



Figura 45 - Sinais selecionados para o projeto

8.3.1 Objeto portador da legenda

Além da necessidade de se pensar na organização do conteúdo da legenda, é de importância equivalente definir o objeto-suporte que irá contê-la. O principal requisito desse suporte é que este deve proporcionar a disposição dos símbolos de maneira legível. Este também deve estar presente na mesa em todos os estágios da refeição. Para isso, fez-se uma lista com os objetos mais comuns que encontram-se à disposição do comensal em tempo integral em mesas de restaurante, sendo eles:

- *Sousplat* ou jogo americano
- Guardanapo
- Condimentos (azeite, sal, pimenta, e seus suportes)
- Número de mesa
- Peça de centro (vaso, enfeite)
- Bebida (copo, taça, garrafa)

Também foram desenvolvidas algumas peças que serviriam de suporte para itens de escolha do restaurante, como frascos de temperos e condimentos, ou decoração, como flores e velas.



Figura 48 - Objetos de centro a serem complementados pelos restaurantes

Estas peças poderiam ser fabricadas em materiais diferentes ou seriam adaptáveis com partes removíveis ou passíveis de alterações (como recortes ou aplicação de estampas) de acordo com o perfil de cada estabelecimento.



Figura 49 - Objetos de centro com partes móveis

Por questões de legibilidade e liberdade de interação, os objetos de uso pessoal acabaram sendo priorizados.

A necessidade do código estar sempre à vista despertou um questionamento: seria vantajoso que o usuário tivesse o controle da visibilidade do código? Em algumas situações, seria interessante que o usuário pudesse consultá-lo discretamente para transmitir sofisticação, em outras, a presença constante da legenda de sinais poderia ser interpretada

como impositiva, incômoda ou destoante com o contexto da refeição. Deste modo foram geradas alternativas nas quais o comensal poderia velar ou revelar o código, de acordo com a vontade ou necessidade de consulta, utilizando-se de mecanismos simples, como girar um anel ou puxar abas de objetos.



Figura 50 - Objetos de uso individual que escondem ou revelam os símbolos

Os mecanismos que revelam um sinal de cada vez não foram considerados vantajosos, visto que uma parte da assimilação do código deve-se a comparação entre os sinais e as diferenças entre eles. A necessidade de manipulação do artefato para cada sinal também poderia levar a um desinteresse ou ao esquecimento.

Optou-se então por interações que revelassem ou escondessem todos os sinais ao mesmo tempo, de acordo com o gosto do usuário.



Figura 51 - Alternativas de jogo americano que velam ou revelam a legenda

Então, pensou-se em utilizar o próprio guardanapo (individual e de tecido) como suporte, por este ficar acomodado no colo do comensal e possibilitar a observação dos sinais com discrição, e por ser um objeto de frequente manuseio (figura 52). O código seria impresso no mesmo, podendo o restante da superfície ser deixado em branco ou preenchida com estampa da escolha do restaurante.

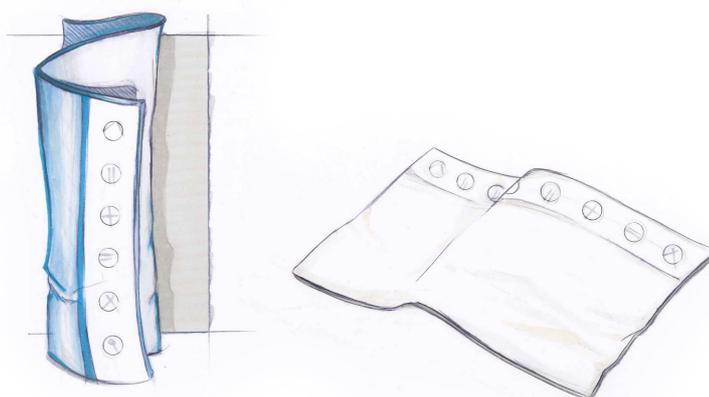


Figura 52 - Alternativa de impressão da legenda em guardanapo

Porém, o fato de ele não estar sempre à vista ou poder ser dobrado ocultando o código poderia levar à desatenção e esquecimento. Passou-se então a desenvolver alternativas de acessórios para o guardanapo, como anéis, pesos ou suportes. A localização do guardanapo de tecido na mesa, ao lado do garfo à esquerda do comensal oferece boa visualização dos sinais. Uma vez retirado o guardanapo, o objeto permaneceria ali, favorecendo a observação e despertando a curiosidade e interação do usuário, que poderia manuseá-lo com liberdade (ao contrário de peças de centro de mesa ou artefatos que demandam um certo repouso, como o *sousplat* e o jogo americano).

9 ALTERNATIVAS SELECIONADAS E REFINAMENTO

9.1 Talheres

Os talheres foram selecionados para portar as indicações relativas aos sinais compreendidos no código. Passou-se então a tentar incorporar nos mesmos características que favorecessem o posicionamento correto dos utensílios para cada mensagem. Levou-se em consideração tanto alterações na forma como marcações na superfície que pudessem direcionar o arranjo de um talher em relação ao seu par.

O objetivo do refinamento dos talheres foi alcançar estruturas que se propiciassem adequadamente o posicionamento de todos os sinais. Ao se manusear outros conjuntos de talheres (figura 53), percebeu-se que boa parte deles não era adequado para uma ou mais posições, como por exemplo o posicionamento do garfo com os dentes para baixo (visto que havia apenas um ponto de apoio), a impossibilidade de se cruzar os talheres na mensagem de “não gostei”, o afastamento excessivo dos mesmos quando unidos nas posições de “satisfeito” ou “excelente” por causa do design conflitante dos cabos ou curvatura da lâmina, entre outros.



Figura 53 - Exemplos de talheres analisados

Portanto, foi de extrema relevância desenvolver uma alternativa em que houvesse uma certa harmonia entre as formas dos talheres a serem usados tanto em conjunto como sozinhos, afim de tornar mais intuitivo, e facilitar o posicionamento de todos os sinais.

Considerando isso, a primeira característica trabalhada foi a adaptação da silhueta dos talheres (figura 54), para que o posicionamento lado a lado dos mesmos – o que corresponde a 50% do código – fosse agradável, e até mesmo estimulado.

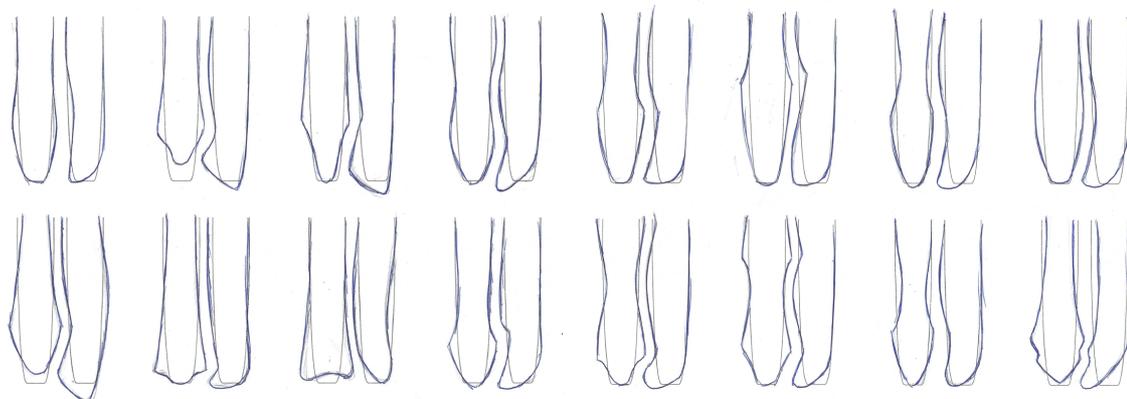


Figura 54 - Alternativas de encaixe entre cabos de talheres

Para isso, foram geradas variações de perfis de encaixe dos cabos do garfo e da faca. Estes dois talheres foram adotados como padrão inicial por ser a combinação mais popular entre os artefatos. Nota-se que, tanto nas regras de etiqueta como no código, a faca deve ser posicionada à direita e o garfo à esquerda. Portanto, somente a lateral esquerda da faca possuiria linhas que se encaixariam com o perfil do garfo. Inicialmente considerou-se adaptar somente a lateral direita do garfo para encaixe, porém como o garfo não possui um lado “certo” para ser descansado no prato - dentes para cima ou para baixo – decidiu-se adotar um perfil simétrico no cabo do mesmo. O cabo da colher segue o mesmo raciocínio.

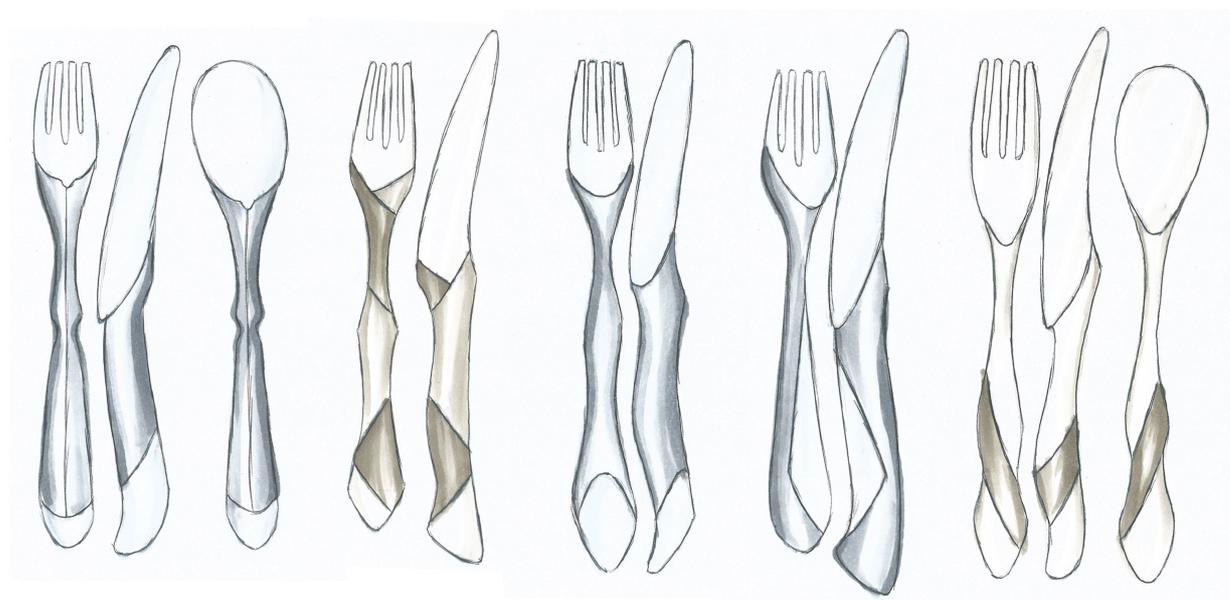


Figura 55 - Alternativas de combinação de silhuetas entre os talheres

Selecionou-se a alternativa cujo relacionamento entre os perfis dos cabos é mais minimalista, com menos curvas e recortes. O encaixe do perfil ainda seria complementado com design de superfície, na forma de linhas e variações de acabamentos (figuras 55 e 56). Além de ser um diferencial em relação a outros jogos de talheres disponíveis no mercado, e de conferir estilo e identidade visual ao mesmo, os traços na superfície dos talheres reforçariam a relação entre os pares de talheres, estabelecendo uma continuidade entre estes. As linhas também serviriam para relacionar os talheres que possuem cabos simétricos, a garfos e colheres, quando usados em conjunto.



Figura 56 - Alternativas de design de superfície e alterações nas silhuetas selecionadas

Optou-se por adotar a variação com três acabamentos superficiais. A escolha justifica-se em termos estéticos, pois conferiu maior elegância aos artefatos que as opções com dois ou quatro acabamentos. Além disso, o número de linhas resultantes entre os intervalos do design de superfície reforçam ainda mais a relação de um item com seus possíveis pares.

A combinação da forma com o design de superfície em conjunto indicam e prefixam, de certa forma, a posição relativa de cada talher, de modo que o posicionamento invertido de um dos componentes dos pares cause algum tipo de desconforto visual no usuário pela desconexão ou interrupção das linhas e silhuetas.

Em adição, buscou-se incorporar ao design dos talheres indicações de regras de etiqueta e boas maneiras à mesa (figura 57). No design de superfície, os artefatos que ficam localizados à direita do prato, e são convencionalmente manipulados com a mão direita, recebem linhas diagonais da direita para a esquerda. De maneira análoga os talheres que ficam posicionados à esquerda recebem linhas no sentido inverso, afim de orientar o arranjo da mesa e sugerir a forma mais adequada de uso.

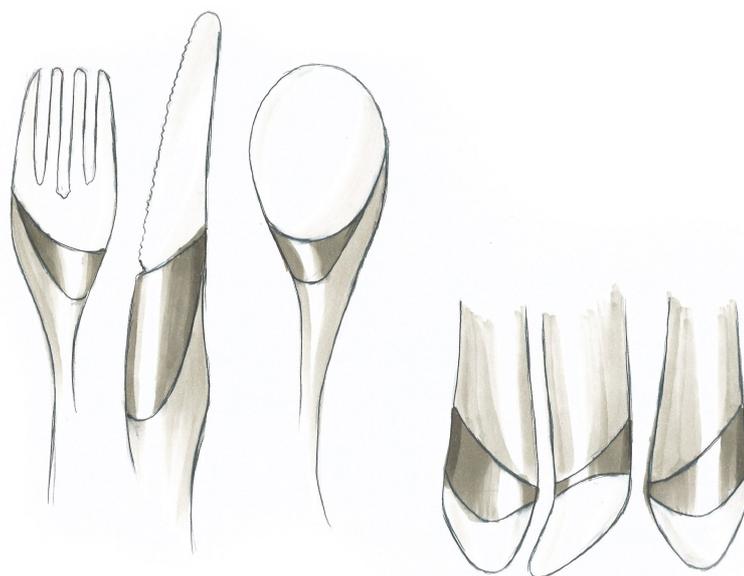


Figura 57 - Detalhe de variação de acabamento nos talheres

Outro exemplo é a forma “correta” de se segurar a faca, que contém um sutil achatamento, seguindo de um relevo que funciona como barragem, que indica o local e o limite para o posicionamento do dedo indicador na faca. As linhas do design de superfície do garfo e da colher, apesar de não consistirem barreira física, poderiam funcionar como um marco delimitante, inibindo o comensal de colocar sobre os mesmos grandes porções de alimento, o que é considerado deselegante.

Ainda de acordo com as regras de etiqueta, as colheres para caldos e sopas, tanto a entrada como a do prato principal, não devem ser inseridas na boca, mas o líquido deve ser sorvido de sua lateral esquerda (visto que a colher é usada na mão direita). O movimento de tais colheres deve sempre ser de longe para perto, ou seja, da borda de fora do recipiente e então em direção à boca. Tal movimento reduz as chances de se macular o arranjo da mesa ou a roupa do usuário, pois se houverem respingos, eles podem cair dentro do próprio prato ao longo do trajeto da colher. O estilo assimétrico da colher foi transferido de forma mais

sutil para o garfo em algumas alternativas, afim de conferir união estética ao conjunto.

Até então, as formas mais básicas dos talheres - o garfo e a faca de mesa e a colher de sopa - estavam sendo usados como referenciais para o desenvolvimento de alternativas. Uma vez mais concretas as ideias de formas e design de superfície, expandiu-se o estudo de aplicação para os outros componentes estabelecidos, diretamente no programa *Solidworks*.

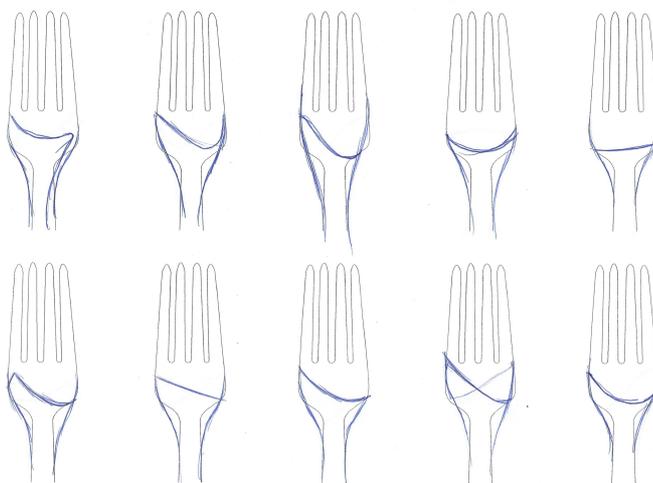


Figura 58 - Alternativas de linhas para diferenciação do design de superfície

Levou-se em conta a possibilidade de se alterar a direção, curvatura e formatos das linhas do design de superfície ao se variar os conjuntos de talheres (figura 58). No entanto, optou-se por uma diferenciação mais elegante e sutil: a diversificação na inclinação de tais linhas, bem como a demarcação de início e fim ao longo do corpo do talher, indicadas na figura 59. Quanto à variações de formatos, estas seguiram as especificações de uso e tipos de alimentos a que se prestam cada tipo de talher, a serem descritas posteriormente.

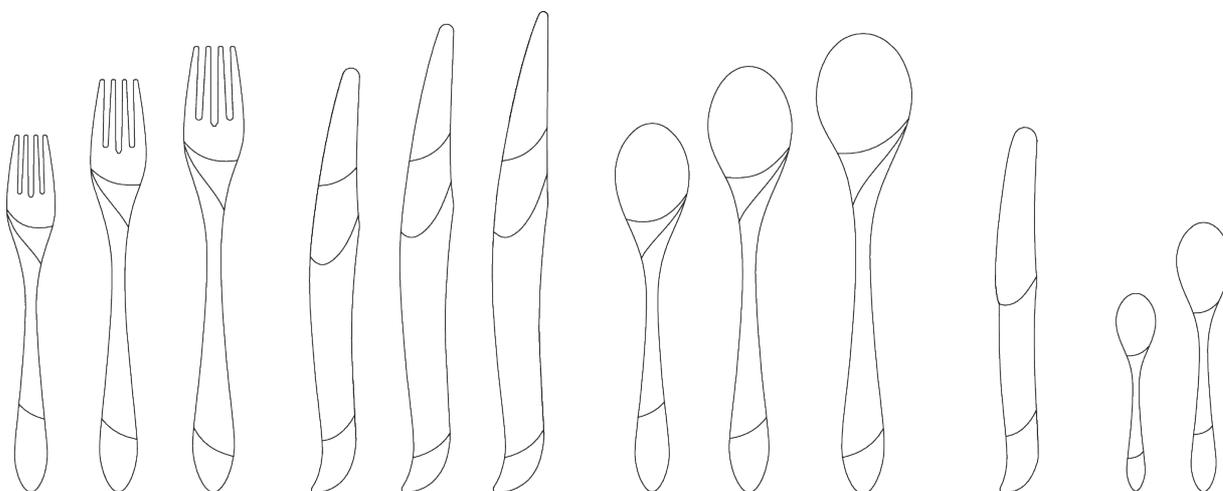


Figura 59 - Representação simplificada do conjunto final de talheres

9.2 Suportes para guardanapos

O acessório para guardanapo foi escolhido como suporte para a legenda por ser um objeto de disposição individual e passível de manuseio, o que favorece conseqüentemente a visibilidade dos sinais. Além disso, as alternativas de acessórios para guardanapo interferem menos na composição da mesa do que outras opções - como a incorporação da legenda no *sousplat* ou em peças do arranjo central - fazendo com que a peça seja inserível em uma variação maior de ambientes/decorações.

O processo de refinamento de alternativas para o acessório de guardanapo passou por objetos que se relacionariam de maneiras distintas com o mesmo, podendo prendê-lo pelas laterais ou extremidades superior ou inferior, envolvê-lo, funcionar como um peso sob ele ou suporte embaixo dele. A posição da legenda variou de acordo com cada objeto. No entanto, uma característica foi preservada em todas as peças: a possibilidade de ocultar o código dos talheres de acordo com a vontade do usuário. Desta forma, estabeleceu-se que o acessório, independente da interação com o guardanapo, possuiria pelo menos uma face para alternar com a exibição do código. À essa(s) face(s) remanescente(s) poderiam ser aplicados design de superfície de acordo com a demanda de cada restaurante, como logotipos e estampas, ou mesmo curiosidades e instruções mais gerais relativas ao código ou regras de etiqueta sobre o uso dos talheres. A face neutra ou personalizada por demanda se alternaria com a face da legenda por meio de movimentos rápidos e simples como: virar o objeto, dobrar ou girar componentes.

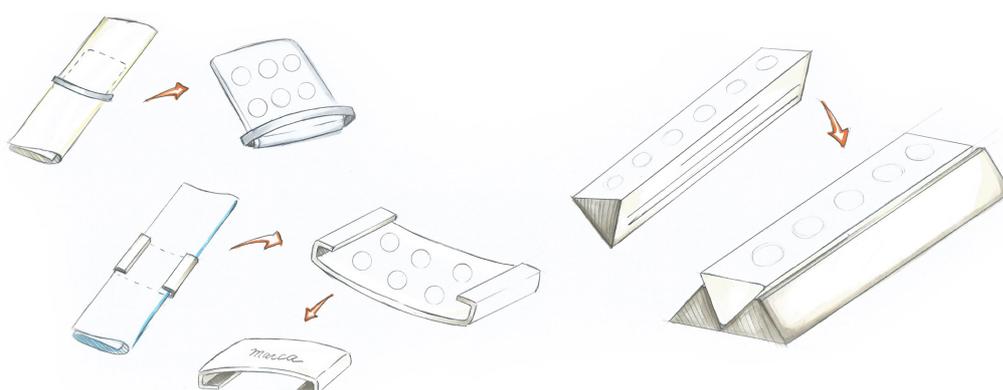


Figura 60 - Alternativas simples de acessório para guardanapos

A figura 60 mostra alternativas de elementos fixos, enquanto a figura 61 apresenta acessórios “flexíveis”.

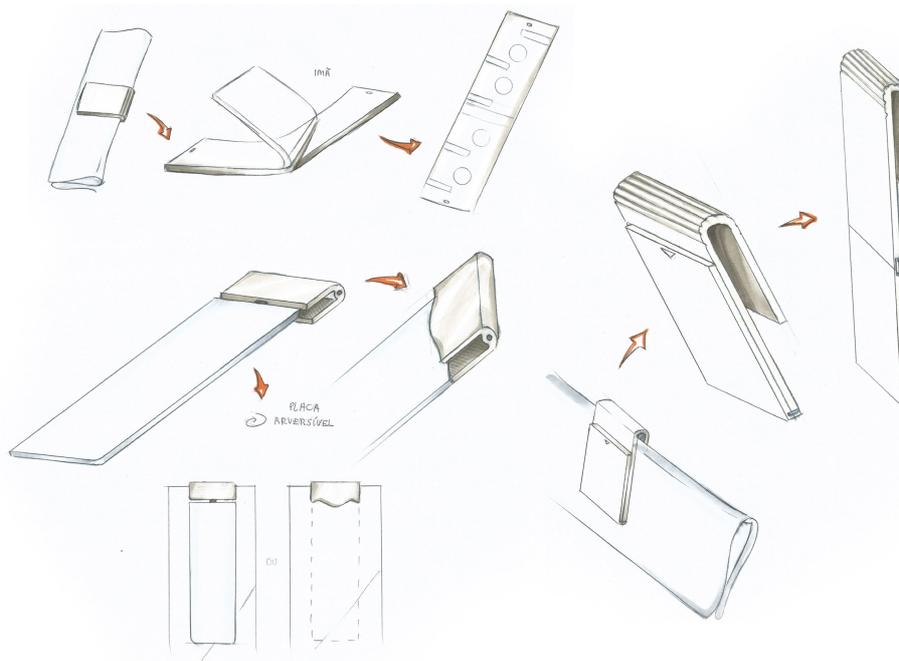


Figura 61 - Alternativas de acessórios com dobras e mecanismo de giro

A organização dos seis componentes previamente definidos da legenda segue a forma mais adequada para as variações de forma. Realizando-se um teste inicial da composição dos mesmos obtiveram-se as possibilidades mostradas na figura 62:

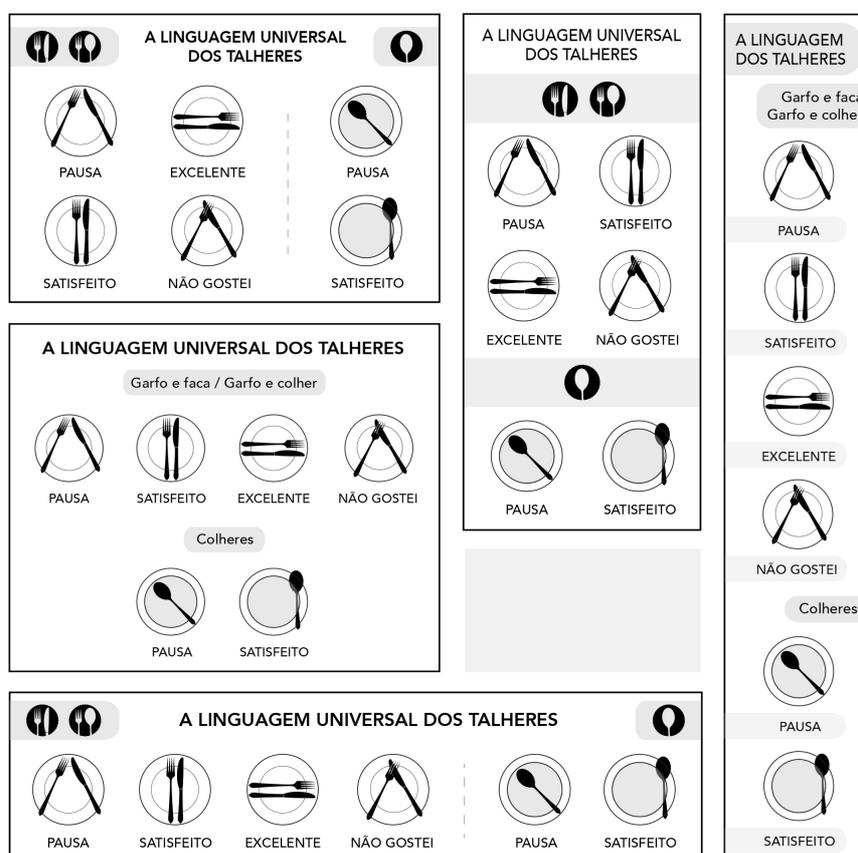


Figura 62 - Alternativas de diagramação da legenda, segundo formato de acessórios

Foram produzidos modelos simplificados de papel de algumas alternativas afim de se verificar a escala e proporção dos componentes do suporte, como as medidas mais adequadas para o produto e o tamanho dos símbolos e das fontes da legenda (figura 63). Garantir a legibilidade da legenda é de vital importância para o projeto, pois define a compreensão e conseqüentemente o sucesso do mesmo.

