

MÚSICA EM AMBIENTES DE ALIMENTAÇÃO – O USO DA MÚSICA COMO ITEM DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE ALIMENTAÇÃO

Cléverson Jacomin Oliveira¹

RESUMO

Com vistas no crescimento e mudanças ocorridas na área da qualidade de serviços nos últimos anos, os restaurantes têm tornado-se lugares que procuram impressionar os clientes, com ambientes elaborados, mesmo nos mais simples indo aos mais luxuosos, com produtos especialmente preparados, com o intuito de satisfazer os mais diferentes tipos de clientes. Dentro destes ambientes de alimentação, um dos itens importantes para a qualidade, sob a percepção do cliente, é a música ambiente. Para isto necessitam buscar informações fora da sua área de atuação, englobando aspectos positivos para que seus estabelecimentos obtenham maior frequência dos interessados por este setor comercial. A música é muito utilizada, porém poucos profissionais sabem a sua utilidade e poder sobre os aspectos psicológicos do ser humano. O uso da sonorização em ambientes é freqüente, porém, quando não bem dimensionada pode alterar o comportamento dos freqüentadores do local. Este estudo apresenta roteiro e metodologia básica, para que proprietários e profissionais de restaurantes e similares possam fazer a definição adequada de trilhas sonoras específicas para ambientes de restaurantes não temáticos, ou seja, restaurantes informais, familiares, terceiras casas, cafés e de bifes e grelhados, agregando qualidade a este serviço ofertado.

Palavras-chaves: Restaurantes, alimentação, música.

ABSTRACT

Lately, as we had so many changes and evolution on the quality services area on the last years, the restaurant had been changed in to places that are always trying to amazing costumers, with characteristic environments, even from the most simple to the most luxurious, with products specially prepared to satisfy the most different kind of costumers. Together with these food items, one of the most important for the quality, by the costumer noticing is the mechanical ambient music. For this they need to look for information out of their act area, join positives aspects together for their establishment had more frequency of the people that are interested in this area. The music is used so much however a few professionals know its utility and power under

¹ Bacharel em Turismo pela UDC – União Dinâmica de Faculdades Cataratas. Endereço: Rua Buenos Aires, 365 – Jardim Alice II Cep 85858-140 Foz do Iguçu-PR. E-mail: cleversonjoliveira@hotmail.com.

the psychological aspects of the human being. The use of mechanical music ambient is frequent, however if there is not a good management it could change the costumer behavior. This study present script and basics methods, for the owners and the professionals of restaurants could done the correct definition of the soundtracks specific for non theme restaurants ambient as like informal restaurants, family, “third houses”, café, grills and biffs, giving quality to theses offered services.

Key-words: Restaurants, food, music.

MÚSICA EM AMBIENTES DE ALIMENTAÇÃO

O estudo da música como item de qualidade em ambiente de alimentação permeará diversas áreas desde o turismo, gastronomia, música, musicoterapia e a psicologia, relacionadas ao homem. Dessa forma o estudo contribuirá para a elaboração de repertórios musicais a fim de promover o bem estar, a satisfação dos clientes e a sua fidelização.

Tanto o homem primitivo como o homem pós-moderno necessita de estímulos para superar-se e evoluir. No entanto os motivos básicos são o medo, o desejo, o amor e a cobiça, mas existe também a necessidade de estímulo através da mudança, excitação e novidade, realizando algo diferente.

Segundo Arendit (2002:21), turismo no ponto de vista formal da OMT - Organização Mundial do Turismo é definida como:

“... o fenômeno que ocorre quando um ou mais indivíduos se transladam a um ou mais locais diferentes de sua residência habitual por um período maior que 24 horas e menor que 180 dias, sem participar dos mercados de trabalho nos locais visitados”.

Compreende-se que o ato do turismo é constituído pela interação de diversos setores, sendo a gastronomia de extrema importância, seja para suprir a necessidade básica vital do ser humano ou por lazer e apreciação.

Diferentes autores afirmam que a gastronomia de uma sociedade constitui uma linguagem mediante a qual está expressando uma cultura ou estrutura.

De acordo com Schluter (2003:69), o uso que o turismo faz da gastronomia serve para resgatar valores, colocada de forma com que a mesma adquira cada vez mais importância para promover um destino e captar correntes turísticas.