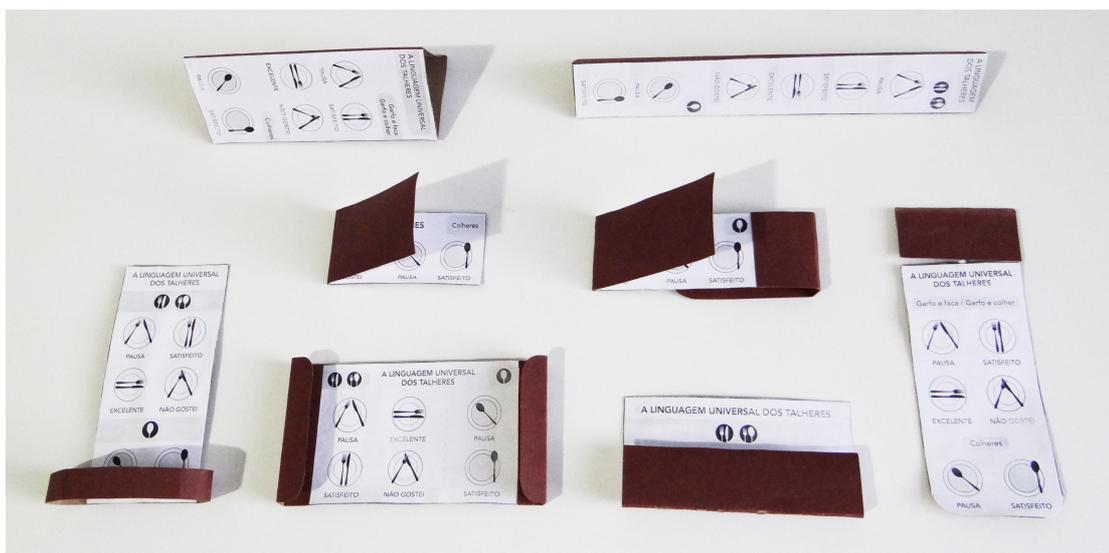


Figura 63 - Modelos de acessórios de guardanapo feitos em papel

Os exemplares finalistas foram ainda modelados no programa *Solidworks* afim de se observar melhor as formas e possíveis relações entre componentes. Ao analisar essas opções, percebeu-se que mais de um exemplar seria adequado para uma aplicação elegante e prática do código. Levando em conta os diferentes perfis de restaurantes que poderiam vir a adquirir o sistema proposto, considerou-se interessante a proposta de oferecer um serviço com possibilidades de escolha de acessórios.

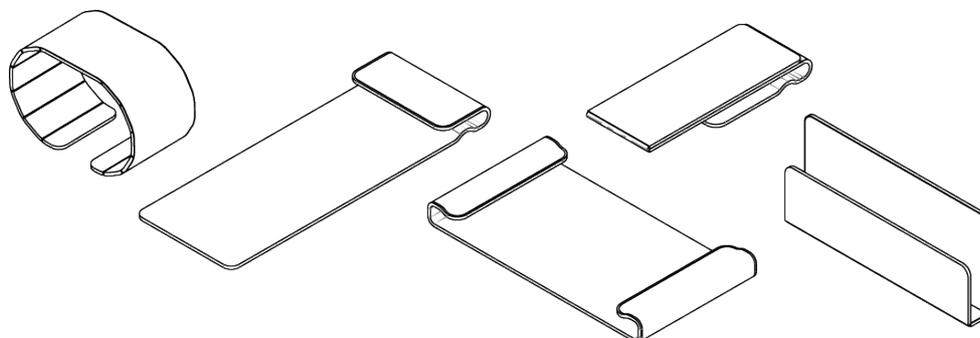


Figura 64 - Representação de acessórios selecionados para desenvolvimento

Então, cinco modelos de acessório para guardanapo foram selecionados para portar o código, trabalhando em conjunto com os talheres (figura 64). Dois destes seriam modelos

mais simples, sendo estas peças únicas, e os outros possuíam mecanismos de dobra, permitindo consequentemente maior interação e formas de posicionamento junto ao guardanapo. Os acessórios podem estar com qualquer dos lados da presilha voltados para cima, oferecendo versatilidade no uso, de modo que o código fique mais ou menos evidente.

9.3 Produção de modelos

Antes de se chegar às formas finais, todos os componentes passaram ainda por refinamentos ao serem modelados no software *Solidworks*. A modelagem em três dimensões permite uma visualização mais completa dos produtos, bem como do relacionamento entre os componentes, favorecendo alterações mais pontuais. Deste modo, os formatos eleitos e algumas alternativas finalistas de design de superfície foram executadas no programa buscando-se chegar ao melhor resultado. Quando os componentes atingiram resultados consideravelmente satisfatórios, deu-se início à produção de modelos (figura 65) por meio da impressora 3D *Makerbot Replicator 2x*, disponível no Departamento de Design, da Universidade de Brasília. A máquina utilizou-se de filamento de plástico ABS, na cor natural.



Figura 65 – Alguns dos modelos feitos na fase de testes

À medida que os objetos foram produzidos, estes eram avaliados para que se realizassem os ajustes considerados necessários (figuras 66 a 68). Alguns voluntários foram solicitados para manusear os talheres, afim de obter respostas quanto ao conforto e intuitividade do posicionamento dos mesmos. Geraram-se algumas tabelas para orientar a análise e pontuar as qualidades e defeitos de cada peça.

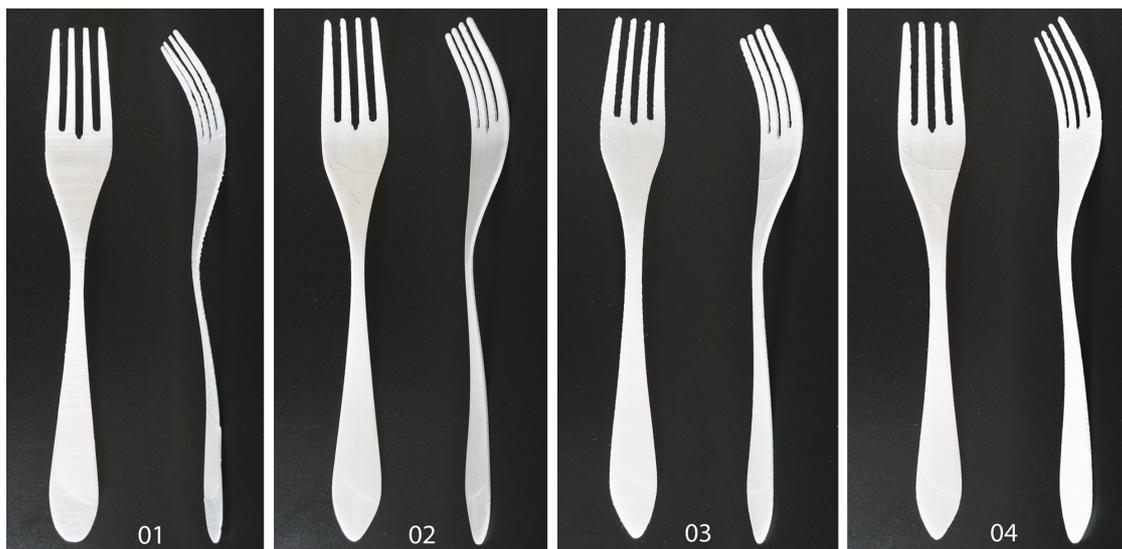


Figura 66 - Modelos de garfo para testes

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Dimensões gerais	Deixar um pouco mais comprido	Boas dimensões, manter	Boas dimensões, manter	Boas dimensões, manter
Espessura	Muito fino, engrossar todo o perfil	Adequada para produção de modelos e estampagem, manter	Testar próximo modelo com cabo mais grosso	Cabo muito grosso em relação aos dentes, diminuir diferença
Equilíbrio formal	Muito fino no meio, muito redondo na ponta	Ainda está com os extremos muito largos, alterar	Adequado, manter	Adequado, manter
Cabo	Afinar ponta, alargar no meio	Deixar mais largo no meio, formato da ponta melhorou	Extremidade do cabo ficou torta em relação aos dentes, consertar	Arredondar ponta, afinar um pouco
Dentes	Tamanho bom, manter. Alterar chanfro do intervalo central	Intervalo central muito baixo, alterar	Adequados, manter	Adequado, manter
Comentários	Mudar a posição na mesa da impressora	Encaixe bom com a faca 1, procurar manter silhuetas	Encaixe bom com faca 2. Arredondar um pouco a ponta do cabo.	Melhor encaixe com silhueta da faca pelo engrossamento do cabo, manter

Tabela 1 - Análise de modelos de garfos



Figura 67 - Modelos de facas para teste

	Modelo 1	Modelo 2
Dimensões gerais	Muito comprida, encurtar um pouco	Adequada em relação aos garfos, manter
Espessura	Adequada, manter	Adequada, manter
Equilíbrio formal	Meio muito largo, extremidades finas, equilibrar	Mais equilibrada, manter proporções
Cabo	Descanso do dedo indicador muito baixo, subir	Ponta muito aguda, afinar
Lâmina	Muito fina na ponta, consertar formato da lateral oposta ao fio de corte	Tamanho da serra adequado, manter. Remover indentação do meio
Comentários	Posição adequada das linhas de acabamento superficial, manter	Deixar mais plana na parte de trás entre a lâmina e o cabo

Tabela 2 - Análise de modelos de faca



Figura 68 - Modelos de colher para testes

	Modelo 1	Modelo 2
Dimensões gerais	Equilibrar concha com o cabo	Adequado, manter
Espessura	Adequada para produção de modelos e estampagem	Engrossar o cabo gradativamente, assim como o garfo
Equilíbrio formal	Consertar proporções	Adequado, manter
Cabo	Meio muito fino, alargar. Formato da extremidade adequado, manter	Extremidade mais fina e meio mais grosso que o anterior, adequado, manter
Concha	Muito rasa, deixar mais côncava. Estreita, alargar extremidades	Alargar concha na extremidade direita, deixar um pouco mais funda
Comentários	Mesma silhueta do garfo até o começo da concha, manter	Posição das linhas de acabamento adequada, manter a mesma no garfo

Tabela 3 - Análise de modelos de colher

Durante a produção destes modelos, priorizou-se a impressão dos três principais componentes do jogo de talheres: o garfo e a faca de mesa e a colher de sopa, visto que os demais itens seriam construídos à partir das características estabelecidas para os mesmos.

No processo de produção, o arquivo das peças foi transferido para o software da máquina para que fossem definidas as posições de impressão, a necessidade de pontes e

apoios, e calculados o tempo e gasto de material. O filamento, bem como a mesa de impressão são então aquecidos, e o material é depositado linearmente em camadas, até que a construção seja completa. Quando a mesa esfria, as peças podem então ser retiradas. São removidas a base e a ponte, e cada item é lixado para eliminar sinais de construção. Para obter uma superfície mais macia, e deixar as linhas da impressão menos evidentes, utilizou-se acetona (C_3H_6O , PA 99,8% - Propanona) para selar as peças.

As peças relativas à legenda também foram modelados e impressos na *Makerbot*, em processo semelhante (figuras 69 e 70).

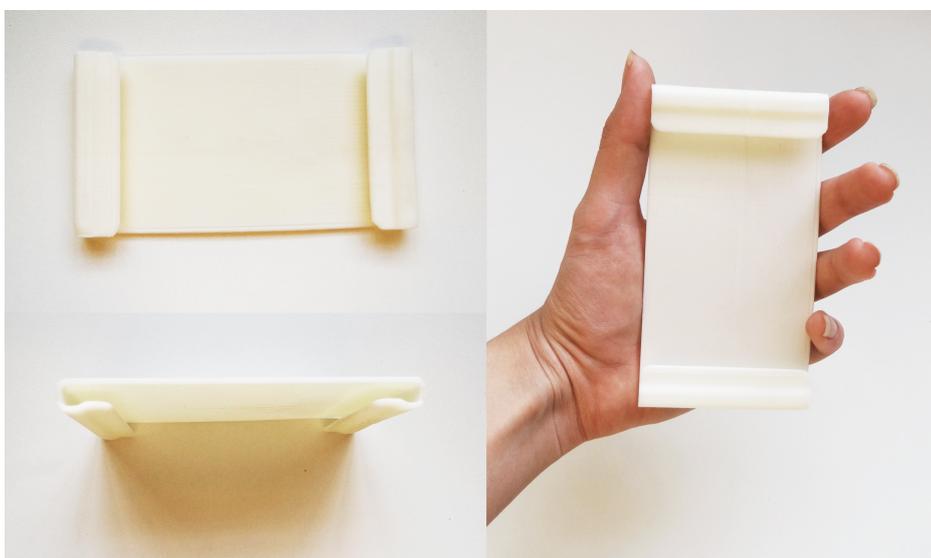


Figura 69 - Modelo de acessório com duas abas

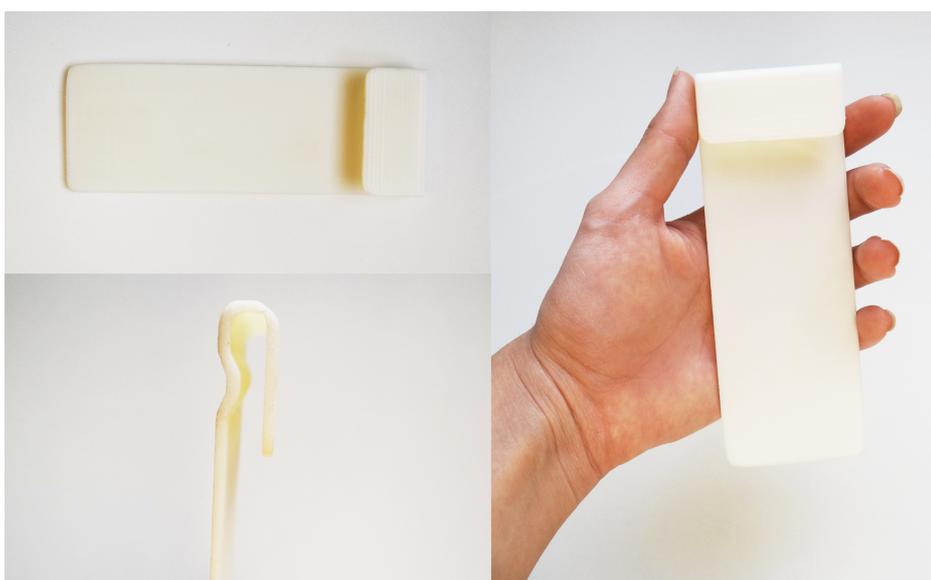


Figura 70 - Modelo de acessório vertical, com uma aba

Não foi considerado necessário o desenvolvimento de avaliações muito específicas, como no caso dos talheres, visto que as dimensões das mesmas foram dadas à partir de testes de impressão comum em papel, onde a legibilidade determinou a área em que o código estaria disposto. Os *mock-ups* de papel também serviram de referencia para as demais medidas, como a dos grampos, pois possibilitaram testes mais rápidos e baratos do que a impressão 3D.

O processo de fabricação de modelos do acessório de guardanapo na *MakerBot* foi importante para se descartar alternativas. A opção de acessório com uma parte móvel que girava foi eliminada (figura 71), visto que destoou das demais por ser mais espessa para acomodar o eixo, e ter a construção mais complicada.

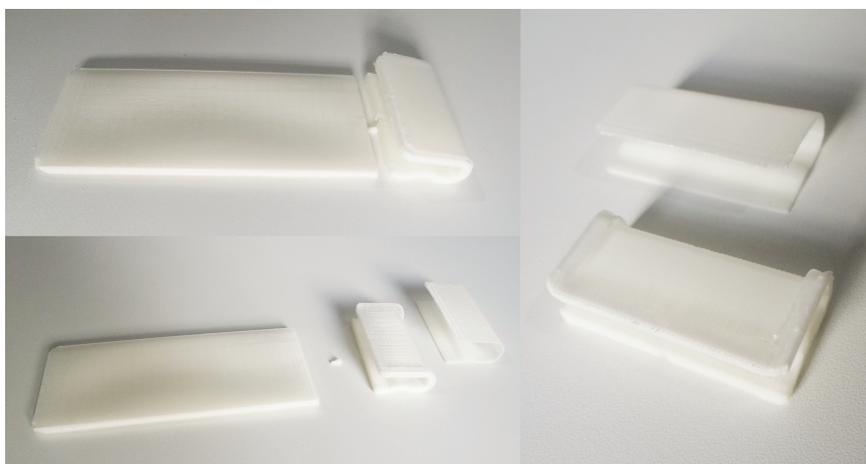


Figura 71 - Modelo de acessório com pino e placa reversível

Além destes modelos, buscou-se simular o efeito da impressão da legenda em metal, seguindo a proposta de material para a produção industrial do mesmo (figura 72).

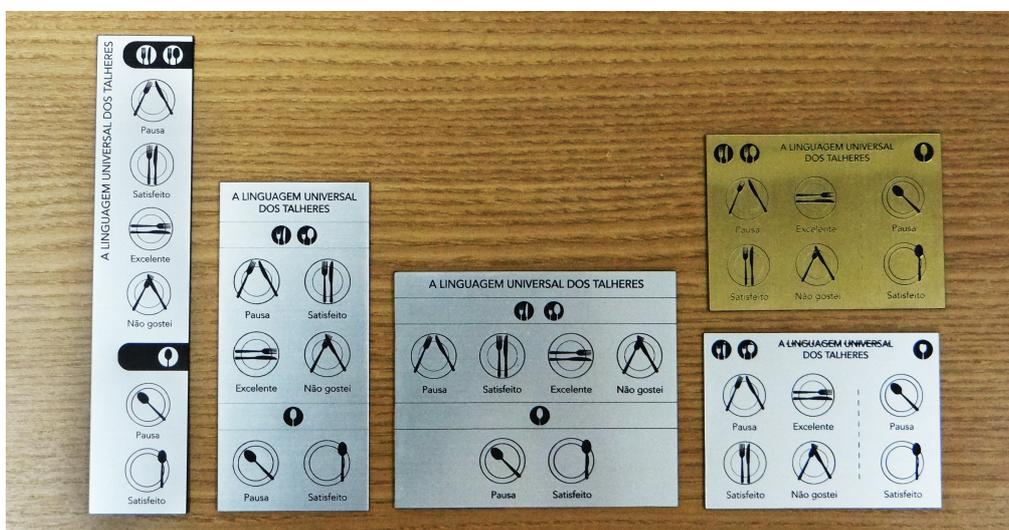


Figura 72 - Plaquinhas simulando gravação em metal

O material, que consistia em um núcleo plástico com uma camada metálica na superfície, indicado como *Rowmark*, foi cortado na dimensão requerida por meio de máquina CNC à laser. A peça foi então gravada na mesma máquina, onde o calor do laser desgasta a superfície, revelando as partes escuras.

Por fim, as peças em andamento no programa *Solidworks* receberam as alterações indicadas nas tabelas, e o restante do conjunto de acessórios e talheres foi modelado de acordo com as mesmas. Todos os componentes foram então impressos, priorizando-se uma qualidade melhor nas configurações da máquina. Por se tratarem dos modelos finais (figuras 73 a 75), também deu-se mais atenção ao acabamento das peças, que foram tratadas com lixa fina, recebendo finalização com acetona (efeito esmaltado) apenas nas partes polidas dos talheres, afim de acentuar o contraste com o cabo, que possuirá acabamento *matte*.



Figura 73 - Conjunto de modelos finais de talheres



Figura 74 - Conjunto de acessórios junto a guardanapo

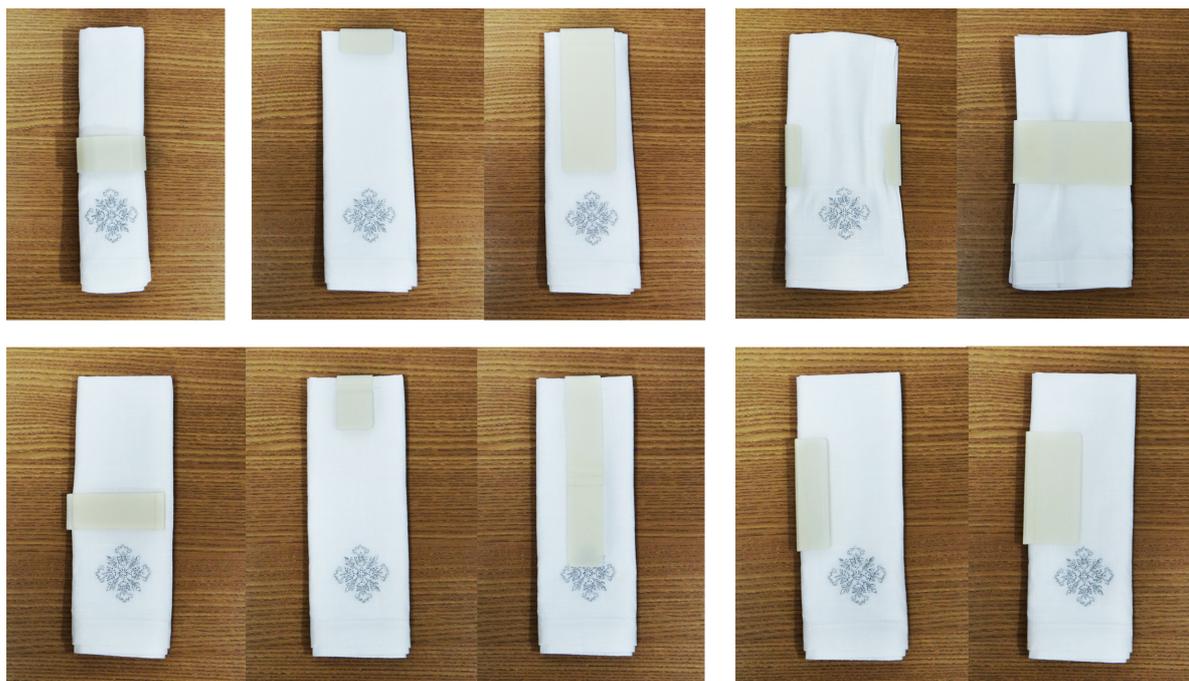


Figura 75 - Formas de se prender cada acessório no guardanapo

10 OS PRODUTOS ALLINEATI

O processo descrito nos capítulos anteriores culminou no desenvolvimento dos produtos *Allineati*, que consistem em um jogo de talheres e uma espécie de legenda, que introduzem ao comensal uma forma simplificada de se utilizar o código dos talheres durante e ao final da refeição no ambiente de restaurantes (figura 76). Ambos os produtos se complementam na transmissão da mensagem: os talheres foram especialmente adaptados para facilitar o posicionamento de cada sinal, enquanto a legenda consolida as possibilidades de interação entre os talheres para enviar as informações prefixadas.

Para efetivar o funcionamento de tal sistema, os funcionários do restaurante – principalmente garçons e responsáveis superiores, como gerentes – devem estar familiarizados com os sinais, de modo a agir de acordo com os mesmos. Desta forma, o comensal colabora com a atividade do garçom, podendo se beneficiar de um atendimento mais pontual, além de ser incentivado a praticar boas maneiras à mesa ao ser apresentado o código dos talheres.



Figura 76 - Conjunto completo dos produtos *Allineati*

O nome *Allineati* (pronuncia-se /alline'ati/) foi escolhido para representar o conjunto de produtos porque sua pronúncia e seu significado estão em consonância com a pesquisa de fundo e as intenções do projeto. A palavra vem do italiano, sendo o plural masculino da palavra *allineato* (alinhado), do verbo *allineare* (alinhar), significando portanto “alinhados”. A escolha do idioma justifica-se pelo pioneirismo dos italianos (na Europa) no uso do garfo, e também pela iniciativa na elaboração de códigos de conduta à mesa, como mostrado na

pesquisa de contexto histórico. O componente nominativo da marca contém em si a palavra “*line*” ou “*linea*” (linha) que remete aos traços formadas pelo design de superfície, que conectam harmonicamente os pares de talheres: garfos e facas e garfos e colheres, sugerindo o alinhamento das peças.

Ao adquirir os produtos *Allineati*, o restaurante incorpora sofisticação e praticidade ao arranjo da mesa. Ao apresentar o código e sugerir ao cliente sua aplicação, o sistema oferece vantagens na logística de atendimento, bem como na obtenção de *feedbacks* dos clientes, que podem manifestar sua opinião acerca da refeição de forma discreta e elegante.

Por não ser um sistema fechado, cada restaurante pode adquirir apenas os itens que considerar necessários. Ou seja, é possível selecionar entre os talheres aqueles mais adequados de acordo com o estilo de serviço ou os mais relacionados ao cardápio, não sendo obrigatória a compra do conjunto completo de 12 peças, mostrado na figura 77.



Figura 77 - Os doze componentes do jogo de talheres *Allineati*

O acessório para guardanapo – que porta a legenda - segue o mesmo raciocínio, podendo a empresa escolher o modelo que mais se adequa ao seu perfil. Além de selecionar o formato do produto, pode-se ainda personalizá-lo, incorporando-se logotipos e alterando-se o material de acabamento. A figura 78 exemplifica diferentes opções para um mesmo modelo.

Como estratégia para estender o alcance no mercado, os talheres e acessórios da marca *Allineati* não precisam ser adquiridos em conjunto. Ou seja, o adorno para guardanapos portador da legenda pode ser comprado separadamente, visto que o código é aplicável a qualquer conjunto de talheres. De maneira análoga, o restaurante que optar por adquirir os talheres sem incorporar a legenda à mesa, uma vez que os indicativos para facilitar o uso do código são discretos e mesclam-se ao seu design, podendo ou não ser percebidos pelo comensal que utilizá-los dissociados do suporte da legenda.

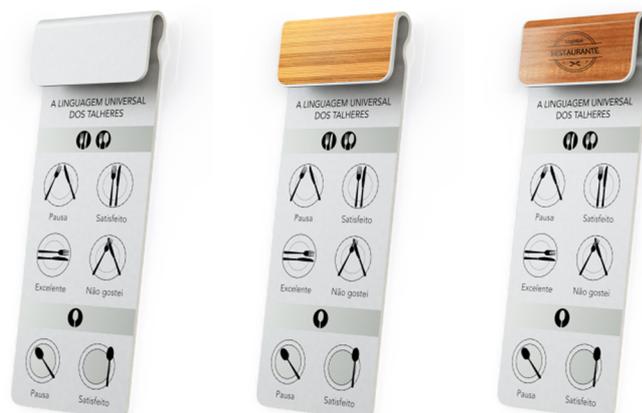


Figura 78 - Exemplo de variações de acabamento de acessório

Espera-se que a interação do comensal com o talheres e/ou com o objeto o portador da legenda desperte o interesse e a curiosidade do usuário, tornando-o propício a tentar utilizar o código no momento da refeição. A harmonia entre o design dos talheres também funciona como um estímulo para a exploração e interação com os mesmos, e convida que eles sejam alinhados mesmo sem o conhecimento do código: o posicionamento dos mesmos lado a lado torna-se intuitivo pela continuidade dos perfis e linhas dos talheres. O manuseio dos talheres de acordo com outras indicações incorporadas ao design também favorece a aplicação de outras regras de etiqueta à mesa, como por exemplo a ordem de uso dos utensílios (caso estes estejam todos dispostos à mesa), a forma adequada de se segurar a faca ou utilizar a colher.

No entanto, apesar de todas as sugestões incorporadas nos talheres e na legenda, ressalta-se que o sistema não é à prova de falhas e que a adoção dos mesmos por um restaurante não implica que todos os clientes vão acatar o uso do código. Daí a importância de ter dado aos artefatos indicações discretas, e não impositivas. É importante considerar que uma parcela dos comensais irá adaptá-lo à maneira que estão habituados a manipular os talheres, como eventualmente posicionar a faca à esquerda ou à direita, ou o garfo voltado para cima ou para baixo. Quanto a estas variações, espera-se que a legenda seja clara o suficiente para indicar quais seriam as maneiras corretas de se posicionar os talheres. Contudo, o sistema não pode impor tal modelo de forma restritiva, ou se tornaria desconfortável e mesmo ofensivo, diminuindo as chances de compra e uso.

10.1 Identidade visual

A identidade visual do produto incorpora tanto a forma de seus componentes, como o design de superfície, a marca nominal e figurativa, e o conjunto de acabamentos, cores, fontes e ícones. Buscou-se estabelecer o equilíbrio entre estes elementos, sendo a assinatura visual e a diagramação da legenda adaptados para dialogar visualmente com os traços dos produtos – talheres e suporte da legenda – que foram desenvolvidos anteriormente. O processo de geração dessa identidade é apenas de caráter experimental.

The image shows the brand name 'allineati' in a lowercase, sans-serif font. The letters are black and have a clean, modern appearance. The 'i's have a small dot above them. The overall style is minimalist and professional.

Figura 79 - Assinatura nominal da marca Allineati

A assinatura visual da marca *Allineati* (figura 79) passou por um breve processo evolutivo que objetivou alcançar o balanço das formas do símbolo com a fonte escolhida. A figura 80 destaca os pontos onde as mudanças foram ocorrendo.

The image displays six variations of the brand name 'allineati' arranged in two rows of three. Red circles highlight specific typographic adjustments in each variation. The top row shows: 1) circles around the 'a' and 'e' in 'allineati'; 2) circles around the 'i' and 'e' in 'allineati'; 3) a circle around the 'i' in 'allineati'. The bottom row shows: 1) circles around the 'e' and 'i' in 'allineati'; 2) a circle around the 'e' in 'allineati'; 3) no circles in 'allineati'.

Figura 80 - Evolução da assinatura a partir de modificação de tipografia

O componente nominal da marca, que sugere o alinhamento dos pares de talheres, aproveitou-se do par de letras “l” para sugerir o alinhamento de dois talheres. Considerando que o conjunto de uso mais comum é o garfo e a faca, e que esta fica ao lado direito e é normalmente um pouco maior que o garfo, a segunda letra “l” teve sua altura modificada para resgatar a diferença entre os artefatos. A diferença de altura é discreta e equivale a um pingo de “i”. A letra “t” também sofreu modificação, sendo abaixada até a altura dos pingos dos “is”, afim de conferir maior destaque ao par de letras “l” (figura 81).



Figura 81 - Grid simples de construção da marca nominal

Não se pretendeu dar uma interpretação muito literal do código na marca, pois a tornaria redundante com o contexto. Nesse sentido, as letras “l” bastam para representar a coesão entre os talheres. A fonte na qual se aplicou tais alterações foi a *Josefin Sans*¹⁸. Trata-se de uma fonte de construção geométrica, de linhas “limpas”, o que a torna adequada para títulos. As formas arredondadas das letras “a” e “e” também fazem conjunto harmônico com a representação dos sinais na legenda.

O componente figurativo (figura 82) buscou sintetizar o conceito da palavra em um símbolo enxuto.

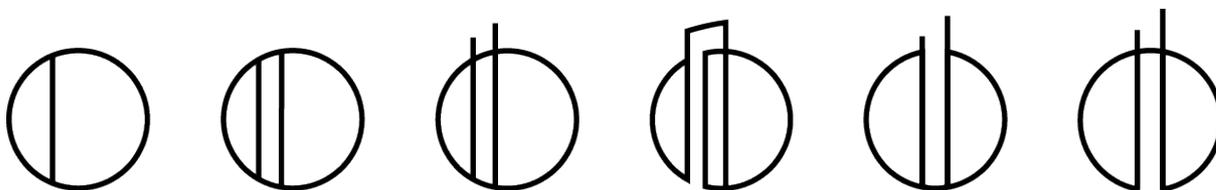


Figura 82 - Evolução do símbolo da marca Allineati

Com isso, preservou-se o par de letras “l”, visto que constituem o componente mais distintivo da assinatura. Estes são envolvidos por um semi-círculo, que pode remeter ao desenho arredondado das demais letras, ou mesmo à silhueta de um prato (figura 83). Tal símbolo não foi pensado para ser usado em conjunto com a assinatura nominal, por serem muito similares e ficarem redundantes em conjunto, destinando-se portanto à aplicações em espaços e contextos diferentes.

¹⁸ A fonte Josefin Sans possui licença do tipo OFL (*Open Font License*), sendo livre para uso comercial.

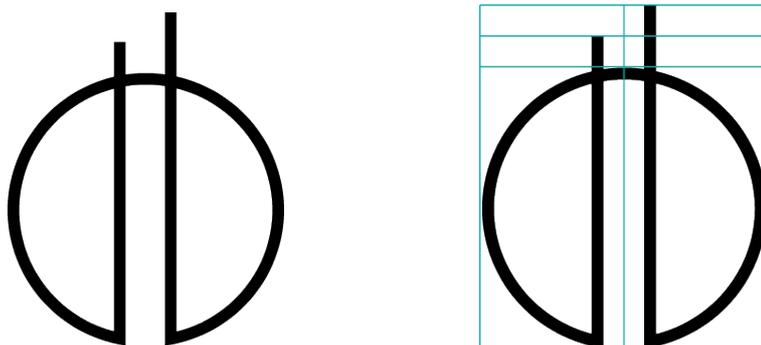


Figura 83 - Símbolo final e sua construção

A marca não é utilizada com cor, sendo aplicada em preto em fundos claros ou em branco em fundos escuros. Admitiria-se o uso de cor para usos específicos e de acordo com o contexto/coleção, como aplicação em caixas, manuais, *website* e demais materiais gráficos, porém jamais nos produtos. A marca nominal será aplicada somente na face frontal da lâmina das facas e da espátula, como indicado na figura 84.



Figura 84 - Exemplos de aplicação da marca *Allineati*

Vale ressaltar que a elaboração da marca é apenas um complemento que objetivou conferir formalidade e maior credibilidade ao nome do projeto, não tendo sido objeto de grande dispêndio de tempo, pesquisa e elaboração. A marca ainda está sujeita à qualquer possível alteração que for considerada necessária ao se levar em conta uma análise mais apurada da sua relação com o conjunto de produtos.

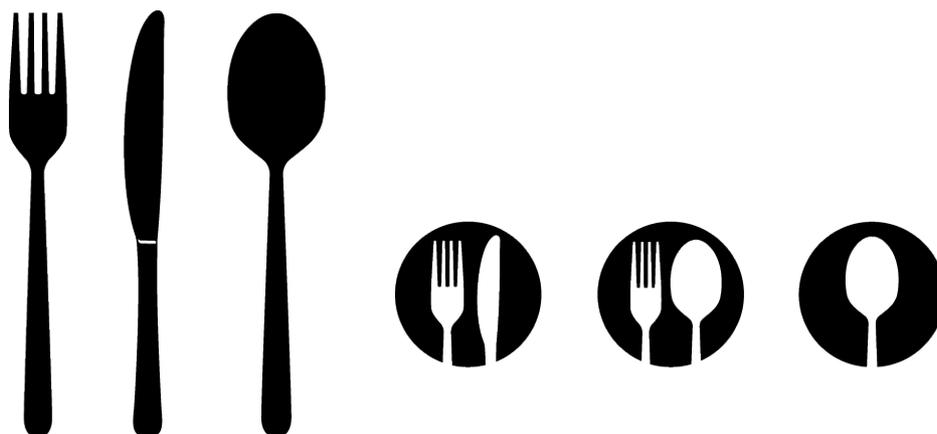


Figura 85 - Conjunto de ícones desenvolvidos para a legenda

Em um primeiro momento cogitou-se utilizar as silhuetas dos talheres desenvolvidos para compor os ícones da legenda, afim de reforçar a associação entre os mesmos. Contudo, como se pretende que o acessório de guardanapo seja vendido separadamente, haveria a necessidade de desenvolver uma segunda composição com ícones mais neutros, visto que as linhas e silhuetas dos talheres *Allineati* não são comuns. Então, definiu-se um único conjunto de representações de talheres mais genéricos (figura 85), com a menor interferência de atributos formais e estilizados possível. A aparência enxuta dos talheres objetiva uma rápida identificação e compreensão dos sinais.

A legenda não admite a aplicação de cores. Apenas o pigmento preto é utilizado na gravação, sendo que as áreas em cinza são obtidas a partir de menor intensidade na incidência do laser sob a superfície, como exemplificado na figura 86.



Figura 86 - Exemplo de aplicação dos ícones da legenda

11 OS TALHERES

Os talheres *Allineati*, expostos na figura 87, totalizam um conjunto de 12 peças de aço inox, separadas em subconjuntos diferenciados, designados a cobrir diferentes estágios da refeição: o *couvert*, a entrada, o prato principal, a sobremesa e o café (ou chá).



Figura 87 - Conjunto completo de talheres *Allineati*

As dimensões de cada talher foram elaboradas tomando-se como base um estudo comparativo que reuniu amostras de similares, cujas medidas foram tomadas de acordo com a figura 88.

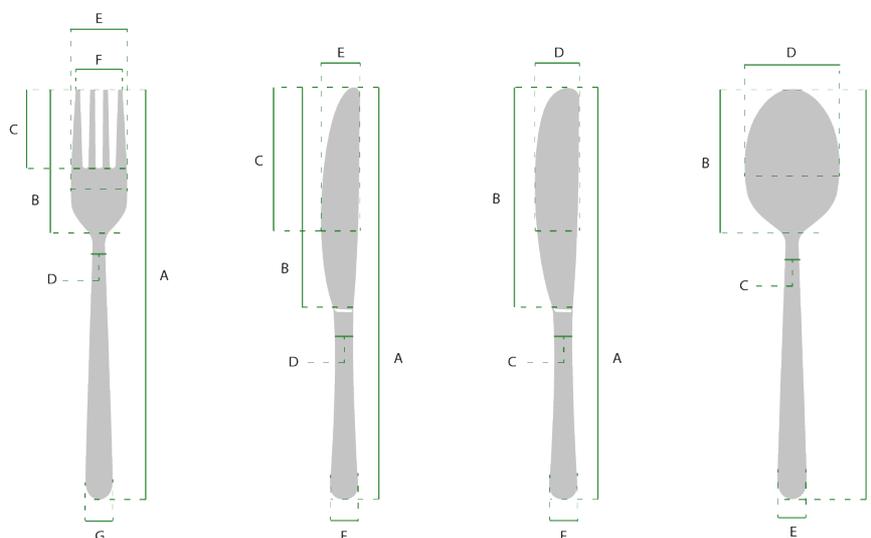


Figura 88 - Medidas obtidas nos talheres (garfos, facas, espátula e colheres)

Foram reunidos 10 exemplares das formas adotadas como base para o desenvolvimento do restante do conjunto, ou seja, os talheres correspondentes ao prato principal. Para os demais talheres, foram selecionados 5 comparativos, visto que algumas medidas seriam derivadas do conjunto principal. As tabelas encontram-se nos apêndices.

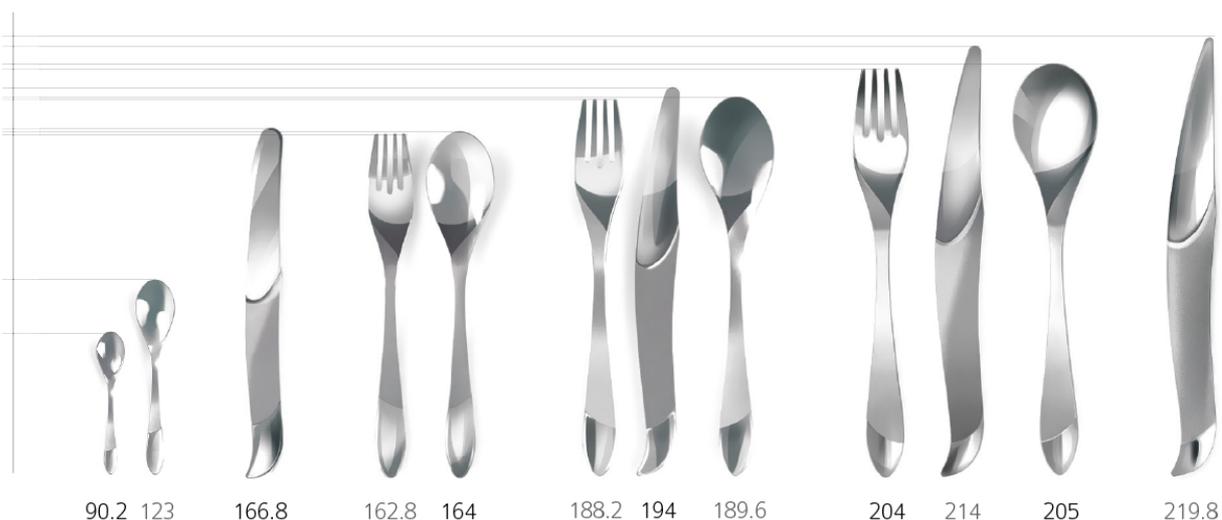


Figura 89 - Altura dos talheres, em milímetros

Apesar das variações de tamanho e forma que seguem os talheres correspondentes à cada etapa da refeição (figura 89), o conjunto possui algumas características gerais. Há uma coerência no design de superfície no sentido das linhas e no acabamento. A inclinação e a posição das linhas varia de acordo com o subconjunto, mas ao mesmo tempo conferem unidade estética à totalidade dos talheres.

Os objetos que ficam posicionados à esquerda do prato - e são conseqüentemente manuseados com a mão esquerda - possuem linhas diagonais da esquerda para a direita. Do lado oposto, objetos posicionados à direita possuem traços no sentido inverso. Desta forma, as linhas dos talheres convergem para o centro, conectando visualmente os utensílios quando posicionados de maneira correta - e desconectando quando descansados erroneamente.

Além de facilitar o arranjo da mesa com o indicativo do lado correto em relação ao prato, a direção das linhas também serve para orientar o comensal à respeito da ordem de uso dos utensílios (figura 90). Os talheres, ao estarem todos dispostos à mesa, devem ser utilizados no sentido de fora para dentro, assim como aponta o design de superfície dos talheres *Allineati*.



Figura 90 - Arranjo de mesa com os produtos *Allineati*

O acabamento, cujas variações formam visualmente tais linhas, mantém sua ordem em todos os talheres.



Figura 91 - Exemplos de talheres, frente (esquerda) e verso

A figura 91 mostra que as partes dos talheres que efetivamente entram em contato com o alimento, bem como o final dos cabos dos mesmos, são polidos. Superfícies polidas foram consideradas as mais adequadas por convenção: a grande maioria das conchas e lâminas dos talheres que tocam o alimento são polidas. Talvez porque a superfície lisa e reflexiva transmita a ideia de limpeza, estando também associada à impecabilidade do arranjo. A

camada imediatamente inferior também possui superfície polida, porém com acabamento diferenciado pela adição de *Physical Vapor Deposition* (PVD), ou deposição física de vapor, que deposita um filme e escurece a região, diferenciando-a de seus vizinhos e contribuindo para reforçar em mais um nível a continuidade entre os pares de talheres. Por fim, uma área considerável dos cabos dos talheres recebe acabamento *matte*, por meio de jateamento seletivo. O acabamento nesta área é funcional, visto que superfícies foscas contribuem para ocultar a presença de digitais nos talheres – o que é considerado deselegante.

O contraste de iluminação e reflexão entre as superfícies foscas e polidas confere diferentes tonalidades aos talheres. O resultado confere elegância aos mesmos, complementando sua forma e a relação entre as peças.

Além das variações de acabamento, a forma dos talheres também contribui para os posicionamentos corretos em relação ao código. O cabo da faca possui um lado cuja curvatura “encaixa-se” visualmente às linhas do cabo do garfo¹⁹. O relacionamento entre os dois talheres sugere ao usuário o posicionamento do talher no prato: à direita, com o fio de corte para dentro.

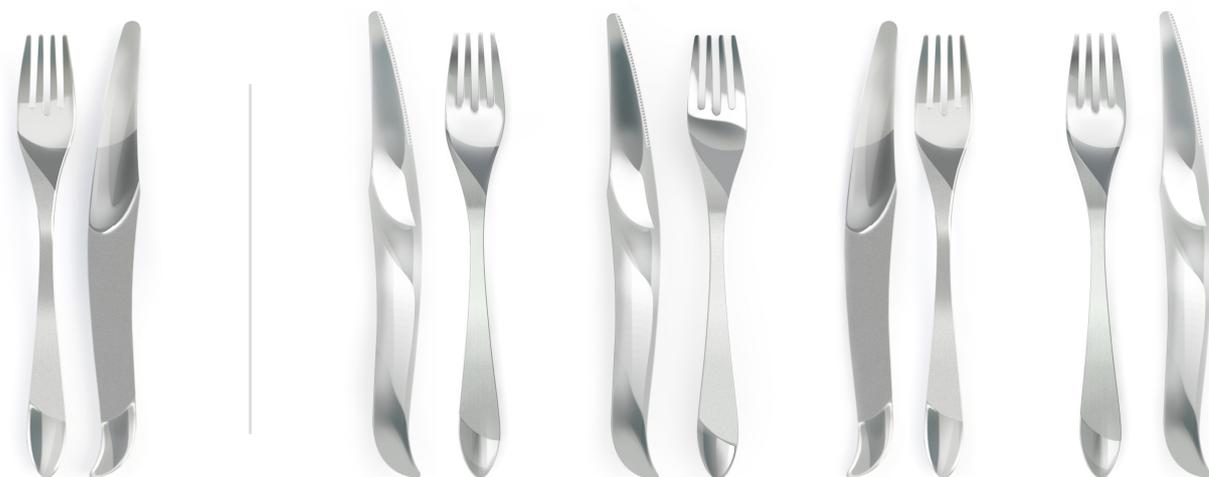


Figura 92 - Posicionamento correto (esquerda) e incorretos do par garfo e faca

As figuras 92 e 93 mostram que posicionamentos incorretos dos pares de talheres ocasionam um certo desconforto visual, ao gerarem uma descontinuidade entre as linhas dos talheres.

¹⁹ A intenção não é fazer com que toda a extensão do perfil do garfo e da faca encaixe-se perfeitamente: estes não precisam se tocar. Apenas buscou-se incorporar uma afinidade e continuidade de formas no posicionamento lado a lado destes talheres, que corresponde aos sinais de “satisfeito” e “excelente”, ou seja 50% do código adotado.



Figura 93 - Posicionamento correto (esquerda) e incorreto do par garfo e colher

Os cabos dos garfos são simétricos, e sua posição com os dentes voltados para cima ou para baixo fazem conjunto harmônico com o perfil das facas (figura 94). Isso evidencia que ambos os lados são aceitos no descanso deste talher no prato.



Figura 94 - Conjunto de garfos, faces côncavas e convexas

Portanto, ambas as superfícies dos garfos recebem acabamento com as linhas no mesmo sentido - ao contrário da faca, que possui acabamento em apenas na face superior, como indicado na figura 95.



Figura 95 - Conjunto de facas

Os cabos das colheres seguem a mesma forma dos cabos dos garfos, com as mesmas espessuras e angulações. As figuras 96 e 97 mostram que ambas as faces das colheres também recebem acabamento superficial.