A música não é como a poesia ou a pintura. Vive um momento e desaparece. Uma vez desaparecida ninguém mais pode concretizá-la. Dessa forma pouco se conhece sobre a música na antiguidade.

Segundo Verdi e Strauss (1980:17), para conhecermos a música do passado, podemos dispor de dois caminhos. Um é a existência da tradição oral; onde há povos que as melodias vivem, às vezes por muito tempo. Mas, porém não é possível provar devido cuja conservação não pode estar oficialmente confiada a ninguém. O segundo caminho para conhecer a música antiga é a escrita, mas apesar de nos parecer natural e simples está repleto de dificuldades. Não é tão fácil por ser preciso exprimir com eles a altura, duração, força e expressão de um tom, de uma frase de uma melodia.

Segundo Correia (1975:81), na época de Tito, a população de Roma compunha-se de vinte milhões de escravos para cada cidadão livre e menos de oito milhões de homens livres.

Um dia um messias surgiu e pregava que entre senhores e escravos não existia diferença, todos eram filhos do Pai Celeste. A ideologia generalizou-se nos séculos iniciais da Idade Média logo, o canto dos primeiros cristãos deriva dos cantos gregos, romanos e hebraicos.

De acordo com Solti (1997:34), por volta do ano 1000 d.C., Guido d'Arezzo, um monge Benedito inventou a notação musical em pautas. Esta notação causou impacto muito grande na forma como a música era cantada.

A Renascença² impulsionou inúmeros progressos na música não religiosa onde as cortes e a nobreza passaram a apreciá-la tocada e cantada. Estas canções com temas de amor são uma viva expressão da autoconfiança dessa época. Portanto foi no período Barroco³ que surgiu a música de forma mais complexa. Johann Sebastian Bach, um dos principais compositores barrocos, escreveu obras musicais para cravo, órgão e inúmeros outros instrumentos. Georg Friedrich Haendel tornou-se mais conhecido como compositor de oratórios e operas.

² Renascimento ou Renascença são os termos usados para identificar o período da História da Europa aproximadamente entre fins do século XIII e meados do século XVII, quando diversas transformações em uma multiplicidade de áreas da vida humana assinalam o final da Idade Média e o início da Idade Moderna.

³ O barroco foi um período estilístico e filosófico da História da sociedade ocidental, ocorrido desde meados do século XVI até ao século XVIII.

Já os classicistas não pretendiam que a música fosse linguagem para cantar a religião, o amor, o trabalho, ou qualquer coisa. Buscavam dar pureza total a fim de que o mero ato de ouvi-la bastasse para dar prazer. “A perfeição da forma era o seu ideal estético”.

O Romantismo Tardio, assim chamado no final do século XIX, por tornarem-se sinfonias mais longas e terem orquestras bem maiores. A música continuava a ser usada como meio de expressão das emoções.

Desta forma entende-se que a música encontra-se intrinsecamente ligada à vida e a evolução humana. De acordo com Wadda (2001:05), para alguns povos a força divina vem através dos sons.

A modernidade coloca o homem diante de grandes desafios. A fim de se libertar do estresse e do cansaço diário ele faz da música sua terapia.

Para Benenson (1985:11) há duas formas que defini a musicoterapia: uma encarando seu aspecto científico e a outra, o terapêutico.

Com respeito no ponto de vista científico, considera-se que:

“... a Musicoterapia é uma especialização científica que se ocupa do estudo e investigação do complexo som/ ser humano, seja o som musical ou não, tendente a buscar os elementos diagnósticos e os métodos terapêuticos do mesmo”.

Com respeito ao ponto de vista terapêutico, considera-se que:

“... a Musicoterapia é uma disciplina paramédica que utiliza o som, a música e o movimento para produzir efeitos regressivos e abrir canais de comunicação, com o objetivo de empreender através deles o processo de treinamento e recuperação do paciente para a sociedade”.