Figura 96 - Conjunto de colheres



Figura 97 - Face convexa do conjunto de colheres

O ângulo de curvatura e pontos de apoio dos garfos e colheres foram projetados afim de possibilitar o posicionamento dos mesmos voltados tanto pra cima como para baixo (figura 98). O perfil dos mesmos possui discreto espessamento em direção ao cabo, facilitando o *grip* e balanceando o manuseio (visto que a outra extremidade sustentará o peso dos alimentos).

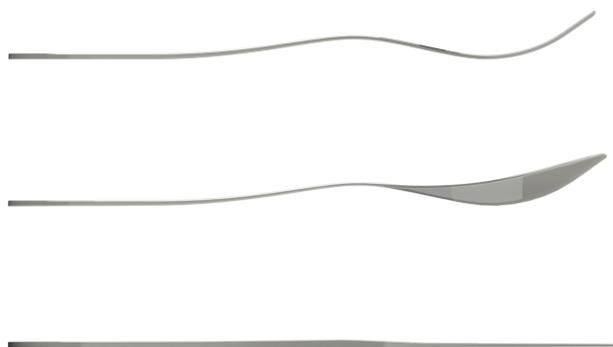


Figura 98 - Exemplo de perfil dos talheres

Portanto, a combinação da silhueta com o design de superfície dos talheres com seus possíveis pares – garfo com faca principalmente, e garfo com colher para sobremesas – orienta o usuário a posicionar de maneira mais intuitiva os utensílios de acordo com o código. Desta forma, tem-se: linhas abertas na posição de pausa, fechadas nas posições de satisfeito e excelente e perpendiculares para sinalizar “não gostei”, como indicadas na figura 99:



Figura 99 - Talheres posicionados de acordo com as mensagens de pausa, satisfeito, excelente e não gostei

Além das indicações relativas ao código, procurou-se modificar os talheres de modo a favorecer o uso de cada item de acordo com o tipo de alimento e etapa da refeição. Os artefatos encontram-se definidos em suas peculiaridades a seguir.

11.1 Entrada

A entrada, ou *antipasto*, na estrutura de refeição em três etapas - a mais popular atualmente - é o primeiro estágio da refeição. Quando não inicia a refeição, esta é comumente precedida apenas pelo *amuse-gueule* ou pelo *couvert*, que consistem em aperitivos salgados em pequena quantidade, como canapés, pães, biscoitinhos e patês. Na entrada são servidos pratos mais leves, que preparam o aparelho digestivo, como por exemplo, salada, sopa, *soufflé*, peixe e alguns frutos do mar. As porções geralmente são modestas, e as louças para servir, menores (se comparadas às do prato principal).

Não se buscou especializar os talheres de acordo com o tipo de alimento, como salada ou peixe. Estes foram pensados de modo a funcionar com a consistência média dos pratos servidos nesse curso. Os alimentos de composição mais sólida priorizam o uso do garfo, sendo a faca utilizada mais como objeto de apoio do que como objeto cortante, e sua lâmina é consideravelmente mais branda que as demais facas. A figura 100 mostra o conjunto de talheres para *antipasto*:



Figura 100 - Conjunto de talheres da entrada

Por ser um conjunto de talheres de menores dimensões que os destinados ao prato principal, e possuir faca menos afiada e garfos com dentes laterais menos pontudos, este conjunto poderia ser utilizado para servir refeições à crianças.

11.1.1 Faca

A faca é o único artefato que possui um lado “certo” no arranjo da mesa, no manuseio e no descanso no prato. Portanto, esta possui o acabamento superficial em apenas uma das faces, de modo a indicar qual seria o lado correto.



Figura 101 - Faca para entradas

Não fosse sua utilidade como objeto de apoio ou “empurrante” de alimentos, a faca seria muitas vezes dispensável na entrada. De acordo com as regras de etiqueta, não se cortam folhas de salada, ou a carne de peixes, que deve ser separada com o garfo. Nestes casos a faca é útil para auxiliar no dobramento das folhas, ou na remoção das espinhas dos peixes. Portanto, a lâmina da faca de entrada é menos afiada que as outras facas do conjunto *Allineati*. Sua ponta é arredondada, e seu cabo é comparativamente mais fino, pois a demanda de esforço é menor que no prato principal (figura 101).

11.1.2 Garfo

O garfo da entrada possui os dentes das extremidades mais largos para facilitar o processo de dobrar folhas. Os dentes do meio são mais pontiagudos para facilitar que os componentes sejam espetados. A configuração de dentes largos nas extremidades e afinados no centro é de certa forma semelhante aos garfos de peixe, que apesar de possuírem os dentes centrais um pouco mais pontudos (para remover espinhas), pode

também ser usado para esse fim.

De acordo com Drachenfels, (2000: 199), a presença de dentes mais largos nas laterais é uma característica de garfos que são usados em pratos ou etapas da refeição que não necessariamente requerem uma faca, como salada, peixe, sobremesa e massas folhadas (*pastry*), pois confere mais estabilidade. Baseado nisso, o garfo da entrada é levemente mais afinado em uma das laterais, como mostra a figura 102, afim de facilitar o corte caso seja usado com esse propósito.



Figura 102 - Garfo para entrada com chanfro na lateral direita

O intervalo central entre os dentes do garfo é levemente mais rebaixado que os vizinhos. Além de conferir qualidade estética ao artefato, também é um indicativo ao local onde deve ser inserida a faca ao se sinalizar “não gostei”.

O perfil do garfo é levemente assimétrico, sendo esta uma qualidade estética adotada para fazer conjunto com o perfil diferenciado da colher.

11.1.3 Colher

A concha da colher é mais estreita e um pouco mais funda que a colher de sopa do conjunto prato principal, e sua ponta é levemente mais acentuada. Tais características indicam que esta colher é mais adequada para recipientes menores e mais fundos, o que corresponde ao tipo de louça utilizado para se servir sopas na entrada, cujas porções são mais moderadas.

O formato da concha da colher não é simétrico, possuindo uma curva mais projetada na lateral esquerda (figura 103). O destaque para esta lateral da colher indica o lado correto de se posicionar os lábios ao se consumir o conteúdo – uma vez que de acordo com as regras de etiqueta a colher não é inserida na boca. O ressalto da curva também contribui para diminuir as chances de que o usuário faça barulho ao sorver o líquido.



Figura 103 - Colher com concha levemente assimétrica

As pessoas que se habituaram a manusear a colher com a mão esquerda não usufruiriam desse diferencial, considerando que essa alteração encontra-se apenas na lateral direita da colher, que ficaria voltada para fora. Todo o sistema de talheres e regras de etiqueta, desde os primórdios, foram desenvolvidos para pessoas destros (CAMPOS, 2007), e especialistas em boas maneiras ainda recomendam que todos, incluindo canhotos, façam um esforço para utilizar os talheres como prefixados pelos costumes: faca e colher na mão direita e garfo à esquerda). Contudo, não se pretendeu incorporar no projeto a obrigatoriedade do uso da colher pela mão direita, apenas a sugestão e o facilitamento para os que o fazem, que são maioria. No caso de canhotos, a colher ainda funcionaria normalmente, com o lado regular voltado para o comensal. A alteração na forma da concha da colher não prejudica, de qualquer forma, a usabilidade do talher de ambos os lados.

11.2 Prato principal

O prato principal é o curso mais importante da refeição, sendo indispensável para sua estrutura – ao contrário das etapas que precedem ou sucedem o mesmo, que são

ocasionalmente vistas como opcionais. Nessa etapa são servidas combinações de alimentos mais “pesadas”, geralmente com destaque a algum tipo de massa ou proteína com acompanhamentos variados.



Figura 104 - Conjunto de talheres do prato principal

As linhas do design de superfície dos talheres do prato principal são mais inclinadas, e cobrem uma área maior que as do conjunto de entrada, afim de diferenciá-los (figura 104).

11.2.1 Faca

A faca de mesa possui muitas características em comum com a faca de entradas, como a forma geral e o acabamento em apenas um dos lados (figura 105). Ambos os modelos também possuem um relevo na lateral direita, quase na altura na lâmina, que oferece suporte ao dedo indicador, sugerindo a maneira mais adequada de se segurar a faca. A área do relevo, que possui maior espessura que o restante do cabo, oferece um apoio extra para apoiar e exercer pressão com o dedo, conferindo conforto no manuseio do talher.

Os cabos de todas as facas do conjunto se alargam em sua parte central. Esse perfil permite um maior ajuste junto à silhueta do garfo quando descansados nas posições do código. Além disso, esta área favorece o *grip* no processo de cortar alimentos ao servir de

apoio para o dedo polegar. O manuseio firme proporcionado pelo design da faca inibe que o usuário “agarre” o utensílio ao cortar alimentos – o que é bastante deselegante.

De maneira geral, as facas são um pouco mais espessas que os demais talheres. A densidade extra contribui para um manuseio mais balanceado e preciso.



Figura 105 - Faca de mesa

A configuração da faca e a extensão de sua área serrilhada torna-a adequada para uma grande variedade de alimentos. No entanto, a faca de mesa não seria o modelo mais adequado para se cortar carnes, tendo sido desenvolvido um talher específico para essa finalidade, a ser apresentado adiante.

11.2.2 Garfo

A atuação do garfo de mesa é balanceada pela combinação com outros artefatos, sendo este quase sempre utilizado em conjunto com a faca para qualquer tipo de refeição ou com a colher no caso de massas.²⁰ Por isso, o garfo de mesa não necessita que os dentes de sua lateral sejam tão reforçados como os garfos dos demais conjuntos, apresentando menor diferença entre os dentes centrais e laterais. Os dentes são mais longos que os demais, possibilitando que porções maiores de comida sejam conduzidas.

Assim como o garfo de entrada, este mantém perfil levemente assimétrico, de modo a fazer conjunto com a silhueta da colher, reforçando também a posição inversa destes dois artefatos na mesa.

²⁰ Há divergências quanto à aceitação deste segundo caso, alguns defendem o uso do garfo sozinho.

11.2.3 Colher

De maneira análoga à colher da entrada, a lateral direita sugere o local adequado para servir o líquido, enquanto o lado oposto seria adequado para coletar o líquido junto à lateral do recipiente.

No entanto, a colher de sopa do prato principal possui a concha mais larga e achatada que a da entrada. Sua ponta é mais arredondada, indicando uma adequação à recipientes amplos e rasos. A figura 106 mostra a colher de sopa, em destaque, comparada à colher para entradas.



Figura 106 - Colher de sopa e colher de entrada (direita)

Vale ressaltar não se propôs adequar o formato da colher de acordo com a consistência da sopa – se esta tem pedaços sólidos, é um puré ou um *broth* – como as especializações encontradas em jantares formais, mas apenas adequá-la a recipientes mais ou menos fundos e largos, como pratos ou tigelas.

Assim como os garfos, todas as colheres possuem acabamento em ambos os lados. Posicionada com a concha voltada para cima ou para baixo, as linhas se mantêm da direita para a esquerda (e no garfo da esquerda para a direita).

11.3 Sobremesa

A sobremesa, ou *pospasto*, é o curso seguinte ao prato principal. Nesta são servidos pratos como compotas, *mousses* bolos e frutas. De acordo com as regras de etiqueta, recomenda-se para o consumo de sobremesas o uso conjunto do garfo com a colher. O garfo é usado para partir ou porcionar o alimento, enquanto a colher é utilizada para levar o alimento à boca. Desta forma, o garfo seria manipulado pela mão esquerda, e a colher, pela direita.



Figura 107 - Talheres de sobremesa

Porém, dependendo da sobremesa ou do perfil do usuário, tanto o garfo como a colher podem ser utilizados sozinhos, na mão direita ou esquerda. Por isso o cabo dos mesmos é simétrico, e não possuem restrições quanto ao uso e descanso individual no prato. No entanto, quando empregados em conjunto, observa-se a continuidade das linhas do design de superfície, que indicam a posição fechada com a colher à direita. Ambos encaixam-se com as conchas voltadas para cima ou para baixo (figura 107).

As linhas de superfície dos talheres de sobremesa são mais curtas e menos inclinadas que as do conjunto da entrada e do prato principal.

11.3.1 Garfo

Durante a sobremesa, o garfo é a ferramenta utilizada para cortar o alimento, então as características de seus dentes destinam-se a facilitar esse processo. Os dentes de ambas as extremidades são mais largos, e as laterais um pouco mais afiadas, se comparadas aos garfos dos demais conjuntos. Os dentes largos adicionam resistência e impedem que os mesmos se dobrem ou deformem ao se aplicar força para partir as sobremesas (figura 108).

O intervalo central dos dentes do garfo é um pouco mais aberto que os vizinhos, afim de favorecer um melhor encaixe da concha da colher caso o comensal deseje transmitir a mensagem que o prato não agradou. Contudo, a concha não se encaixa perfeitamente entre estes. O uso desse sinal na sobremesa também não é comum (de acordo com as referencias consultadas).



Figura 108 - Garfo de sobremesa com chanfros em ambas as laterais

Se o garfo é utilizado em conjunto com a colher, este se mantém na mão esquerda, assim como os garfos dos demais cursos. Porém, se utilizado sozinho, este passa para a mão direita (ou se mantém à esquerda se o comensal for canhoto ou tiver se acostumado desta maneira). Por isso, diferente dos demais, a sua silhueta é completamente simétrica.

11.3.2 Colher

A colher será utilizada sozinha caso a sobremesa seja servida em taça ou louça alta ou profunda, como pequenos pires. Nesses casos, utiliza-se para a colher o mesmo código que

as colheres de sopa: esta repousa no recipiente em pausa (se este não for muito alto, visto que comprometeria o equilíbrio), e no prato de descanso, na vertical, para indicar que já está satisfeito.

A colher de sobremesa é sempre utilizada na mão direita, estando ou não em conjunto com o garfo (a menos que o comensal seja canhoto). Como se destina a veicular à boca alimentos sólidos ou semi-sólidos, e não líquidos como no caso das colheres de sopa, e pelo tamanho moderado da concha, colheres de sobremesa podem ser inseridas na boca. Por isso esta é completamente simétrica, não possuindo indicativo de um lado mais apropriado, como as mostradas anteriormente.

11.4 Extras

11.4.1 *Faca para carnes*

A faca para carnes consiste em uma adaptação mais robusta e mais cortante que a faca de mesa, sendo o maior componente do conjunto de talheres. Comparativamente, possui dimensões gerais um pouco maiores que a faca de mesa, como mostrado na figura 109:



Figura 109 - Faca para carnes comparada à faca de mesa (à esquerda)

A figura 110 destaca que sua ponta é mais afiada, obedecendo às tendências e funcionalidade do gênero. O serrilhado é bastante pronunciado e estende-se por uma área maior, aumentando a capacidade de corte da lâmina.



Figura 110 - Detalhe da serra da faca de carnes

O cabo é mais grosso e largo, o que permite que ele seja segurado com mais firmeza. O apoio para o dedo indicador na lateral exterior e para o dedo polegar no corpo do cabo reforçam a empunhadura da mesma ao se cortar as carnes.

As linhas do design de superfície da faca de corte são as mesmas da faca do prato principal, visto que esta é utilizada em conjunto com o garfo de mesa.

11.4.2 Espátula

A espátula de manteiga é mais comumente utilizada na etapa de *couvert*, normalmente a primeira da refeição, onde são servidos pães ou biscoitos com acompanhamentos. Além de manteigas, a espátula também é adequada para se servir e espalhar outras guarnições de consistência mole ou cremosa, como patês e geléias.



Figura 111 - Espátula para manteigas

A espátula, mostrada na figura 111, não é afiada ou serrilhada, pois não se destina ao corte. A espessura da lâmina, seu perfil saliente e ponta arredondada facilitam a coleta e o espalhamento das guarnições. O formato da mesma também é apropriado para se percorrer a superfície interna de recipientes relativamente pequenos e fundos, onde costuma ser servido esse tipo de iguaria.

O código dos talheres não se aplica à espátula, que normalmente é deixada no prato de pão ou junto ao recipiente em que foi servido o acompanhamento. Tanto a espátula como as colheres de chá e café possuem apenas um tipo de acabamento superficial. No caso das colheres a adição de dois acabamentos seria especialmente mais complicada por serem muito pequenas. Além disso, uma das propostas das superfícies diferenciadas é reforçar a continuidade entre os talheres usados em pares, o que não é o caso de nenhum dos três. Então, priorizou-se aplicar o acabamento *matte* por este ser utilizado em superfícies maiores nos demais talheres, enfatizando portanto o pertencimento ao conjunto.

11.4.3 Colher para chá

A colher para chá é utilizada para se adicionar e/ou misturar açúcar, adoçante ou leite a esta bebida, que é comumente servida ao final da refeição, após a sobremesa. A colher de chá é menor que a colher de sobremesa, sendo também simétrica (figura 112). Esta não possui nenhuma indicação sobre a forma de se sorver o líquido – como as colheres de sopa – exatamente porque jamais deve ser usada com essa finalidade.



Figura 112 - Proporção da colher para chá comparada à colher de café (esquerda)

O código dos talheres não se aplica às colheres de chá e café, visto que elas são utilizadas apenas para se adoçar a bebida e são imediatamente colocadas sobre o pires de

apoio da xícara - sendo esse movimento intuitivo e praticamente automático. Apesar de as colheres e a espátula não serem objetos de aplicação do código dos talheres estes foram incluídos no projeto afim de se completar um conjunto que atenda às necessidades gerais de uso em restaurantes.

11.4.4 Colher para café

A colher de café expresso foi incluída devido ao hábito do brasileiro de consumir esta bebida após a refeição – sendo o consumo de café mais comum que o de chá. A necessidade de incluí-la no conjunto também foi confirmada pela pesquisa de campo, onde 79.3% dos restaurantes reportaram possuir aparatos para servir café.

A figura 113 mostra o tamanho da colher de café comparado à colher de chá.



Figura 113 - Colher para café

A colher de café é simplesmente uma variação menor da colher de chá. Esta é adequada para pequenas xícaras de café expresso. No entanto, cafés servidos em maior quantidade, em xícaras maiores, como *cappuccinos*, *mocchachinos* e *lattes* são mais adequadamente acompanhados pela colher de chá.

12 OS ACESSÓRIOS PARA GUARDANAPO

Buscou-se incorporar a legenda a um objeto que pudesse oferecer uma segunda utilidade ao arranjo da mesa. O acessório para guardanapo foi definido por ser um objeto de boa visibilidade e passível de livre manipulação. O comensal, ao interagir com este encontrará uma forma de começar uma conversa, ou passar o tempo até que a refeição chegue. Ademais, a descrição da peça e a delicadeza da organização da legenda emprestam sofisticação ao usuário que deseja fazer boa impressão aos companheiros da mesa.

A demanda de uma área delimitada para a aplicação da legenda restringiu as possibilidades de formas para o suporte.²¹ As limitações de forma favoreceram o desenvolvimento de produtos de traços simples e minimalistas, fáceis de serem produzidos e incorporados a uma variedade de ambientes, que não chamam muita atenção para si, mas para o conteúdo neles aplicado.

Apesar da simplicidade de formas, os acessórios são versáteis (figura 114). Os restaurantes poderiam posicionar o artefato de modo a favorecer a observação da legenda (que seria ocultada somente caso o comensal optasse) ou possibilitar que esta seja descoberta somente a partir da interação com o objeto, ao se retirar o guardanapo ou abrir a(s) aba(s) das peças.



Figura 114 - Conjunto de acessórios para guardanapo *Allineati*

Considerando a universalidade do código dos talheres, foi estabelecido como meta para o projeto a possibilidade de inserção do mesmo em múltiplos restaurantes. Desta forma, a restrição à um só acessório e material desfavoreceria sua incorporação por vários motivos. Primeiro porque diminuir-se-iam as chances de combinação estética com os outros

²¹ A área de impressão foi determinada a partir de testes em papel impresso.

elementos da mesa, e a própria decoração do ambiente. Segundo porque empresas constantemente buscam diferenciação em relação à concorrentes diretos e à outros negócios pertencentes ao mesmo mercado. Portanto, seria desfavorável que vários estabelecimentos possuíssem o mesmo acessório.

Pensando nisso, definiu-se um serviço onde as opções de produto e variações de acabamento seriam apresentadas para cada restaurante, que escolheria a combinação mais adequada para seu ambiente, ou seu orçamento. A apresentação destas opções estaria disposta em catálogo impresso, e/ou em plataforma digital – onde a combinação dos componentes poderia gerar previsões do produto. Em ambos os meios, a proposta do sistema estaria descrita de forma breve e chamativa: o código seria apresentado, e seus benefícios para o atendimento e coleta de *feedback* em restaurantes seria ressaltado. Os produtos seriam então apresentados: talheres e acessórios para guardanapo em seções separadas.

12.1 Suporte

A presença do acessório de guardanapo adiciona elegância e sofisticação ao arranjo da mesa. Nesse sentido, a dupla utilidade do produto – como adorno e suporte para o código dos talheres – funciona como um atrativo para o comprador.

A liberdade do comensal para manusear objeto, ao remover o guardanapo ou ao perceber o conteúdo, pode ainda ser abordada do ponto de vista recreativo. A interação com o acessório combinada com a presença de informação relativa ao código dos talheres – que faz parte do contexto e é imediatamente utilizável – pode funcionar como um *time-killer* enquanto se aguarda que a refeição seja servida.

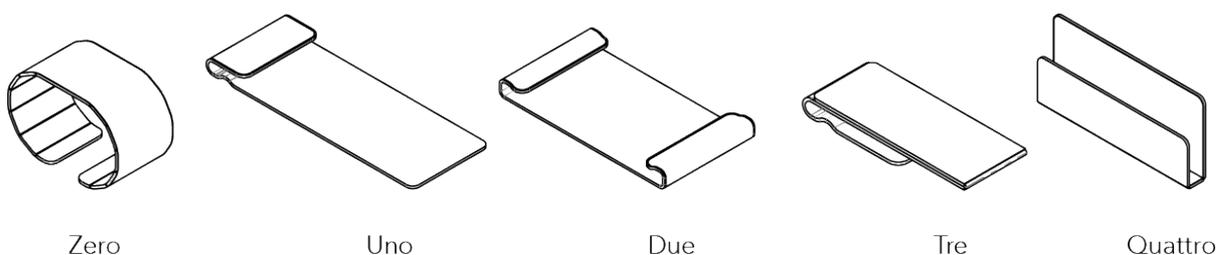


Figura 115 - Representação simplificada dos acessórios para guardanapo

A figura 115 mostra os cinco modelos selecionados para compor o conjunto de acessórios para guardanapo. Dentre estes, dois são de perfil fixo, ou seja, não possuem nenhum tipo de mecanismo, e para se ocultar a legenda basta virá-los. O material é dobrado de modo a formar uma presilha simples, que dispensa molas, e segura o guardanapo na posição em que é dobrado. A legenda ocupa a parte interna e é revelada quando o guardanapo é removido. Para fins de facilitar a identificação, estes foram nomeados *Allineati Uno* (o que possui apenas uma dobra), e *Allineati Due* (o que possui duas dobras).

Os outros três modelos são mais versáteis, permitindo maiores interações por parte do usuário. Eles possibilitam a exibição do código mesmo antes do guardanapo ser removido. O primeiro deles é a forma mais clássica de prendedor, um anel, que pode ser planificado ao ser removido o guardanapo. Pela semelhança formal, este é chamado *Allineati Zero*. O segundo consiste em uma presilha com uma parte que pode ser dobrada ou aberta, velando ou revelando o código. Este é identificado como *Allineati Tre*. O terceiro possui dois pontos de dobra, sendo a peça mais maleável do conjunto, sendo dobrado de modo a envolver o guardanapo com qualquer das faces voltadas para cima. Este último é identificado como *Allineati Quattro*, por possuir duas dobras e duas faces.

Os acessórios podem ter qualquer dos lados da presilha voltados para cima, dando resultados estéticos diferentes ao arranjo da mesa. Alguns posicionamentos podem facilitar ou dificultar a descoberta do código. Isso pode ser vantajoso dependendo da ocasião. Por exemplo, em caso de reservas para serviços especiais onde todas as mesas serão servidas ao mesmo tempo, pode não ser útil ou adequado exibir a legenda. Nestas ocasiões, o objeto ainda pode compor o arranjo da mesa, apenas como acessório, posicionado de modo a tornar o código menos evidente. Quando não estão em uso, as peças possuem sustentação própria e são deixadas na mesa na posição que convenha ao usuário.

Definiu-se como base para todos os formatos de legenda o alumínio com acabamento acetinado do tipo *matte*, que deixa a superfície do material fosca e pouco reflexiva. Este foi escolhido por apresentar aspecto elegante e relativamente neutro na mesa, à medida que combina com os talheres. As chapas de alumínio também são facilmente conformadas por processos de corte e dobra, simplificando a produção.

Os quatro modelos de acessório admitem ainda outras variações em termos de materiais e acabamento. O alumínio, apesar de “neutro” e elegante, pode conferir certa frieza ao arranjo da mesa, dependendo da estética dos elementos à volta. A possibilidade de se alterar o acabamento de uma das faces “humaniza” o produto e favorece sua incorporação à decorações variadas. É importante ressaltar que a estrutura dos acessórios, cuja face interior recebe a gravação da legenda, permanecerá sendo de alumínio. O acabamento com outros materiais consiste apenas em uma laminação da face oposta.

A produção dos acessórios seria um serviço feito por demanda. As opções de adaptação

estariam organizadas em um catálogo, a ser apresentado para cada cliente. A composição do objeto se daria da seguinte maneira:



Figura 116 - Acessórios ordenados para seleção

- Primeiramente, a forma do objeto é selecionada: *Allineati Zero, Uno, Due, Tre* ou *Quattro*, mostrados na figura 116.

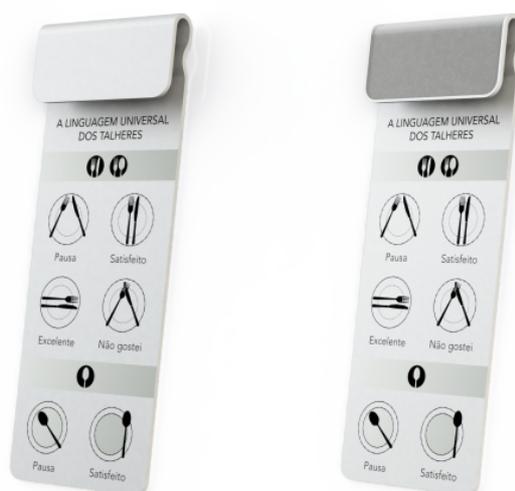


Figura 117 – Opção de acessório apenas em alumínio ou com adição de material de acabamento

- Então, optativamente o cliente escolhe se haverá a adição de um material de acabamento, que recobrirá a superfície externa do produto, como exemplificado na figura 117. Propõe-se como alternativas de material: madeira, chapas de alumínio ou outros metais com diferentes acabamentos (polidos, cauterizados ou prensados com padrões), laminados melamínicos ou vinílicos (simulando madeira, cores e outras texturas), laminados de cortiça, entre outros. Se houverem, dentro do material selecionado, opções de texturas e cores, estas serão expostas para seleção. A figura 118 mostra a seleção do elemento madeira, e a escolha do tipo.



Figura 118 - Seleção de tipo de material de revestimento e "cor"

- A última etapa consiste no opcional de personalizar a superfície exterior por meio de gravação à laser (figura 119). Todos os modelos (simples ou dobráveis) podem passar por esse processo. A customização não é padrão, mas é solicitada pelo cliente, podendo ser o logotipo do restaurante, um padrão ou estampa, endereço de *website*, contatos, informações, entre outros. Ressalta-se que a gravação não é feita com cor. O processo é semelhante à impressão da legenda, feito à laser – somente pelo calor ou com a adição de pigmento preto. O tipo de material selecionado na etapa 2 pode restringir alguns tipos de gravação. No caso das peças apenas de alumínio, pode-se oferecer acabamento semelhante à superfície dos talheres, para fazer conjunto.



Figura 119 - Simulação de aplicação de logotipo na frente e atrás do acessório

Não se estabeleceu nenhum tipo de acabamento padrão, sendo quaisquer alterações discutidas com o cliente. Pensa-se que outros materiais (além dos propostos) também

poderiam ser analisados de acordo com a demanda, desde que o restaurante se responsabilize pela encomenda dos mesmos nos formatos cabíveis à aplicação nos acessórios. Abaixo seguem alguns exemplos de aplicação de material, acabamento, e utilização de cada acessório:

O *Allineati Zero* é um acessório pensado para atender uma demanda clássica e prática de prendedor, o anel, que é utilizado para segurar o guardanapo na forma de tubo.



Figura 120 - *Allineati Zero* fechado

Este possui rasgos que permitem que a peça seja articulada para a forma de anel, ou planificada para melhor visualização, como mostram as figuras 120 e 121. Os rasgos na superfície do material estão presentes apenas na face anterior²², portanto, este não pode ser articulado no outro sentido, ou seja, com a legenda voltada para dentro.

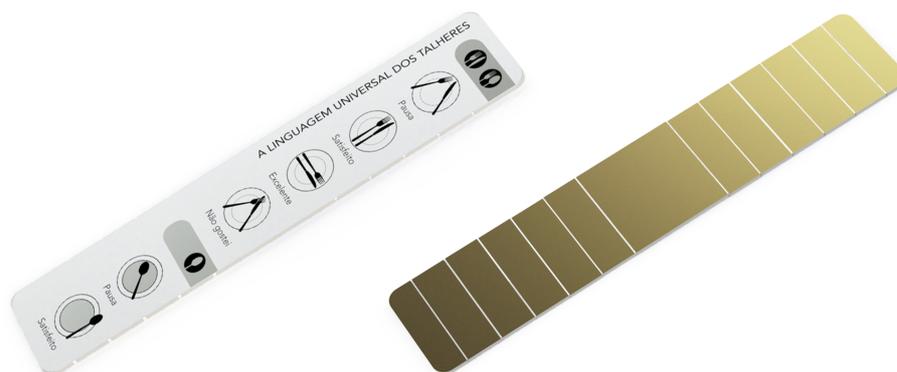


Figura 121 - *Allineati Zero* aberto

O *Allineati Uno*, representado na figura 122, é a peça mais simples do conjunto. De orientação vertical, possui a legenda gravada na face interior, sendo revelada quando o

²² Se houvessem rasgos e mambas as faces este poderia ser articulado e mambas as direções. Porém, a presença dos mesmos junto à legenda comprometeria a sua legibilidade ao seccionar o texto e os símbolos.

guardanapo é removido. A placa com a legenda pode ficar entre as camadas do guardanapo, ou na base do mesmo. Para esconder o código, basta virá-lo.



Figura 122 - *Alineati Uno*, frente e verso

O *Alineati Due* (figura 123) possui dobras em ambas as laterais, de modo a “abraçar” o guardanapo. A legenda possui orientação horizontal, em seu centro. As dobras possibilitam que ele fique de pé quando o guardanapo é removido. Também pode ficar deitado sob qualquer das faces.



Figura 123 - *Alineati Due*

O *Alineati Tre* possui uma aba em uma das faces da presilha, favorecendo interação com o acessório sem que o guardanapo tenha que ser removido. Este pode ser posicionado aberto ou fechado, sendo mais versátil que os modelos anteriores. Quando fechado, é a menor peça do conjunto (figura 124). Pode ainda ser fixo em outros suportes, como o topo de jogo americano, pelo usuário ou por própria iniciativa do restaurante. Este também se sustenta ao se virar a aba para trás, mostrando apenas os sinais mais relevantes, ou mais agradáveis do código, como mostrado na figura 125.



Figura 124 - *Allineati Tre* fechado e aberto



Figura 125 - *Allineati Tre* com revestimento, vistas de abertura, apoio e presilha

O *Allineati Quattro* (figura 126) possui dois pontos de dobra, que flexionam o acessório ao redor do guardanapo. Este pode ser dobrado com qualquer dos lados para cima: revelando os sinais ou a face oposta (que pode, por exemplo, conter logotipo ou ser neutra).



Figura 126 - *Allineati Quattro* com revestimento, dobrado e aberto

É a peça mais fina do conjunto, ficando completamente plana quando aberta, pois não possui presilha fixa como as demais. Dentre os modelos, é o que possibilita mais

configurações. Porém, dada sua flexibilidade, é o que possui presilha menos firme, envolvendo o guardanapo com menos pressão.



Figura 127 - *Allineati Quattro* fechado e aberto, face frontal

As linhas de dobra dividem os símbolos dos talheres gerais com os sinais para colheres, como mostra a figura 127. Deste modo, o acessório pode ser dobrado de modo a ficar “de pé”, revelando apenas os sinais gerais, se apoiando sob as faces das colheres (que constituem sinais geralmente menos utilizados). Por não possuir dobra fixa, este pode estar presente na mesa independente do guardanapo.

12.2 Conteúdo

A elaboração da legenda priorizou as formas visuais, e não descritivas, de se representar o código dos talheres. Este é apresentado de forma sucinta, possibilitando a leitura breve e prática do usuário. Ícones são utilizados para representar as seções, combinações de talheres e as variações de posicionamentos do código. Textos são utilizados apenas no título e na identificação de cada sinal. A fonte selecionada para composição da legenda foi a *Avenir*, sem modificações. é uma fonte geométrica do tipo *sans-serif*, com traços considerados humanista. Tal tipografia foi escolhida por propiciar fácil leitura e transmitir leveza e elegância ao conjunto.

As silhuetas dos garfos e colheres são “neutras”, não indicando um favoritismo quanto ao posicionamento dos mesmos com a parte côncava para cima ou para baixo. O próprio design de superfície dos talheres acompanha essa tendência, oferecendo liberdade e alertando o usuário que as duas maneiras são adequadas e aceitas.

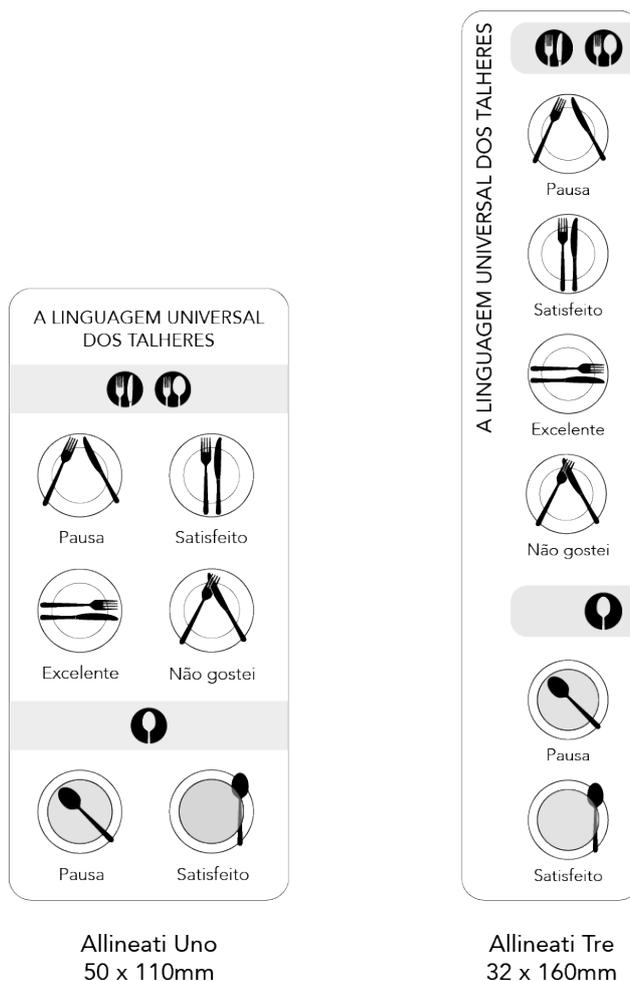


Figura 128 - Diagramação da legenda para as peças *Uno* (esquerda), *Tre* e *Zero*

A organização da legenda – em suas variáveis – é simples, sendo composta de título e sinais com suas respectivas identificações, sendo divididos em duas categorias: a de pares garfo/faca e garfo/colher, e a de colheres usadas sozinhas (figuras 128 e 129). A colher é mostrada sob dois contornos distintos: o preenchido simbolizando o recipiente que conterá o alimento, e o contorno, o prato de serviço. A ordem dos componentes também busca favorecer a compreensão. Os sinais relativos aos pares de talheres garfo/faca e garfo/colher sempre se iniciam com a posição de pausa, que pode ser executada ao longo da refeição. Este sinal é seguido pelo de “satisfeito”, e as demais variações correspondentes ao final da refeição: “excelente” e “não gostei”. Os sinais relativos ao uso da colher sozinha também iniciam-se com o de pausa, seguido pelo de satisfeito.

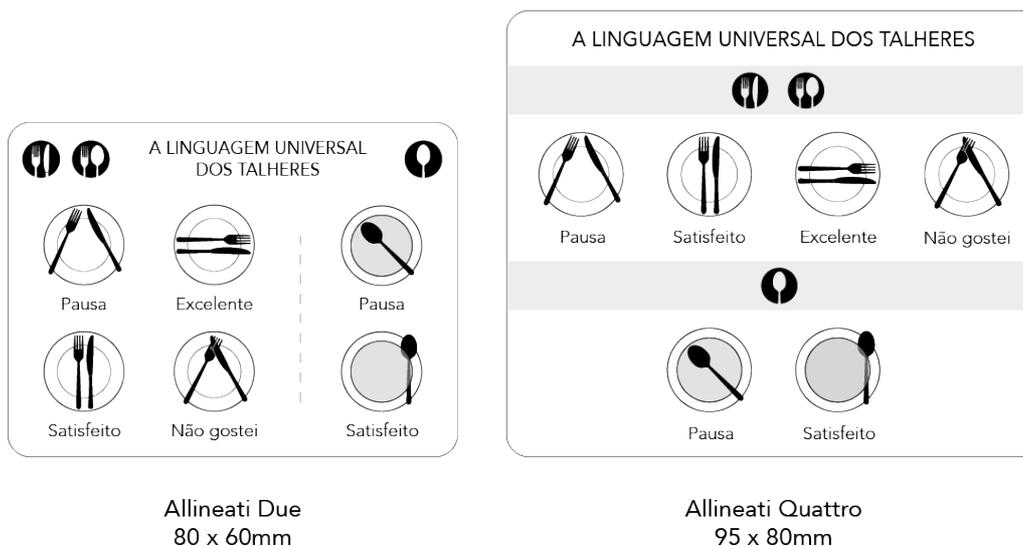


Figura 129 - Diagramação para as peças *Allineati Due* e *Quattro*

A representação simplificada do código dos talheres acabou por filtrar as mensagens mais importantes, deixando de exibir outras informações relativas ao mesmo, que teriam o potencial de contribuir para sua melhor compreensão. Quanto à isto, pensou-se em sugerir a gravação de um endereço eletrônico onde o comensal pudesse acessar mais informações relativas ao código e boas maneiras à mesa, caso ficasse interessado. Essa gravação se daria na face inversa ao código, jamais junto ao mesmo, para não sobrecarregar as informações e a composição. Não se aceitaria a inclusão de um *QR code* para acesso instantâneo, visto que o uso de aparelhos eletrônicos à mesa, como *smartphones* e *tablets*, é deselegante e contrário aos bons costumes. O acesso fora do contexto da mesa aumentaria as visitas às páginas do restaurante, abrindo caminho para o compartilhamento e divulgação.

13 MATERIAIS E PROCESSOS DE FABRICAÇÃO

13.1 Talheres

Todos os talheres foram pensados para serem fabricados com o mesmo processo de produção: estampagem. Nesse método, os perfis dos talheres são estampados em uma única chapa de metal, resultado em peças sólidas e vigorosas.

Os talheres são produzidos à partir de chapas de aço inox de 2 a 4mm de espessura, podendo esta ser ainda um pouco mais grossa no caso das facas que geralmente possuem cabo mais pesado. É um processo de fabricação relativamente simples e comum no setor, deixando os talheres mais leves que os produzidos por outros métodos como os forjados. A figura 130 ilustra de forma simplificada as principais etapas do processo de fabricação.



Figura 130 - Representação das etapas de fabricação de talheres por estampagem

Primeiramente as formas aproximadas de cada talher são cortadas de grandes chapas de aço inox. As peças passam então por um processo de rolamento para atingir as formas e espessuras desejadas (como o afinamento oposto aos cabos). Garfos passam ainda por uma máquina para fazer o corte entre os dentes. Os talheres passam então por fornos de recozimento para torná-los rígidos e resistentes à flexões, sendo então estampados nas formas finais. Facas são afiadas apenas no final do processo. As peças passam então por uma sucessão de acabamentos, como arredondamento de arestas agudas, polimento, entre outros mais específicos (SIDEMAN, 1994).

O aço inox foi escolhido por ser um material fácil de conformar, higienizar e manter, além de ser relativamente barato (se comparado à prata ou ao titânio por

exemplo). O aço inox é uma liga composta de aço, cromo e níquel. O primeiro adiciona durabilidade, dureza e aumenta a resistência à corrosão, enquanto o segundo confere lustre e um brilho suave, parecido com o da prata. Composições comuns de aço inox são 18/10, 18/8 e 18/0, sendo estas as porcentagens de cromo e níquel, respectivamente. O 18/10 é considerado o de melhor qualidade, por ser mais resistente à arranhões e luminoso que os demais (FSW, 2015).

Outra vantagem do aço inox é que ele aceita uma variedade considerável de acabamentos. Intenciona-se trabalhar com 3 variações: polido, polido escurecido e acetinado. Partes polidas oferecem melhor proteção contra corrosão por causa da suavidade da superfície, e também reforçam a sensação de limpeza. Em contrapartida, o acabamento acetinado *matte*, que recobre boa parte dos cabos contribui para esconder marcas de digitais e arranhões. O acabamento enegrecido é apenas cosmético, afim de conferir estilo e reforçar a conexão entre os pares de talheres através das linhas das transições. A figura 131 ilustra a ordem de acabamento realizada nos talheres.



Figura 131 - Etapas de acabamento dos talheres: polido, escurecido e acetinado

Para a parte escurecida das peças, alguns acabamentos revestidos, como as colorações eletroquímicas, pinturas e chapeamentos (*plating*) foram rejeitados. Isso se deve à ocorrência de atrito entre os próprios talheres, ou entre os mesmos e alimentos ou superfícies de louças, que iriam eventualmente arranhar e desgastar a cor, fazendo-se necessário um novo polimento e aplicação (visto que não são reparáveis)²³.

²³ Superfícies lisas ou polidas também estão sujeitas à arranhões, porém estas podem ser polidas novamente por um processo consideravelmente mais simples, barato, e acessível.

Definiu-se o PVD ou Deposição Física de Vapor, para conferir às peças o escurecimento desejado. Este é um processo físico que se utiliza de métodos como deposição catódica, lasers, descarga de plasma e vapores pressurizados para depositar finos filmes de material em uma superfície. O filme é transparente e deixa transparecer o tipo de acabamento previamente aplicado na peça, no caso, o polido. Esse tipo de acabamento pode ser executado em áreas localizadas, é consistente, uniforme e bastante duradouro se comparado aos outros processos mencionados. Este também contribui para proteger a peça contra fricção, arranhões e oxidação (COCHRANE, 2005).

Por fim, é aplicado o acabamento acetinado *matte* nos cabos dos talheres por meio de *bead blasting* ou jateamento abrasivo localizado (COCHRANE, 2005). As áreas polidas são protegidas com filme adesivo de vynil, deixando expostas as áreas em que se deseja obter o efeito fosco, que são levemente desgastadas pela incidência de materiais como vidro ou areia. Este sistema permite um acabamento preciso quanto ao local de aplicação e às linhas.

13.2 Acessórios

Definiu-se o alumínio acetinado, do tipo *matte* para receber a impressão da legenda e constituir a estrutura dos acessórios de guardanapo. A superfície de alumínio é facilmente higienizada, caso a peça venha a entrar em contato com resíduos de alimentos, condimentos ou mesmo mãos engorduradas.

No entanto, há uma variação quanto ao material para as peças seccionadas por dobras (*Allineati Zero, Tre e Quattro*). Por serem peças intencionalmente finas, a presença de eixos e dobradiças comprometeria esteticamente estes acessórios (como comprovado na modelagem de alternativas). A solução para a dobra é a presença de um núcleo flexível entre as chapas de alumínio. Tal resolução foi apresentada pela empresa *3A Composites*, que desenvolveu as chapas de compósito *Hylite*, que consistem em uma construção sanduíche de Polipropileno envolvido por chapas de alumínio (figura 132). A presença do centro de polipropileno confere características como leveza e estabilidade dimensional ao material (3A

COMPOSITES, s.d.), As chapas são produzidas em espessuras de 1,2mm, 1,3mm, 1,4mm, 2,0mm e 2,4mm, sendo a de 1,4 considerada a mais adequada para o projeto, visto que fez conjunto com a espessura das demais.

Esse compósito foi escolhido pois, ao seccionar o alumínio que recobre o núcleo, obtém-se uma dobradiça. A empresa indica que tal dobradiça é bastante eficiente e duradoura, e que mesmo após 80.000 dobragens não houve qualquer sinal de desgaste no material. Além disso, o compósito pode ser arqueado, conformado em dobras e receber uma variedade de acabamentos superficiais, assim como as chapas maciças de alumínio (3A COMPOSITES, s.d.).



Figura 132 - Exemplo de dobradiça do compósito *Hylite*

Fonte: <http://www.campus.alucobond.com/uploads/pics/hylite.jpg> (2015)

No processo de fabricação dos acessórios, primeiramente estes seriam gravados com a legenda do código dos talheres, ainda no formato de chapa.

Então, esta seria cortada nos respectivos formatos dos acessórios. Tanto as chapas maciças quanto as de núcleo de polipropileno passariam por estes processos.

No caso das peças *Uno* e *Due*, as que recebem laminação em outro material seriam levemente prensadas após essa fase, a fim de constituir uma área delimitada com borda para facilitar a aplicação e remoção de excesso do laminado. O material é então aplicado à face por meio de adesivo adequado – podendo este ser resina epóxi, acrílica ou de poliuretano - que variará de acordo com a natureza do laminado. Se necessário, pesos ou presilhas serão colocadas sob as chapas para selar a união dos materiais.

Se solicitado pelo restaurante, ainda planas, estas receberiam a gravação de

logotipos ou outras formas de personalização gráficas. A figura 133 representa de forma simplificada a aplicação de material de acabamento e posterior dobra de um dos acessórios.

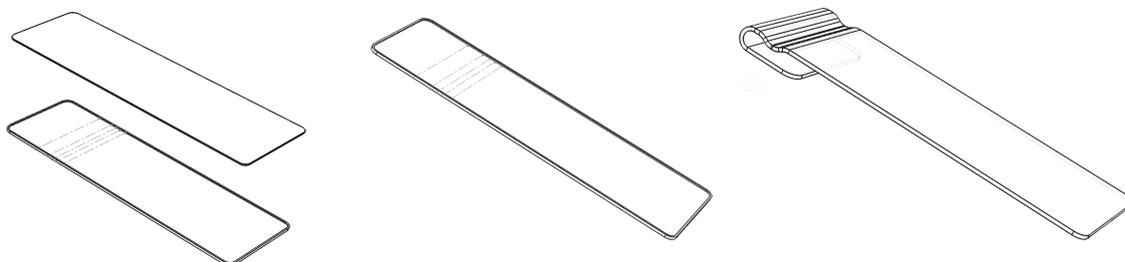


Figura 133 - Esquema de processo de fabricação de acessórios: laminação e dobra

Para as peças fixas, *Allineati Uno* e *Due*, o processo de fabricação é mais simples. Após cortadas, laminadas e gravadas (opcionais), estas são dobradas de modo a formar a(s) presilha(s). A figura 134 e a tabela 4 mostram as especificações de dobra de um dos acessórios.



Figura 134 - Marcação técnica de dobras da peça *Allineati Due*

Rótulo	Direção	Ângulo	Raio interno (mm)
A	PARA BAIXO	30°	5
B	PARA CIMA	30°	5
C	PARA CIMA	90°	2
D	PARA CIMA	90°	2
E	PARA CIMA	90°	2
F	PARA CIMA	90°	2
G	PARA BAIXO	30°	5
H	PARA CIMA	30°	5

Tabela 4 - Tabela técnica de dobras da peça *Allineati Due*

Antes de receberem as dobras fixas, as peças *Zero*, *Tre* e *Quattro* passam ainda por uma fresa, que secciona a camada de alumínio que reveste o compósito, de modo a tornar as partes flexíveis. A figura 135 mostra um detalhe cuja secção do alumínio expõe o centro de polipropileno.



Figura 135 - Detalhe do mecanismo de dobra de um doa acessórios

As chapas de alumínio e compósito da legenda podem, ou não, serem cortadas e conformadas no mesmo local de produção dos talheres, por passarem por processos semelhantes.