A musicoterapia se ocupa do estudo e investigação do complexo som/ ser humano. Este complexo está formado da seguinte forma:

- a) os elementos capazes de produzir os estímulos sonoros, ou seja, a natureza, o corpo humano, os instrumentos musicais, os aparelhos eletrônicos, etc;
- b) os estímulos, ou seja, o silêncio, os sons percebidos internamente, como o batimento cardíaco, os ruídos, os ultra-sons, os infra-sons, o movimento, etc;

- c) o percurso das vibrações com suas leis físicas;
- d) os órgãos receptores desses estímulos, ou seja, o sistema auditivo, o sistema de percepção interna, o sistema tátil e o sistema visual;
- e) a impressão e percepção do sistema nervoso e sua inter-relação com o sistema endócrino, parassimpático e outros;
- f) a repercussão psicobiológica e a elaboração e a elaboração da resposta;
- g) a resposta que pode ser de conduta, motora, sensitiva, orgânica, de comunicação através do grito, do pranto, do canto, da dança, da voz, da música, dos gestos.

Para Oliveira (2002:07), o corpo é afetado de acordo com a natureza da música cujas vibrações incidem sobre ele – constatação muito real e física do aforismo como na música, assim na vida! Descobriram os pesquisadores que acordes consonantes e dissonantes, intervalos diferentes e outras características da música exercem todos um profundo efeito sobre o pulso e a respiração do homem – sobre a sua velocidade e regularidade ou irregularidade do seu ritmo.

A pulsação cardíaca normal do coração é de 65-80 batimentos por minuto. O ritmo mais lento que o da pulsação cardíaca, gera tensão como se o corpo estivesse preparando para a súbita aceleração da cadência musical até a cadência normal. No extremo oposto da escala, os ritmos acelerados elevam o ritmo da pulsação do coração e, portanto, a excitação emocional.

Segundo Claret (1996:82), o hormônio adrenalina é lançado na corrente sanguínea durante o estresse, a ansiedade ou experiência simulada de submeterse alguém a algum volume anormal de música. Quando isso acontece, o coração bate célere, os vasos sanguíneos se constroem, dilatam-se as pupilas, empalidece a pele, e não raro o estômago, os intestinos e esôfago são tomados de espasmo. Quando o volume é prolongado os batimentos cardíacos tornam-se irregulares.

De acordo com Rudiger (2002:10), a música ativa centros de prazer no cérebro, assim como a comida, o sexo ou as drogas.

Segundo Filadelfo (2002:11), a trilha sonora durante as refeições deve ser música calma; de preferência, clássicos instrumentais. A explicação é que o ritmo

suave e harmonioso estimula a comer vagarosamente, mastigando melhor e sentindo mais o cheiro e o sabor dos alimentos.

O importante é aplicar a música certa no local e momento certo. Os efeitos em ambientes coletivos vão desde o aumento da produtividade, redução da fadiga e relaxamento até estímulo para o consumo. No entanto o efeito obtido pela musicoterapia varia para cada indivíduo de acordo com sua capacidade de percepção.

Segundo Davidoff (2001:141), “A percepção é um processo cognitivo, uma forma de conhecer o mundo”.

Já para Atkinson (1995:137) a percepção é o estudo de como integramos sensações em conceitos sobre os objetos, e como depois usamos esses conceitos para lidarmos com o mundo, uma impressão é um resultado de um processo perceptivo. “A percepção é, assim, a seleção de estímulos por meio da atenção”.

Segundo Braghirolli (1990:74), as características do estímulo são as condições externas ao percebedor, ou determinantes objetivos da percepção. Alguns estímulos chamam mais atenção que outros. Há outros que nem são percebidos pelo homem. Ex: ruídos de 20 decibéis.

Psicólogos acreditam que a atenção é simplesmente um aspecto da percepção. O ato de perceber requer seletividade. Outros cientistas cognitivistas acreditam que a atenção é uma capacidade distinta. É comumente representada como um filtro de informações.

Para Engen apud Davidoff (2001:148), os sistemas sensoriais são intimamente ligados. O sabor da comida está ligado ao olfato. Quando você está resfriado ou com alergia, não pode sentir cheiros, então a comida perde o sabor. Muito daquilo que chamamos de paladar é, na verdade, olfato.

Tanto o paladar como o olfato, fazemos uma distinção entre os dois sentidos químicos em parte pela localização dos receptores. “As substâncias químicas interagem com os receptores na boca e garganta para produzir as sensações de paladar”. Para produzir as sensações de olfato, “as substâncias químicas interagem com receptores do nariz”.

O ato de cheirar faz com que o ar adentre profundamente a cavidade nasal até chegar aos receptores. Quando estamos mastigando alguma coisa, o ar é

empurrado pelas narinas na parte posterior da garganta até atingir os nervos os receptores. As mensagens relativas a cheiro trafegam por diversas localidades dentro do cérebro por meio de nervos olfativos.