14 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A alimentação é tão permeada por rituais e significados simplesmente porque nenhuma outra atividade será tão necessária e perdurável na história da humanidade. Desde os primórdios de sua implementação, os talheres formalizam certas maneiras de comer. Contudo, as formas contemporâneas de manuseio dos mesmos são produtos da miscigenação cultural, revelando vestígios de trocas e adaptações. A incorporação do código dos talheres aos utensílios – faca, garfo e colher - não pode ser dissociada de seus próprios trajetos evolutivos e culturais. Alguns aspectos da etiqueta à mesa imbuídos no código, como a posição e manuseio da faca, são posteriores à utilização dos mesmos em conjunto, e permanecem até os dias de hoje.

A falta de literatura descritiva da origem do código dos talheres – nas formas conhecidas atualmente – constituiu um obstáculo na compreensão histórica do desenvolvimento da linguagem, assim como a variação nas instruções dos manuais de etiqueta atuais. Não se pode prefixar valores de certo e errado em relação à forma de manipular os talheres e em relação à boa parte dos variantes dos sinais do código. No entanto, a análise do contexto histórico-cultural dos talheres permitiu a seleção dos sinais mais apropriados às formas de uso da linguagem no Brasil.

Concluiu-se que a incorporação contundente de indicativos do código nos artefatos – tanto nas alternativas de louças como na de talheres – acabaram resultando em produtos com qualidades formais peculiares, senão desagradáveis, que poderiam impedir a aquisição dos mesmos por parte dos restaurantes, e mesmo desestimular a interação por parte dos usuários. Por isso optou-se por desenvolver talheres com sugestões mais sutis, buscando uma incorporação harmônica das mesmas no design de cada item. Desta forma, o sistema adotado para transmitir o código não é impositivo, e apesar de indicar quais seriam as maneiras apropriadas de se posicionar os talheres, é flexível à adaptações do usuário, sugerindo de forma discreta os posicionamentos corretos para se adequar ao modelo proposto. Portanto, foi necessário buscar um balanço entre apresentar as formas corretas ao usuário e dar liberdade para que este posicione os talheres de acordo com seu uso ou interpretação.

A proposta de incorporação do código dos talheres foi muito bem aceita, tanto pelos garçons quanto pelos gerentes e responsáveis pelos restaurantes abordados na pesquisa de campo. Nesse sentido, os produtos *Allineati* estimulam a aplicação do mesmo por parte dos comensais, ao apresentar de forma sintética os sinais da linguagem e ao tornar a manipulação e o posicionamento dos talheres mais intuitivo. O recorte realizado nos sinais resultou em um código extremamente simples, fácil de ser executado pelos comensais e

compreendido pelos atendentes. Ao se definir as mensagens que compõem o código, uniformiza-se um repertório no intelecto dos clientes e garçons. Quando ambas as partes agem de acordo com o mesmo referencial, um tipo de comunicação é estabelecida e o atendimento pode ser otimizado.

No entanto, é importante considerar que nem todos os comensais irão fazer uso do código. Quanto a isto, pensa-se que os funcionários estariam preparados para conduzir o atendimento da forma convencional, sem cobranças quanto ao uso da linguagem. Entende-se que o relacionamento dos garçons com os clientes seguiria em primeiro lugar as políticas da casa, e em ambientes mais informais estes poderiam ou não apresentar aos comensais o objeto que contém a legenda.

Um aspecto interessante do projeto é que ele admite formas de personalização e adaptação a ambientes. Os acessórios de guardanapos podem ser construídos a partir da combinação de elementos estruturais e estéticos (forma e acabamentos), de modo a compor um objeto que caracterize o ambiente em que vai ser inserido. A forma do acessório escolhido também limita ou expande as opções de interação do usuário e as variações de posicionamentos à mesa – de modo a revelar ou esconder a legenda - admitindo caráter mais sóbrio e discreto, ou mais descontraído.

Os talheres também apresentam versatilidade ao serem adequados para ambas as formas do código: a continental (inglesa e francesa) e a americana, visto que se manteve simetria em relação às faces côncavas e convexas dos garfos e das colheres. Sendo assim, estes poderiam ser distribuídos e incorporados à restaurantes em praticamente qualquer lugar do mundo em que o uso de tais artefatos é recorrente.

A variação nos formatos dos talheres formaliza o ritual da alimentação. Considerando isso, buscou-se desenvolver uma variação lógica dos utensílios de acordo com os estágios mais recorrentes da refeição, com talheres adaptados a uma variedade alimentos servidos em cada curso – e não talheres para tipos específicos de alimentos como peixes e saladas. Nesse sentido, o perfil de restaurantes adotado como base para o recorte de talheres - sofisticado, mas relativamente informal – contribuiu para atingir uma variação satisfatória de utensílios. O público de restaurantes também foi importante para a definição do suporte da legenda, visto que estabelecimentos mais simples dispensam acessórios para guardanapos ao priorizar as formas descartáveis e não de tecido. Apesar da referência a essa classe de restaurantes, a flexibilidade do serviço – que também visa estender o alcance da empresa no mercado – também permite que estabelecimentos pertencentes à outras categorias também adquiram variações dos talheres ou acessórios *Allineati*.

Os talheres *Allineati* foram projetados para favorecer a utilização do código dos talheres em restaurantes. Contudo, como as indicações em relação ao código não são impositivas ou demasiadamente evidentes, estes tornam-se também adequados para uso em outros

ambientes como o doméstico ou jantares em cerimônias mais descontraídas. A aquisição dos talheres também pode ser útil para tutores de etiqueta, ao facilitar a compreensão do código e de outras maneiras à mesa.

As refeições possuem grande relevância em termos sociais, servindo para criar e reforçar comportamentos e perspectivas culturais. Durante este momento, a manipulação correta dos utensílios de mesa e a observação de regras de etiqueta - como a linguagem dos talheres - atrela-se à reputação de sofisticação de um indivíduo. A associação de comportamentos refinados ao sucesso pessoal e profissional fomenta a observação e a procura pela assimilação de regras de etiqueta como bem simbólico. Nesse sentido, a proposta de incorporação do código dos talheres a utensílios de mesa pode agradar especialmente àqueles interessados em aprimorar suas maneiras.

A proposta do projeto foi, em grande maioria, recebida com interesse pelos possíveis usuários abordados na pesquisa de campo. Os que não conheciam, ou não eram tão familiares com o código demonstraram curiosidade e até mesmo um certo fascínio, demonstrando que o usuário de primeira viagem pode ser cativado a aplicar os sinais do código mesmo sem ter a preocupação em demonstrar boas maneiras, mas com um tom descontraído de entretenimento.

Assim, reforça-se que o propósito do sistema de linguagem visual desenvolvido (e incorporado a talheres e acessórios) não é estimular que o usuário, ao sentar-se à mesa, porte-se de acordo com um arcabouço de normas da etiqueta formal – até mesmo porque atualmente, na maioria das situações, o conforto e intimidade são mais estimados que a pompa. Daí vem a vantagem de o código ser inserido em ambientes mais informais, onde sua percepção não é condicionada à seriedade, mas pode admitir um caráter descontraído e recreativo, pela interação com/entre as peças.

Considerando que a percepção de objetos é também determinada por experiências, a interação do usuário com os objetos desenvolvidos neste projeto pode desvendar sua compreensão para a função segunda dos talheres: não somente como ferramentas que conduzem o alimento à boca, mas como comunicadores de intenções. De acordo com Eco (1997: 188), “o fato de ver as funções sob o aspecto comunicacional permitirá compreendê-las e defini-las melhor justamente como funções, e nelas descobrir outros tipos de funcionalidade, igualmente essenciais no objeto”.

Por fim, apesar de todos os esforços, o projeto não pode ser considerado concluído. Tanto os talheres como os acessórios portadores da legenda hão ainda de passar por outras etapas de validação, e se necessário, de refinamento. O conjunto final das peças necessitaria ainda ser reavaliado sob a perspectiva de profissionais ligados aos processos de produção das peças, afim de se determinar se a construção e formas/materiais de acabamento propostos são realmente viáveis em termos de escala industrial. É importante

ressaltar que os processos de produção elucidados neste relatório foram sugeridos com base em estudos teóricos e em comparações com métodos de fabricação de produtos similares, necessitando ainda da revisão de profissionais qualificados.

No caso dos talheres, para validar efetivamente a forma e dimensões dos talheres seria ainda necessário produzir uma amostra de peças no material pensado para fabricação, o aço inox; e então selecionar um conjunto diversificado de usuários para manuseá-los e oferecer um retorno quanto à usabilidade, conforto e percepção das indicações do código. Apesar dos modelos produzidos por meio de impressão 3D – que foram vitais para o avanço do projeto – a produção de protótipos em aço inox seria de grande relevância, visto que a mudança de material altera os pesos e o balanço das peças, interferindo no manuseio.

Acredita-se que há espaço no mercado de restaurantes para a inserção do código de talheres. Resultados da pesquisa de campo e conversas com alguns gerentes revelaram cenários propícios para acomodar o tipo de acessório proposto: discreto, elegante, cuja forma e função mesclam-se ao arranjo das mesas. Nota-se que o acréscimo dos acessórios de guardanapo nos restaurantes é mais prático e econômico que a substituição dos talheres (a menos que o estabelecimento esteja em processo de abertura e ainda não tenha adquirido tais utensílios).

Uma vez verificados os processos de produção, e estabelecidos os contatos com a(s) empresas(s) que seriam responsáveis pelas etapas da produção, fariam-se cálculos de custos (gerais e adicionais de acabamentos personalizados), prazos para entrega e margens de lucro, antes que a proposta fosse encaminhada aos clientes. Além disso, necessita-se investir na elaboração de uma página (*online*) e/ou catálogo que disponha as opções de escolhas de suporte, acabamentos e customizações; ilustrando algumas possíveis combinações. Para conferir mais credibilidade ao serviço, e oferecer ao possível cliente uma visualização concreta do produto, seria necessário produzir protótipos de todos os modelos de acessórios, com algumas variações de acabamento.

Finalmente, os produtos *Allineati* seriam então apresentados ao público de restaurantes afim de coletar opiniões acerca da inserção de tais peças em seus ambientes, bem como verificar de forma concreta a aceitação do projeto, podendo abrir caminho para sua inserção no mercado.

REFERÊNCIAS

- 3A COMPOSITES. **Hylite**. (s.d.). Disponível em: <<http://www.display.3acomposites.com/en/products/hylite/characteristics.html>> Acesso em: 20 out. 2015.
- ABRASEL. **Negócios em alimentação responderão por 50% das franquias**. 11 jan. 2013. Disponível em: <<http://www.abrasel.com.br/noticias/1897-110113-negocios-em-alimentacao-responderao-por-50-das-franquias.html>> Acesso em: 10 set. 2015.
- ALIMENTAÇÃO FORA DO LAR. **Quanto fatura a alimentação fora do lar (Food Service)?**. 2013. Disponível em: <<http://alimentacaoforadolar.com.br/faturamento-do-setor/>> Acesso em: 09 set. 2015.
- ANDREWS, Sudhir. **Food and Beverage Service Manual**. Tata McGraw-Hill Education, 1980.
- ASK HISTORIANS. Cutlery is popular in the West, Chopsticks are popular in the East. How did these utensils spread across cultures? **Reddit**, 2013. Disponível em: <https://www.reddit.com/r/AskHistorians/comments/1dghks/cutlery_is_popular_in_the_west_chopstick_s_are/> Acesso em: 23 set. 2015.
- ASSERT. **Pesquisa Preço Médio Refeição 2015**. mar. 2015. Disponível em: <http://assertbrasil.com.br/mapa/pesquisa_refeicao_assert_preco_medio_2015%20Apresentacao%20Divulgacao.pdf> Acesso em: 13 out. 2015.
- BRAGA, Isabel M. R. Mendes Drumond. **Comer e beber no recôncavo baiano: permanências e inovações**. Lusíada. História, v. 2, n. 5/6, p. 223-236, 2014.
- CAMPOS, Shirley de. A herança cultural e histórica dos talheres. **Medicina Avançada**, 06 jun. 2007. Disponível em: <<http://www.drashirleydecampos.com.br/imprimir.php?noticiaid=21333>> Acesso em: 14 set. 2015.
- CARNEIRO, H. **Comida e sociedade: uma história da alimentação**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- CARNEIRO, Henrique S. **Comida e sociedade: significados sociais na história da alimentação**. História Questões & Debates, v. 42, 2005.
- COBRA, Rubem Queiroz. Mesa de refeições: seu aparelhamento e o uso dos talheres. **Cobra Pages**, Brasília, 2001. Disponível em: <<http://www.cobra.pages.nom.br/bmp-mesatalheres.html>> Acesso em: 14 set. 2015.
- COBRA, Rubem Queiroz. Ao restaurante. **Cobra Pages**, Brasília, 2001. Disponível em: <<http://www.cobra.pages.nom.br/bmp-mesatalheres.html>> Acesso em: 18 set. 2015.
- COCHRANE, David. **Guide to stainless steel finishes**. Bruxelas: Euro Inox, 2005.
- DATAMARK. **Um horizonte positivo para o Food Service**. São Paulo, 26 jun. 2014. Disponível em <<http://www.datamark.com.br/noticias/2014/6/um-horizonte-positivo-para-o-food-service-153323/>> Acesso em: 05 set. 2015.
- DONNA, Enzo. **Brasil Food Trends 2020**. São Paulo: FIESP: ITAL, 2010.
- ECD - Consultoria Especializada em Food Service. **Introdução ao Mercado Food Service**. São Paulo: ECD, 2010. Disponível em: <<http://www.ecdfoodservice.com.br>> Acesso em: 09 set. 2015.
- ECO, Umberto. **A estrutura ausente**. São Paulo: Perspectiva, p. 190, 1997.
- ELIAS, Norbert. **O processo civilizador: uma história dos costumes**. v. 1. Rio de Janeiro: Jorge

Zahar, 1994.

FOSTER, Dean. **Global etiquette guide to Mexico and Latin America**. John Wiley & Sons, 2002.

FRANCO, Areovaldo. **De caçador a gourmet: uma história da gastronomia**. Thesaurus Editora, 2001.

FRYXELL, David A. History matters: cutlery. **Family Tree Magazine**, 22 dez. 2010. Disponível em: <<http://www.familytreemagazine.com/article/mar-2011-history-matters-cutlery>> Acesso em: 30 ago. 2015.

FSW. **The Difference Between 18/10 and 18/0 Stainless Steel Flatware**. 29 jul. 2015. Disponível em: <<http://www.foodservicewarehouse.com/blog/1810-vs-180-stainless-steel-flatware/>> Acesso em: 19 out. 2015.

GILLETTE, Fanny Lemira; ZIEMANN, Hugo. **The White House Cook Book**. BoD–Books on Demand, 2010. p. 590. Originalmente lançado em 1887.

GOLDSMITH, Sara. The rise of the fork. **Slate**, New York, 20 jun. 2012. Disponível em <http://www.slate.com/articles/arts/design/2012/06/the_history_of_the_fork_when_we_started_using_forks_and_how_their_design_changed_over_time_.html> Acesso em: 12 set. 2015.

HITCHINGS, Henry. For the holidays, a brief history of manners. **Los Angeles Times**, Los Angeles, 28 nov. 2013. Disponível em: <<http://www.latimes.com/opinion/op-ed/la-oe-hitchings-manners-20131128-story.html>> Acesso em: 04 out. 2015.

HODDER, Ian (Ed.). **The archaeology of contextual meanings**. Cambridge University Press, 1987.

IBGE. **Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF_2008-2009)**. 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/pof/2008_2009/POFpublicacao.pdf>. Acesso em: 17 set. 2015.

JEUDY, Henri-Pierre. Philippe Starck: ficção semântica. Rio de Janeiro. In: **Arcos: Design, cultura material e visualidade**, v.2, Rio de Janeiro: Programa de pós-graduação em Design, Esdi/UERJ & Contracapa, 1999.

JONES, Tegan. The history of spoons, forks and Knives. **Today I found out**, 3 out. 2013. Disponível em: <<http://www.todayifoundout.com/index.php/2013/10/history-spoons-forks-knives/>>. Acesso em: 28 set. 2015.

KELLNER, Petra. Lenguaje de productos. In: FERNÁNDEZ, Silvia; BONSIEPE, Gui. **Historia del diseño en América Latina y el Caribe**. San Pablo: Blücher, 2008.

LEAL, Daniele. **Crescimento da alimentação fora do domicílio**. Segurança Alimentar e Nutricional, v. 17, n. 1, p. 123-132, 2010.

LIMA, Tânia Andrade. **Pratos e mais pratos: louças domésticas, divisões culturais e limites sociais no Rio de Janeiro, século XIX**. Anais do Museu Paulista, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 129-191, jan. 1995.

LONE HAND WESTERN. **Victorian table Etiquette**. Disponível em: <http://lonehand.com/victorian_table_etiquette.htm> Acesso em: 25 set. 2015.

MATARAZZO, Claudia. **Etiqueta sem frescura**. Melhoramentos, 1995.

MATWICK, Keri. Universal Cutlery Culture: the spoon's diverse history. **The Independent Florida Alligator**, Florida, 2 out. 2014. Disponível em: <http://www.alligator.org/the_avenue/food/article_281f8bde-49e2-11e4-85ea-cb035d21a99b.html> Acesso em: 30 set. 2015.

NAKAGAWA, Andréia Dias da Silva. **A Etiqueta Corporativa e o Jogo das Relações Sociais**. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 7., 2010, São Paulo: UAM.

OLIVER, S. The semiotics of cutlery: Eating food symbolically off course. **Culture Decanted**, 8 out. 2014. Disponível em: <<http://culturedecanted.com/2014/10/08/the-semiotics-of-cutlery-eating-food-symbolically-off-course/>> Acesso em: 04 set. 2015.

PELLEGRINO, Maristela. **História da Etiqueta**. 2012. Disponível em <<http://www.atitudeelegante.com.br/etiqueta/8-historia-da-etiqueta.html>> Acesso em: 06 set. 2015.

PEREIRA, Daniela Scridelli. **Em busca do refinamento: um estudo antropológico da prática da etiqueta**. Annablume, 2006.

RAFAEL, Maurício ; ZWIEREWICZ, M. **Do limbo à mesa: o garfo e seu lugar na história da cultura alimentar**. In: III CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO UNIBAVE – Educar na e para a diversidade, p. 22-32. 2008.

RIBEIRO, Maria Thereza Rosa. O Sentido da Sociologia: uma breve abordagem sobre a perspectiva sociológica. **Sociedade em Debate**, v. 5, n. 3, p. 49-55, 2012.

RIVA, Fra Bonvicino de. **The Fifty Courtesies of the table**. Tradução William M. Rossetti. In: Italian Courtesy-Books. [S.l.: s.n.] 1869.

SANTOS, Carlos Roberto Antunes dos. **A alimentação e seu lugar na história: os tempos da memória gustativa**. História Questões & Debates, v. 42, 2005.

SIDEMAN, Eva. Cutlery. **How products are made**, 1994. Disponível em: <<http://www.encyclopedia.com/topic/cutlery.aspx#2>> Acesso em: 07 set. 2015.

SNODGRASS, Mary Ellen. **Encyclopedia of kitchen history**. Routledge, 2004.

SOARES, F; CORÇÃO, M. **Bom Gosto à Mesa: Cultura Material e Distinção Social no Brasil do Século XIX**. Recife: Clio Arqueológica. N.2, v.27, 2012.

VANHOENACKER, Mark. Put a fork in it. **Slate**, New York, 26 jun. 2013. Disponível em: <http://www.slate.com/articles/life/culturebox/2013/06/fork_and_knife_use_americans_need_to_stop_cutting_and_switching.html> Acesso em: 22 set. 2015.

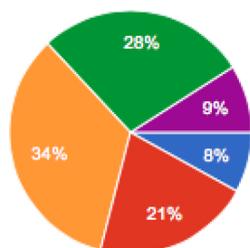
VISSER, Margaret. **The Rituals of Dinner: The Origins. Evolution, Eccentricities and Meaning of Table Manners**. New York: Grove Weidenfeld, 1991.

VON DRACHENFELS, Suzanne. **The Art of the Table: A Complete Guide to Table Setting, Table Manners, and Tableware**. Simon and Schuster, 2000.

WILSON, Bee. **Pense no garfo!: Uma história da cozinha e de como comemos**. Zahar, 2014.

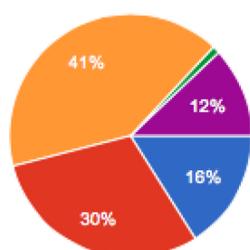
APÊNCIDE A - Pesquisa de campo: Frequentadores da faixa selecionada de restaurantes

Com que frequência você vai a restaurantes?



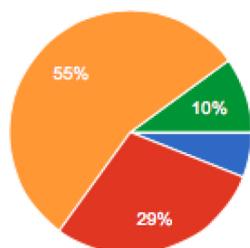
Não costumo ir a restaurantes com serviço de mesa	8	8%
1 a 2 vezes ao mês	21	21%
1 vez por semana	34	34%
2 a 4 vezes por semana	28	28%
Mais de 5 vezes por semana	9	9%

Ir a um restaurante geralmente significa:



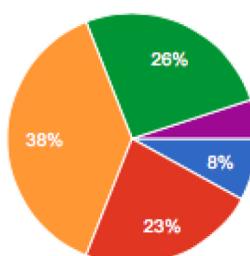
Praticidade	16	16%
Lazer/Relaxamento	30	30%
É um evento social: passar tempo com amigos, família	41	41%
É um ambiente de negócios	1	1%
Ocasões especiais	12	12%

Em média, você vai a restaurantes acompanhado(a) de quantas pessoas?



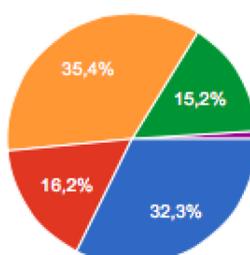
Costumo ir sozinho(a)	6	6%	Costumo ir sozinho(a)	6	6%
1 pessoa	29	29%	1 pessoa	29	29%
2 a 4 pessoas	55	55%	2 a 4 pessoas	55	55%
4 a 6 pessoas	10	10%	4 a 6 pessoas	10	10%
Mais de 7 pessoas	0	0%	Mais de 7 pessoas	0	0%

Quando você vai a um restaurante, costuma passar quanto tempo no ambiente?



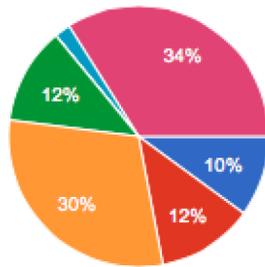
Menos de 30 minutos, quanto mais rápido melhor	8	8%
Entre 30 minutos e 1 hora	23	23%
Entre 1 hora e 1:30h	38	38%
Entre 1:30h e 2 horas	26	26%
Mais de 2 horas	5	5%

Ainda sobre restaurantes, sua refeição costuma ter quantos cursos?



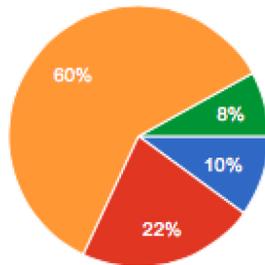
1 curso: apenas o prato principal	32	32%
2 cursos: entrada e prato principal	16	16%
2 cursos: prato principal e sobremesa	35	35%
3 cursos: entrada, prato principal e sobremesa	15	15%
4 cursos: couvert, entrada, prato principal e sobremesa	1	1%
Mais de 4 cursos	0	0%

Geralmente o que você faz para chamar a atenção do garçom/garçonete quando precisa de algo?



Tento contato visual	10	10%
Levanto o dedo	12	12%
Ergo/aceno a mão	30	30%
Ergo/agito o braço	12	12%
Assovio	0	0%
Uso a voz	2	2%
Vou tentando combinações, até ser atendido(a)	34	34%

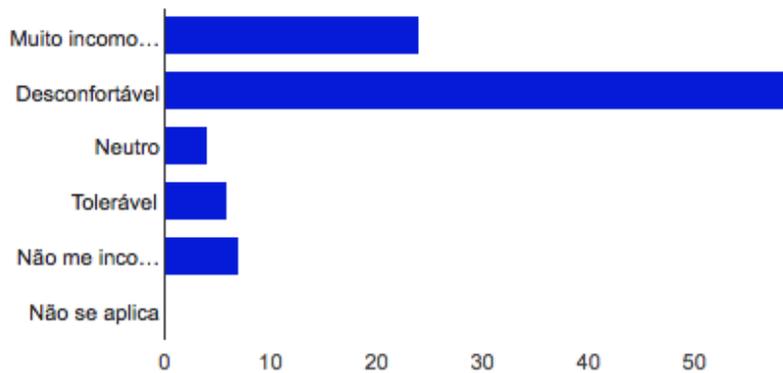
Você se sente incomodado quando o garçom/garçonete vem à mesa sem ser chamado?



Sim, bastante incomodado	10	10%
Parcialmente incomodado	22	22%
Não me incomoda, desde que não seja frequente	60	60%
Não me incomoda, não importa o número de vezes	8	8%

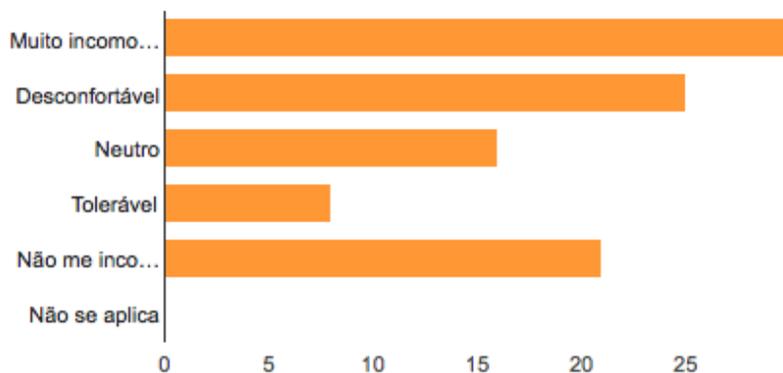
Como você se sente diante dessas situações?

Você está em grupo e os pratos não chegam à mesa ao mesmo tempo [Como você se sente dian



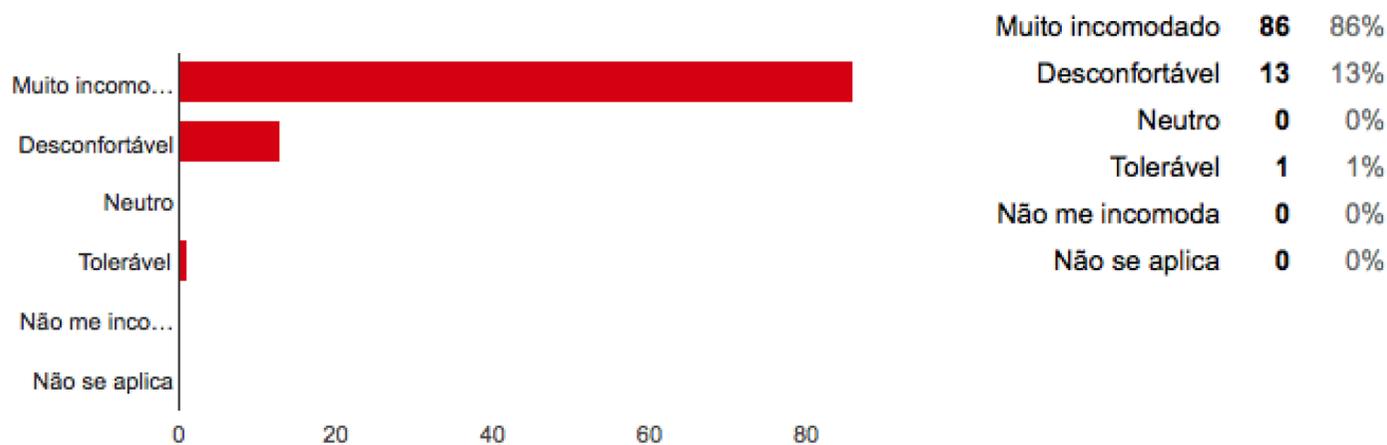
Muito incomodado	24	24%
Desconfortável	59	59%
Neutro	4	4%
Tolerável	6	6%
Não me incomoda	7	7%
Não se aplica	0	0%

O prato de algumas pessoas é retirado enquanto outras ainda estão comendo [Como você se se

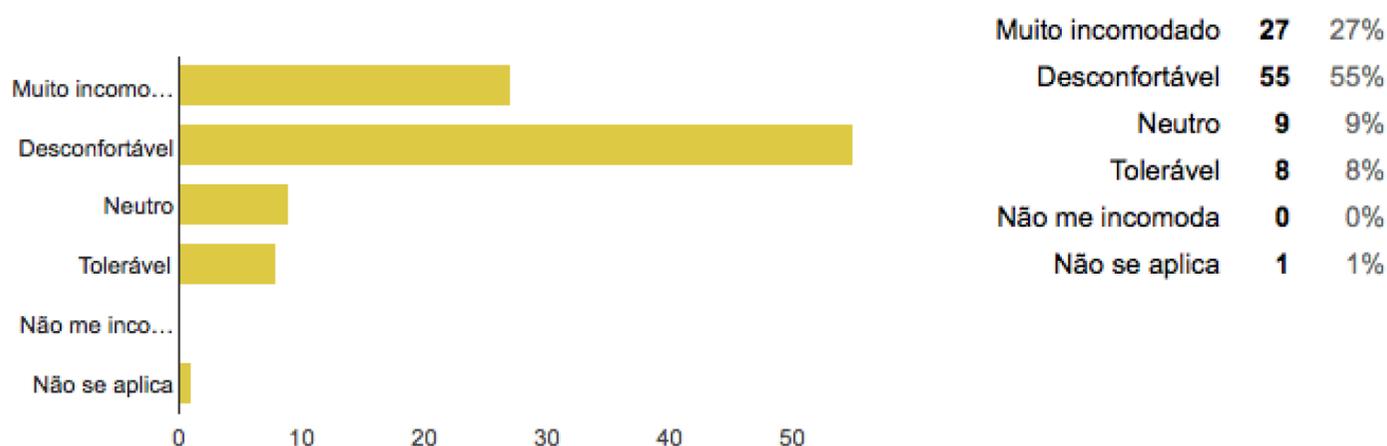


Muito incomodado	30	30%
Desconfortável	25	25%
Neutro	16	16%
Tolerável	8	8%
Não me incomoda	21	21%
Não se aplica	0	0%

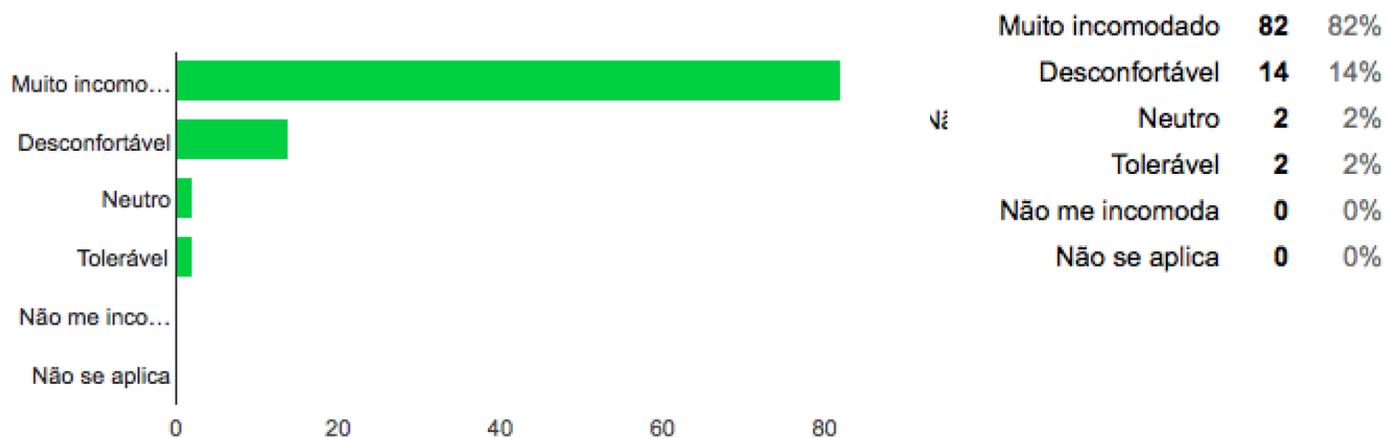
Retiraram seu prato por engano, sem você ter finalizado a refeição



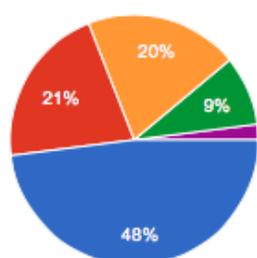
O intervalo entre um prato e outro é muito longo



Você demora a ser atendido

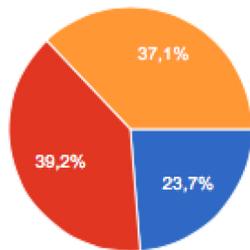


Você faria uso, se disponível, de alguma sinalização para indicar aos funcionários seu ritmo durante a refeição sem precisar chamá-los?



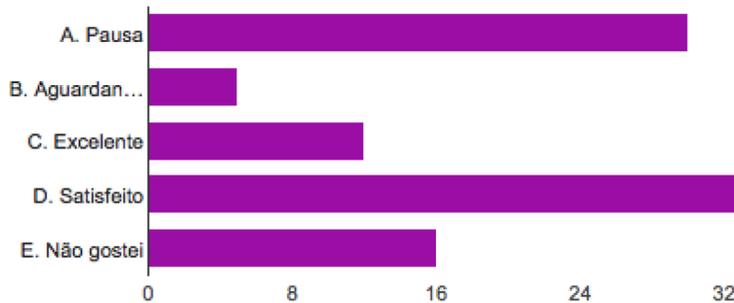
Resposta	Quantidade	Porcentagem
Sim, tentaria usar	48	48%
Provável que sim	21	21%
Depende, se a sinalização for simples de operar, sim	20	20%
Provável que não	9	9%
Não, prefiro não usar	2	2%

Você é familiar com a linguagem (praticamente universal) dos talheres?



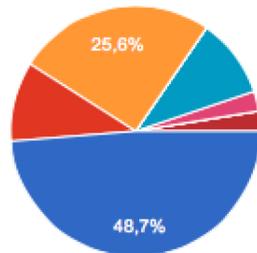
Não, nunca ouvi a respeito	23	23%
Já ouvi a respeito, mas não conhecia os significados	38	38%
Sim, conhecia um ou mais dos sinais apresentados	36	36%

Se respondeu sim, quais sinais já conhecia?



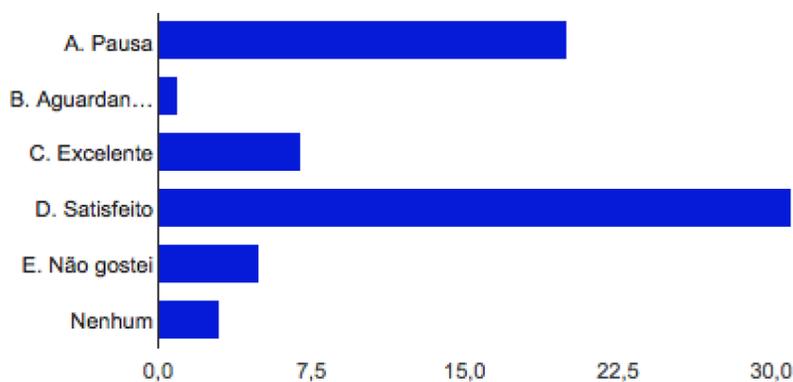
A. Pausa	30	76.9%
B. Aguardando próximo prato	5	12.8%
C. Excelente	12	30.8%
D. Satisfeito	33	84.6%
E. Não gostei	16	41%

Como você aprendeu sobre essa linguagem?



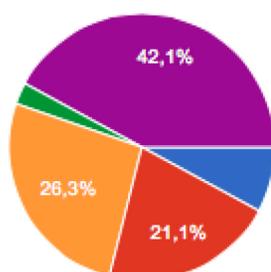
Em ambiente familiar	19	48.7%
Em curso de etiqueta	4	10.3%
Por meio de amigos	10	25.6%
Na escola/faculdade	0	0%
No trabalho	0	0%
Em programa de TV	4	10.3%
Na internet	1	2.6%
Material impresso (livro, revista, jornal, panfleto e afins)	0	0%
Outros	1	2.6%

Quais destes sinais usa com mais frequência?



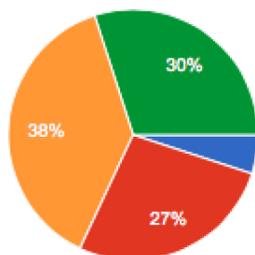
A. Pausa	20	51.3%
B. Aguardando próximo prato	1	2.6%
C. Excelente	7	17.9%
D. Satisfeito	31	79.5%
E. Não gostei	5	12.8%
Nenhum	3	7.7%

Se você já fez, ou faz uso dessa linguagem em restaurantes, foi corretamente interpretado?



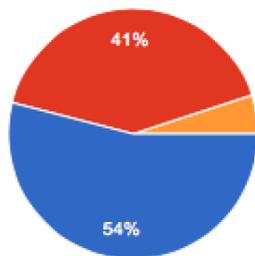
Não, nunca entendem a mensagem	3	7.7%
Geralmente não	8	20.5%
Geralmente sim	10	25.6%
Sim, sempre entendem a mensagem	1	2.6%
Não tenho certeza se entendem	16	41%

Suponha que você é convidado para um jantar formal e se depara com uma mesa parecida com a da imagem. Qual a sua proficiência no uso das louças e talheres?



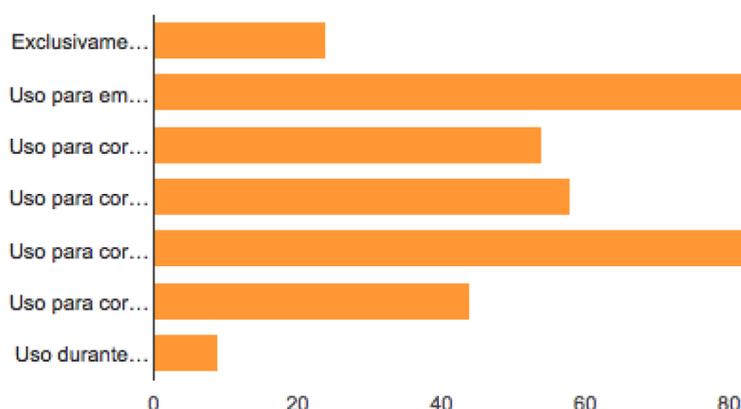
Conheço o uso de todos, sei por onde começo e onde termino	5	5%
Conheço o uso de alguns, tenho uma idéia da ordem de uso	27	27%
Acho que conheço o uso/ordem de alguns, mas não tenho segurança	38	38%
Não sei para que serve a maioria, nem por onde começar	30	30%

Note que as facas são sempre posicionadas à direita do prato. Com qual mão você utiliza a faca?



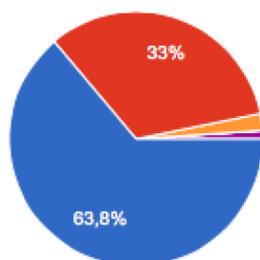
Direita, e sou destro(a)	54	54%
Esquerda, e sou destro(a)	41	41%
Direita, e sou canhoto(a)	5	5%
Esquerda, e sou canhoto(a)	0	0%

Em quais circunstâncias você costuma usar faca à mesa?



Exclusivamente quando preciso cortar algo	24	24%
Uso para empurrar o alimento em direção ao garfo	84	84%
Uso para cortar folhas em saladas	54	54%
Uso para cortar legumes	58	58%
Uso para cortar carnes	83	83%
Uso para cortar massas	44	44%
Uso durante a sobremesa	9	9%

Você acha relevante ter quantos conjuntos diferenciados de talheres à sua disposição em um bom restaurante?



2 conjuntos: 1 para pratos salgados e 1 para doces.	60	60%
3 conjuntos: entrada, prato principal e sobremesa.	31	31%
4 conjuntos: entrada, peixe, prato principal, sobremesa	2	2%
5 conjuntos: entrada, salada, peixe, prato principal, sobremesa	0	0%
6 ou mais conjuntos: couvert, entrada, salada, peixe, prato principal, sobremesa, etc	1	1%

APÊNDICE B - Formulário de entrevista para restaurantes e garçons

1. **Restaurante**
2. **Tipo de restaurante**
3. **Horários de funcionamento**
4. **Quantos garçons disponíveis em dias movimentados/horários de pico?**
5. **E em dias/horários de menor movimento?**
6. **Aproximadamente, qual é a capacidade de lotação do local?**
7. **Em um dia normal, em média, quantos clientes são atendidos no horário de pico?**
8. **E fora do horário de pico?**
9. **Quantos cursos possui o menu do restaurante?**

<input type="checkbox"/> Aperitivo	<input type="checkbox"/> Sobremesa
<input type="checkbox"/> Couvert	<input type="checkbox"/> Café
<input type="checkbox"/> Entrada	<input type="checkbox"/> Lanches/Combos
<input type="checkbox"/> Prato principal	<input type="checkbox"/> Outros:

10. **O estabelecimento possui louça específica para:**

	1 tipo	2 tipos	3 ou mais
Aperitivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Couvert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sopa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prato principal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sobremesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Café	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanches/Combos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. **O estabelecimento possui talheres específicos para:**

	1 tipo	2 tipos	3 ou mais
Aperitivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Couvert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sopa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peixe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carnes e aves	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sobremesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Café	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Garçons

12. **Em horários de pico, quantas mesas você atende em um mesmo intervalo de tempo, aprox.?**

	G1	G2	G3	G4
1 ou 2 mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 3 a 5 mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 6 a 8 mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 9 a 11 mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mais de 12 mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. **E em horários de menor movimento?**

	G1	G2	G3	G4
1 ou 2 mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 3 a 5 mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 6 a 8 mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 9 a 11 mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mais de 12 mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. **Em média, quantas vezes você vai até a mesa do mesmo cliente/grupo de clientes?**

Mesa com média de 4 pessoas

	G1	G2	G3	G4
1 ou 2 vezes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De 3 a 5 vezes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De 6 a 8 vezes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De 9 a 11 vezes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mais de 12 vezes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. **Se essa mesa estiver acomodando um grupo grande (7 ou mais pessoas), você se dirige a esse grupo:**

	G1	G2	G3	G4
1 ou 2 vezes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De 3 a 5 vezes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De 6 a 8 vezes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De 9 a 11 vezes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mais de 12 vezes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. **É difícil interpretar sinais emitidos pelos clientes?**

	G1	G2	G3	G4
Impossível, preciso perguntá-los	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muito difícil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Complicado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Razoavelmente fácil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muito fácil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. **Você gostaria que fosse empregado nas mesas um tipo de sinalização que permita ao cliente comunicar com clareza e à distancia suas intenções?**

	G1	G2	G3	G4
Sim, acho que facilitaria meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seria interessante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neutro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não, acho que complicaria meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. **Você é familiar com a linguagem (praticamente universal) dos talheres?**

	G1	G2	G3	G4
Não, nunca ouvi a respeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Já ouvi falar, mas não conhecia os significados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sim, sei identificar um ou mais sinais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. **Se respondeu sim, quais sinais consegue identificar?**

	G1	G2	G3	G4
A. Pausa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B. Aguardando próximo prato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C. Excelente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D. Satisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E. Não gostei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. **Você recebeu alguma instrução/treinamento sobre essa linguagem?**

	G1	G2	G3	G4
Sim, treinamento por empresa terceirizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sim, treinamento pelo restaurante em que trabalho/trabalhei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sim, por meios próprios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. **Você já identificou clientes tentando fazer uso dessa linguagem?**

	G1	G2	G3	G4
Não, nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raramente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frequentemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não tenho certeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. **Observações**

.....

.....

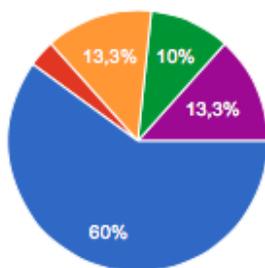
.....

.....

.....

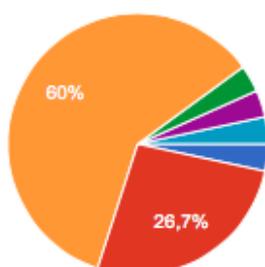
APÊNDICE C - Pesquisa de campo: Restaurantes

Tipo de restaurante



À la carte	18	60%
Rodízio	1	3.3%
À la carte e rodízio	4	13.3%
À la carte e buffet	3	10%
À la carte e bar	4	13.3%
Outros	0	0%

Horários de funcionamento



Somente almoço	1	3.3%
Somente jantar	8	26.7%
Almoço e jantar	18	60%
Almoço, lanche e jantar	1	3.3%
Café da manhã, almoço e jantar	1	3.3%
24h	1	3.3%

Quantos garçons disponíveis em dias movimentados/horários de pico?

Soma dos 30 estabelecimentos: 172
Média: 5,73

E em dias/horários de menor movimento?

Soma dos 30 estabelecimentos: 93
Média: 3,1

Aproximadamente, qual é a capacidade de lotação do local?

Soma dos 30 estabelecimentos: 5452
Média: 181,7

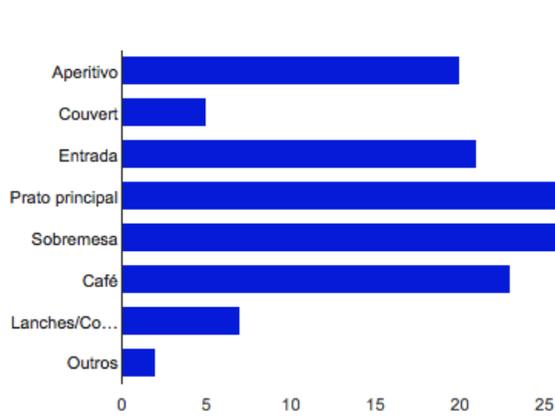
Em um dia normal, qual o número aproximado de clientes atendidos pelo restaurante durante o horário de pico?

Soma dos 30 estabelecimentos: 5885
Média: 196,1

E fora do horário de pico?

Soma dos 30 estabelecimentos: 1700
Média: 56,6

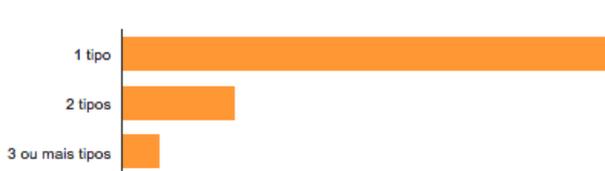
Quantos cursos possui o menu do restaurante?



Aperitivo	20	69%
Couvert	5	17.2%
Entrada	21	72.4%
Prato principal	29	100%
Sobremesa	29	100%
Café	23	79.3%
Lanches/Combos	7	24.1%
Outros	2	6.9%

Tipos de louça

Aperitivo



1 tipo	13	76.5%
2 tipos	3	17.6%
3 ou mais tipos	1	5.9%

Couvert



1 tipo	4	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Entrada



1 tipo	19	82.6%
2 tipos	4	17.4%
3 ou mais tipos	0	0%

Salada



1 tipo	8	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Sopa



1 tipo	9	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Prato principal



1 tipo	11	36.7%
2 tipos	18	60%
3 ou mais tipos	1	3.3%

Sobremesa



1 tipo	13	46.4%
2 tipos	13	46.4%
3 ou mais tipos	2	7.1%

Café



1 tipo	24	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Lanches/Combos



1 tipo	3	75%
2 tipos	1	25%
3 ou mais tipos	0	0%

Outros



1 tipo	5	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Tipos de talheres

Aperitivo



1 tipo	7	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Couvert



1 tipo	4	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Entrada



1 tipo	21	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Salada



1 tipo	6	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Sopa



1 tipo	9	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Peixe



1 tipo	1	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

Prato principal



1 tipo	26	86.7%
2 tipos	4	13.3%
3 ou mais tipos	0	0%

Sobremesa



1 tipo	27	93.1%
2 tipos	1	3.4%
3 ou mais tipos	1	3.4%

Café



1 tipo	24	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

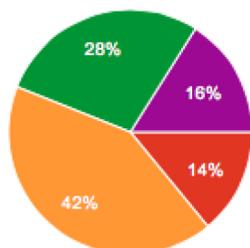
Outros



1 tipo	3	100%
2 tipos	0	0%
3 ou mais tipos	0	0%

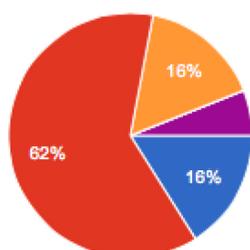
APÊNDICE D - Pesquisa de campo: Garçons

Em horários de pico, quantas mesas você atende em um mesmo intervalo de tempo, aproximadamente?



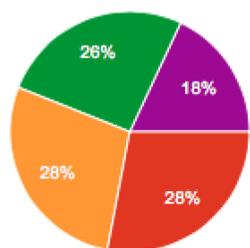
1 ou 2 mesas	0	0%
De 3 a 5 mesas	7	14%
De 6 a 8 mesas	21	42%
De 9 a 11 mesas	14	28%
Mais de 12 mesas	8	16%

E em horários de menor movimento?