De acordo com Atkinson (1995:123), o sistema auditivo consiste dos ouvidos, partes do cérebro e vários trajetos de conexão neural. Os ouvidos incluem não apenas os apêndices dos lados da cabeça, mas todo órgão de audição, a maioria do qual esta dentro do crânio.

“As mensagens dos receptores auditivos viajam para o cérebro. Leva aproximadamente 50 milissegundos para uma informação sonora que esta adentrando o ouvido chegar aos centros auditivos do córtex”. Sons de diferentes freqüências são processados em diferentes regiões dos lobos temporais.

Assim o ser humano experiencia sons, não ondas sonoras. Somos mais sensíveis a alguns comprimentos de ondas sonoras do que outros.

À medida que sobe a freqüência (uma propriedade física) de uma onda sonora, sobe também o seu tom (uma propriedade percebida). Pessoas ouvem sons de propriedade entre 20 e 20.000 hertz. Nossa sensibilidade maior esta entre os 1.000 a 4.000 hertz.

Para tons acima de 100 hertz, os neurônios não podem disparar à mesma taxa do estímulo por causa do período refratário.

O barulho pode-se definir como um som indesejado. O barulho pode induzir as pessoas a uma certa tensão. Pode causar perdas auditivas também. É difícil prever os efeitos do barulho sobre o desempenho. Mas barulhos conhecidos com intensidade de 100 decibéis ou mais – especialmente quando imprevisíveis, incontroláveis e intermitentes – são altamente prejudiciais.

Dessa forma percebe-se que o serviço de alimentação necessita muito mais que “boa vontade”, é necessário garra. E para alcançar o sucesso é necessário suprir as necessidades e atingir as expectativas de um consumidor cada vez mais exigente.

REFERENCIAL TEÓRICO

ATKINSON, Rita L.; ATKINSON, Richard C.; SMITH, Edward E.; BEM, Daryl J. **Introdução a psicologia**. 11.ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

BRAGHIROLI, Elaine Maria. **Psicologia geral**. 9.ed. revisada e atualizada. Porto Alegre: Editora Vozes, 1990.

BENZON, Rolando O. **Musicoterapia**. 1.ed. São Paulo: Enelivros, 1985.

CLARET, Martin. **O poder do poder**. 1.ed. São Paulo: Editora Martin Claret Ltda, 1996.

CORREIA, Sérgio Ricardo da Silveira. **Ouvinte consciente: arte musical, 1º grau, comunicação e expressão**. 7.ed. São Paulo: Ed. Do Brasil, 1975.

DAVIDOFF, Linda L. **Introdução à psicologia**. 3.ed. São Paulo: Makron Books, 2001.

FILADELFO, Livia. **Terapia musical: a cura pela música. Trilha sonora da vida**. São Paulo, v. 4, nº 8, p.11-13, 2002. ISSN 1807-3603.

LOBO, Alexandre. **Manual de estrutura do restaurante comercial**. 1.ed. São Paulo: Atheneu, 1999.

LAGE, Beatriz Helena Gelas. **Turismo: teoria e prática**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, Paula Bianca. **Terapia musical: a cura pela música. Remédio sem contra-indicações**, São Paulo, v. 3, nº 7, p.6-11, 2002. ISSN 1807-3603.



OLIVEIRA, Cássio. **Terapia musical**: a cura pela música. Profissão: musicoterapeuta, São Paulo, v. 2, nº 6, p.4-5, 2002. ISSN 1807-3603.

RUDIGER, Rodrigo. **Terapia musical**: a cura pela música. Sons que transmitem amor, São Paulo, v. 6, p.10-12, 2002. ISSN 1807-3603.

SCHLÜTER, Regina G. **Gastronomia e Turismo**. 22.ed. São Paulo: Aleph, 2003.

SOLTI, Georg. **O mundo maravilhoso da música**: arte, história, instrumentos, tecnologia. 1.ed. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1997.

VERDI, Giuseppe. STRAUSS, Johnn. **História universal da música**. 2.ed. São Paulo: Companhia Melhoramentos.

WADDA, Célia. **Terapia musical**: a cura pela música. Música: o “remédio da alma”, São Paulo, v. 3, nº 2, p.5-8, 2001. ISSN 1676-6253.