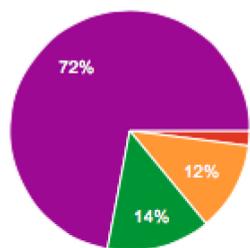
1 ou 2 mesas	8	16%
De 3 a 5 mesas	31	62%
De 6 a 8 mesas	8	16%
De 9 a 11 mesas	0	0%
Mais de 12 mesas	3	6%

Em média, quantas vezes você vai até a mesa do mesmo cliente/grupo de clientes?



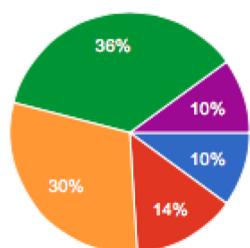
1 ou 2 vezes	0	0%
De 3 a 5 vezes	14	28%
De 6 a 8 vezes	14	28%
De 9 a 11 vezes	13	26%
Mais de 12 vezes	9	18%

Se essa mesa estiver acomodando um grupo grande (7 ou mais pessoas), você se dirige a esse grupo:



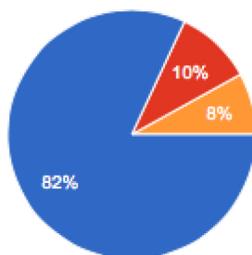
1 ou 2 vezes	0	0%
De 3 a 5 vezes	1	2%
De 6 a 8 vezes	6	12%
De 9 a 11 vezes	7	14%
Mais de 12 vezes	36	72%

É difícil interpretar sinais emitidos pelos clientes?



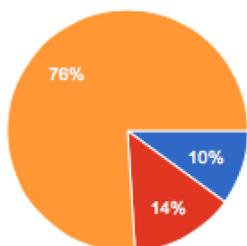
Impossível, preciso ir à mesa e perguntar	5	10%	guntar	5	10%
Muito difícil	7	14%	Muito difícil	7	14%
Complicado	15	30%	Complicado	15	30%
Razoavelmente fácil	18	36%	Razoavelmente fácil	18	36%
Muito fácil	5	10%	Muito fácil	5	10%

Você gostaria que fosse empregado nas mesas algum tipo de sinalização que possibilite ao cliente comunicar com clareza suas intenções, e que possa ser visto à uma certa distância?



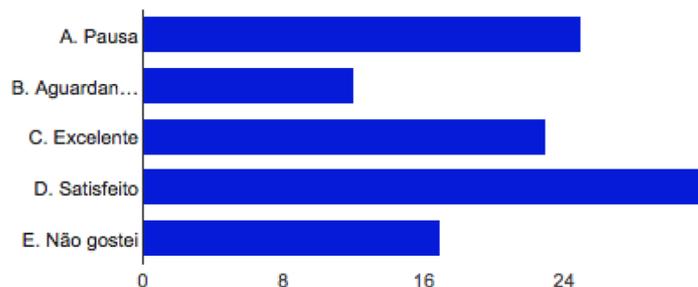
Sim, acho que facilitaria meu trabalho	41	82%
Seria interessante	5	10%
Neutro	4	8%
Não, acho que complicaria meu trabalho	0	0%

Você é familiar com a linguagem (praticamente universal) dos talheres?



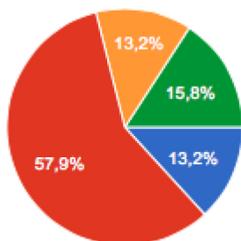
Não, nunca ouvi a respeito	5	10%
Já ouvi a respeito, mas não conhecia os significados	7	14%
Sim, sei identificar um ou mais sinais	38	76%

Se respondeu sim, quais sinais já conseguia identificar?



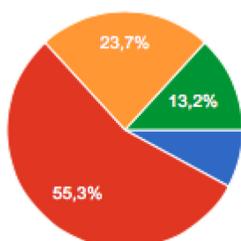
A. Pausa	25	65.8%
B. Aguardando próximo prato	12	31.6%
C. Excelente	23	60.5%
D. Satisfeito	32	84.2%
E. Não gostei	17	44.7%

Você recebeu alguma instrução/treinamento à respeito dessa linguagem?



Sim, treinamento por empresa terceirizada	5	13.2%
Sim, treinamento pelo restaurante que trabalho/trabalhei	22	57.9%
Sim, por meios próprios	5	13.2%
Outros	6	15.8%

Você já identificou clientes tentando fazer uso dessa linguagem?



Não, nunca	3	7.9%
Raramente	21	55.3%
Frequentemente	9	23.7%
Não tenho certeza	5	13.2%

APÊNDICE E - Observações e comentários

Os entrevistados não foram identificados. Utiliza-se:

G: Garçom

Ge: Gerente

G1 acha que o conhecimento da linguagem deveria ser mais difundido, universalizado, porque "facilita para os dois lados".

G2: Antes as pessoas esperavam umas às outras para começar a comer, adequavam o ritmo. Agora não, por isso a confusão na hora de entregar e retirar os pratos. Feedback do cliente é essencial, mas muitos não gostam de falar.

G3 já trabalhou nos restaurantes mais finos de Brasília e disse que não era muito frequente o uso da linguagem completa (apenas 1 ou 2 sinais). Disse que clientes não sabem, mas se usassem teriam um atendimento melhor e "mais personalizado".

G4: Alguns clientes querem ficar mais reservados, não querem ter muito contato com o atendente. G5: A linguagem ajudaria os clientes a ficarem mais confortáveis.

G6: Vamos muitas vezes às mesas para não deixar o cliente reclamar. Mas isso varia de cliente pra cliente, tem gente que não gosta. A posição de "fim" é a mais recorrente. Em outros restaurantes mais refinados observava mais o uso da linguagem, neste nem tanto.

2 tipos de garçons: rodízio e os que servem à la carte. Almoço é mais refinado e o uso da linguagem é mais observado. Garçons do período da noite não são instruídos a buscar por esse tipo de sinal nos clientes.

G7: Se já conhecer o cliente é fácil saber o que ele quer, se não, é complicado. Clientes costumam usar somente a posição de "satisfeito". Seria muito bom se os clientes utilizassem a linguagem completa pois orientaria o serviço. Mesas grandes: os clientes fazem pedidos de forma muito desordenada, o que triplica o serviço.

G8 recebeu treinamento e observa a linguagem em outro restaurante. Como o que trabalha agora é mais descontraído não se preocupa em observar, mas ainda acha que ajudaria se o cliente soubesse. Fica confuso se só o garçom sabe porque as pessoas não prestam atenção no que fazem com os talheres.

G9: O que complica é que às vezes vários clientes querem ser atendidos ao mesmo tempo. Horários de menor movimento: menos garçons, então há mais trabalho.

G10 achou a linguagem interessante, gostaria de aprender e que fosse implementada no restaurante. Ge disse que a linguagem é importante porque se ver que algum cliente ficou insatisfeito pode fazer algo a respeito, tentar compensá-los.

G11 disse que quando o restaurante está fora do horário de pico ele atende mais mesas porque há menos funcionários. G12 disse que tem facilidade com os clientes porque tem muitos anos de experiência, mas que não observa a mesma capacidade nos colegas.

G13: Clientes de mesas grandes fazem os pedidos de forma desordenada, o que dificulta o atendimento. Boa parte dos clientes já são da casa, G14 já está familiarizado com os pedidos. A comunicação é mais oral, G15 acha que independente dos sinais ainda prefere se comunicar oralmente com os clientes, mas acha que ajudaria a identificar quais mesas precisam de assistência.

Ge1: Os garçons costumam vir com o conhecimento dos sinais. Se não conhecem eu reforço. O feedback do cliente sobre o prato é muito importante, seria bom se os clientes usassem essa linguagem.

G16: Mesas mistas complicam meu trabalho: algumas pessoas participam do buffet, outras pedem à la carte.

Garçons disseram que poucos clientes conhecem a linguagem. Antigamente se usava mais, hoje em dia caiu em desuso. Garçons reclamam do comportamento dos clientes hoje em dia. Dizem que não têm etiqueta, não sabem se portar. Garçons se sentem confusos com a maneira que os clientes posicionam talheres no prato, por exemplo, juntam os talheres na posição de "fim", o garçom vai recolher o prato, e eles ainda não terminaram. Há garçons destinados ao rodízio e outros para o menu à la carte.

G17 recebeu treinamento por parte de outro restaurante onde era obrigatório saber a linguagem. Não observa clientes usando no restaurante em que trabalha agora. Ge: se interessou (pela linguagem) para obter feedback dos clientes.

1 garçom atende em média 20 pessoas ao mesmo tempo. Se o cliente pede vinho, o garçom vai muito mais vezes à mesa para servi-lo. É recorrente que os garçons achem que as posições de excelente/satisfeito significam a mesma coisa: posição de fim. Ge2: bastante otimista em implementar a linguagem nas mesas do restaurante. Feedback do cliente é essencial.

G18: É difícil saber quando o cliente está em pausa. Quando terminam não costumam ficar na mesa por muito tempo, logo saem e os pratos são recolhidos. Se o cliente está sozinho e se levanta é muito difícil saber se ele vai voltar, por exemplo, se foi ao banheiro.

Garçom muito positivo sobre o uso da linguagem. Aprendeu linguagem em outro restaurante "mais fino". Já tentou interpretar (a linguagem) no atual restaurante, mas o cliente usou posição de "fim" sem ter finalizado e reclamou. Clientes não sabem o que comunicam com os talheres.

G19 e G20 já tiveram experiências onde os clientes posicionam, sem saber, os talheres em posição de "satisfeito" sem haverem terminado a refeição. Acham que o conhecimento dos sinais deveria ser padrão. G21 conhecia posição de "satisfeito" com pequena inclinação para a direita (também aceitável e difundido por canais de etiqueta).

G22 diz que já conhece 70% dos clientes da casa. A política do local é não deixar o cliente esperando. Garçons não tem mesas fixas: um cobre o outro. Diz que o atendimento varia muito de mesa pra mesa, principalmente quando há "clientes aflitos".

G23 diz que pessoas não se interessam em dar feedback. O restaurante tem formulários de sugestões, mas clientes comem e querem ir embora, não querem preencher. G24 acha que a linguagem seria mais interessante pela questão do feedback prático do que pelo atendimento em si. O restaurante valoriza muito a opinião do cliente.

Restaurante contrata garçons sem experiência e faz o treinamento, ensinando a linguagem. Feedback dos clientes é muito importante, a linguagem ofereceria uma base excelente sobre a opinião do cliente. Se o cliente coloca o talher na posição de pausa, G25 afirma que "nem chega perto", deixa ele levar o tempo dele na mesa. Acha muito importante dar espaço para que o cliente se sinta à vontade e coma em paz.

G26 apontou que essa linguagem funcionaria muito bem em rodízios. O cliente precisa saber bem a linguagem para não confundir os atendentes.

Garçom antigo da casa, já conhece a maioria dos clientes, por isso acha fácil a comunicação com eles. Disse que sempre observa a posição de "fim" e sabe quando retirar os pratos da mesa. 90% dos clientes usam as posições que G27 sabe identificar (pausa, excelente e satisfeito). Garçons trabalham com sistema de "praças" no restaurante: cada um tem sua área. Atendem o cliente do começo ao fim sem revezar. O protocolo do restaurante é sempre perguntar ao cliente, o que G1 chama de "pós-serviço".

G28: Horários fora de pico: menos funcionários, mais mesas para atender sozinho. Se mostrou muito interessado com a linguagem. Ge3: Achou interessantíssimo. Disse que na experiência dele com restaurantes (mais de 15 anos) teria ajudado muito. Disse que cliente muitas vezes não gosta de ir atrás de alguém para elogiar, e principalmente para reclamar, e que essa seria uma forma sutil de dar feedback. Gostou muito da ideia, acha que o cliente iria ficar mais confortável com o serviço.

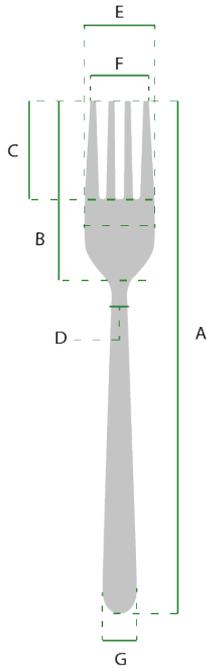
G29: Vários clientes querem ser atendidos ao mesmo tempo às vezes. G30: Ensinar a linguagem ao cliente seria importante para saber quando terminaram e se gostaram da comida.

Cliente não gosta se o atendente vai muitas vezes à mesa. O restaurante possui um totem de mesa com botões para chamar o garçom, pedir a conta e cancelar. G31 diz que facilita o trabalho. Porém, mesmo quando o cliente pede a conta G32 ainda é instruído a ir à mesa oferecer sobremesa, café, etc, antes de levar a conta. Ge: Serviço bom é quando o cliente nem precisa chamar, o garçom já identifica e atende. O restaurante possui comandas de feedback: não são frequentemente preenchidas pelos clientes.

APÊNDICE F - Tabelas de medidas comparativas dos talheres

Todas as medidas encontram-se em milímetros (mm)

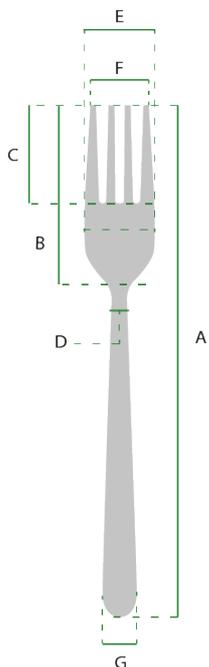
5.1 Garfo de mesa



- A** - Comprimento geral (180 - 210)
- B** - Comprimento da concha (55 - 65)
- C** - Comprimento dos dentes (32 - 45)
- D** - Área mais estreita do cabo (5 - 10)
- E** - Área mais larga da concha (23 - 28)
- F** - Largura dos dentes (14 - 19)
- G** - Área mais larga do cabo (12 - 22)

	A	B	C	D	E	F	G
01	198	60	45	9	24	14	22
02	185	55	40	10	25	19	20
03	210	65	45	8	24	15	12
04	189	64	45	8	24	18	17
05	204	58	40	10	24	16	15
06	184	65	32	10	23	17	18
07	180	58	32	7	24	19	14
08	194	65	45	7	24	17	18
09	184	59	38	7	23	18	18
10	196	65	37	5	28	17	20

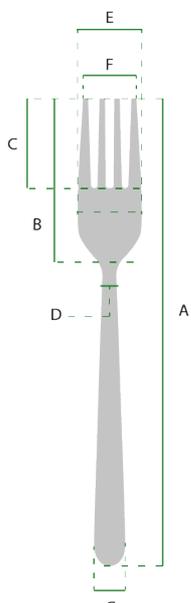
5.2 Garfo de entrada



- A** - Comprimento geral (160 - 185)
- B** - Comprimento da concha (52 - 64)
- C** - Comprimento dos dentes (34 - 42)
- D** - Área mais estreita do cabo (5 - 10)
- E** - Área mais larga da concha (22 - 27)
- F** - Largura dos dentes (14 - 18)
- G** - Área mais larga do cabo (12 - 22)

	A	B	C	D	E	F	G
01	160	52	36	5	24	14	12
02	172	54	40	7	26	16	22
03	176	62	42	8	27	14	18
04	185	64	41	10	22	18	16
05	180	56	34	7	24	16	18

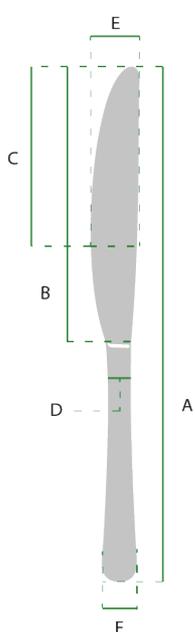
5.3 Garfo de sobremesa



- A** - Comprimento geral (150 - 165)
- B** - Comprimento da concha (52 - 60)
- C** - Comprimento dos dentes (34 - 41)
- D** - Área mais estreita do cabo (4 - 7)
- E** - Área mais larga da concha (21 - 24)
- F** - Largura dos dentes (15 - 18)
- G** - Área mais larga do cabo (14 - 18)

	A	B	C	D	E	F	G
01	154	55	37	4	21	16	15
02	160	58	40	6	23	16	16
03	165	60	41	7	24	18	16
04	150	52	34	6	22	15	14
05	152	52	38	5	24	16	18

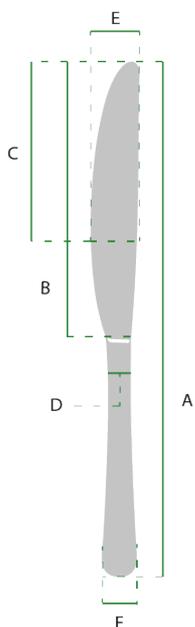
5.4 Faca de mesa



- A** - Comprimento geral (198 - 218)
- B** - Comprimento da lâmina (90 - 115)
- C** - Comprimento da serra (50 - 90)
- D** - Área mais estreita do cabo (9 - 18)
- E** - Área mais larga da lâmina (16 - 20)
- F** - Área mais larga do cabo (16 - 24)

	A	B	C	D	E	F
01	216	110	80	18	16	24
02	205	90	50	9	18.5	20
03	200	105	65	13	16	17
04	198	98	74	10	16	18
05	204	99	62	10	16	16
06	218	115	90	10	20	17
07	210	100	76	10	16	18
08	210	90	57	10	16	17
09	208	96	65	9	17	18
10	214	110	82	12	18	22

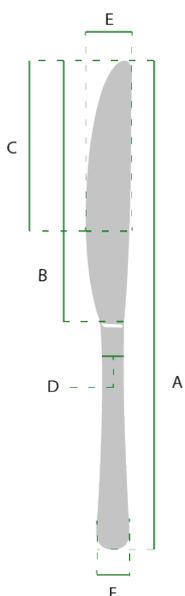
5.5 Faca de entrada



- A** - Comprimento geral (161 - 186)
- B** - Comprimento da lâmina (65 - 80)
- C** - Comprimento da serra (40 - 65)
- D** - Área mais estreita do cabo (8 - 16)
- E** - Área mais larga da lâmina (15 - 20)
- F** - Área mais larga do cabo (14 - 20)

	A	B	C	D	E	F
01	161	75	40	11	15	16
02	184	65	55	12	20	16
03	172	80	60	8	16	14
04	186	65	65	16	18	20
05	178	68	58	14	16	18

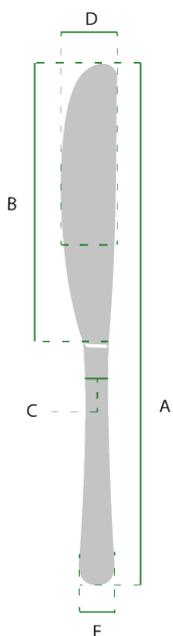
5.6 Faca de carne



- A** - Comprimento geral (200 - 220)
- B** - Comprimento da lâmina (90 - 120)
- C** - Comprimento da serra (60 - 96)
- D** - Área mais estreita do cabo (10 - 18)
- E** - Área mais larga da lâmina (16 - 22)
- F** - Área mais larga do cabo (18 - 24)

	A	B	C	D	E	F
01	216	110	86	16	22	24
02	200	90	60	10	18	18
03	206	94	74	12	16	20
04	220	120	96	18	20	20
05	215	108	92	16	16	22

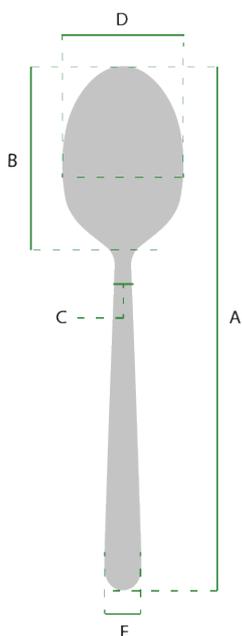
5.7 Espátula de manteiga



- A** - Comprimento geral (141 - 150)
- B** - Comprimento da lâmina (47 - 68)
- C** - Área mais estreita do cabo (7 - 12)
- D** - Área mais larga da lâmina (17 - 21)
- E** - Área mais larga do cabo (16 - 20)

	A	B	C	D	E
01	141	60	8	18	16
02	144	50	7	17	17
03	150	68	10	20	18
04	145	47	8	18	18
05	148	62	12	21	20

5.8 Colher de sopa



A - Comprimento geral (182 - 212)

B - Comprimento da concha (58 - 68)

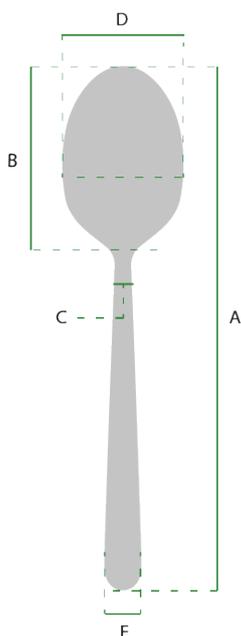
C - Área mais estreita do cabo (5 - 10)

D - Área mais larga da concha (38 - 45)

E - Área mais larga do cabo (14 - 22)

	A	B	C	D	E
01	183	60	8	39	18
02	190	60	8	39	17
03	185	62	8	39	17
04	190	64	7.5	42	20
05	198	68	5	45	20
06	192	65	7	42	22
07	212	66	10	44	14
08	204	60	10	40	16
09	196	65	7	42	20
10	182	58	7	38	14

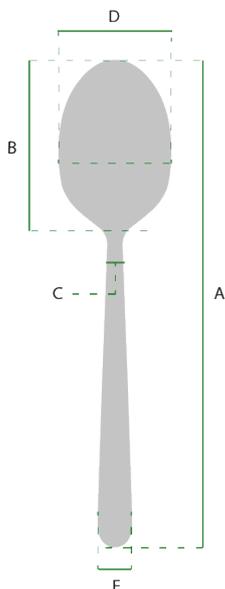
5.9 Colher de entrada



- A** - Comprimento geral (162 - 186)
- B** - Comprimento da concha (54 - 66)
- C** - Área mais estreita do cabo (5 - 10)
- D** - Área mais larga da concha (35 - 42)
- E** - Área mais larga do cabo (14 - 20)

	A	B	C	D	E
01	162	54	5	40	14
02	181	58	8	35	16
03	172	60	10	36	20
04	186	66	7	42	18
05	184	62	7	38	16

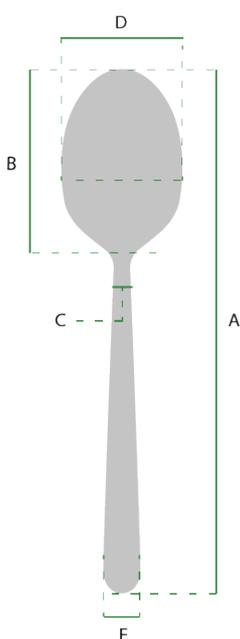
5.10 Colher de entrada



- A** - Comprimento geral (140 - 168)
- B** - Comprimento da concha (43 - 54)
- C** - Área mais estreita do cabo (4 - 8)
- D** - Área mais larga da concha (27 - 34)
- E** - Área mais larga do cabo (14 - 18)

	A	B	C	D	E
01	160	48	6	32	15
02	140	43	6	27	14
03	168	50	7	34	18
04	154	54	8	33	14
05	151	52	4	33	16

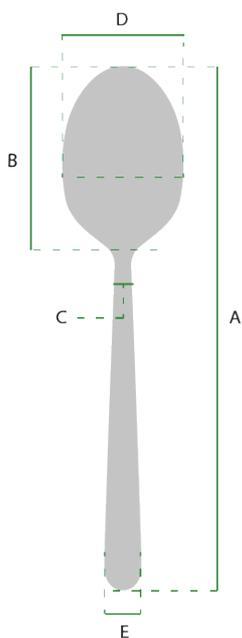
5.11 Colher de chá



- A** - Comprimento geral (132 - 136)
- B** - Comprimento da concha (40 - 48)
- C** - Área mais estreita do cabo (4 - 7)
- D** - Área mais larga da concha (25 - 31)
- E** - Área mais larga do cabo (13 - 15)

	A	B	C	D	E
01	132	40	6	25	13
02	133	40	7	25	14
03	132	45	4	28	13
04	136	48	4	31	15
05	134	40	7	25	13

5.12 Colher de café



A - Comprimento geral (91 - 119)

B - Comprimento da concha (30 - 35)

C - Área mais estreita do cabo (4 – 5.5)

D - Área mais larga da concha (19 - 23)

E - Área mais larga do cabo (10 - 12)

	A	B	C	D	E
01	119	35	5.5	23	12
02	114	34	5	23	11
03	91	28	4.5	19	10
04	116	32	4	22	10
05	110	30	4	22	11