

Análise da qualidade dos serviços em uma pizzeria de pequeno porte

Guilherme Bruno Gonçalves Rosa¹; Ianca Sâmora Teixeira¹; Janaina Aparecida Paulino Silva¹; Júlio César Benfenatti Ferreira²; Renata Leite de Andrade⁽¹⁾.

(1) Estudantes de Engenharia de Produção. Instituto Federal Minas Gerais (IFMG) *campus* Bambuí. Rod. Bambuí/Medeiros km 5. CEP: 38900-000. Bambuí-MG. (2) Professor Orientador – IFMG.

RESUMO - O ramo alimentício exige um alto índice de qualidade, pois, nesse setor existe uma grande concorrência, onde quem sobressai são as empresas que investem mais em ferramentas de qualidade e treinamento de seus funcionários. Assim garantindo um serviço de alto nível e fidelizando seus clientes. O estudo tem ênfase na análise da qualidade dos serviços de uma empresa do ramo alimentício. O objetivo foi conhecer mais a fundo a pizzeria e propor melhorias para a empresa. Para isso uma profunda observação no local foi realizada junto com a aplicação de um questionário destinado aos clientes finais do estabelecimento. A partir da análise desenvolvida podemos observar algumas deficiências na qualidade do serviço oferecido. Então baseado na Teoria Geral da Administração melhorias foram propostas para que o estabelecimento possa ser mais competitivo no mercado.

Palavras-chave: Pizzeria, qualidade, competitividade.

INTRODUÇÃO

Com a incorporação de novos contingentes populacionais ao mercado consumidor, a demanda por alimentos cresce cada vez mais no mundo. No Brasil, os estabelecimentos formais que têm como principal atividade a produção no setor de alimentos somam 667,5 mil, representando 19% do total de estabelecimentos (Sebrae, 2011).

Mesmo com um significativo destaque na economia nacional, o *food service* ainda tem grande potencial de expansão se comparado à Europa e Estados Unidos, onde são destinados de 50% a 60% do consumo de alimentos à alimentação fora do lar (Portal Brasil, 2014).

O presente estudo tem ênfase na qualidade na análise da qualidade dos serviços de uma empresa do ramo alimentício. O objetivo foi conhecer mais a fundo a pizzeria e propor melhorias para a empresa.

MATERIAL E MÉTODOS

Em relação ao método de estudo o presente trabalho é uma pesquisa descritiva. Uma de suas características mais significativas está na utilização de coleta dedados, tais como, questionários e observação. Outra ferramenta para a obtenção de informações foi a visita ao restaurante.

O estudo foi realizado na Pizzaria Avenida, situada na cidade de Bambuí-Mg. Para a coleta de dados foi aplicado um total de 100 questionários, onde os principais temas abordados foram:

- O índice de satisfação do cliente com o produto final.
- O índice de satisfação do cliente com o atendimento oferecido pelo estabelecimento.
- Sugestões.

Após um período de 7 dias os questionários foram recolhidos e analisados para que se pudesse ser feita a apuração dos dados necessários para a realização do estudo. Dos 100 questionários aplicados apenas 65 foram respondidos, 20 preenchidos de maneira errônea e somando no total uma quantia de 45 questionários validos para a pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Quanto a satisfação do cliente com o produto final oferecido (Ver Figura 1), a grande maioria (88,33%) dos clientes se viram satisfeitos com o produto oferecido. Os outros 16,66% dizem estar insatisfeitos. Esse resultado tem como principal causa o tempo de espera para que o produto seja produzido, 16,66% dos clientes se dizem insatisfeitos e que esperavam que o tempo de espera fosse menor.

Quanto à satisfação do cliente em relação ao atendimento oferecido (Ver Figura 2), temos que 79,16% dos clientes participantes da pesquisa estão satisfeitos com o atendimento, os outros 20,83% dizem estar insatisfeitos principalmente com aspectos como a motivação dos funcionários. Esse fator de insatisfação também pode ter como variável o mal treinamento dos funcionários ou falha na gestão de pessoas da empresa.

Nas sugestões para que se faça o possível melhoramento do desempenho de funcionários e também para que os clientes possam se sentir mais seguro quanto a qualidade do serviço oferecido (Ver Figura 3). Foram abortados apenas 3 aspectos:

- 50% dos clientes opinaram pela contratação de um novo garçom afim de agilizar o atendimento recebido no local.

VIII Semana da Ciência e Tecnologia IFMG – *campus* Bambuí

VIII Jornada Científica

- 28% dos clientes propuseram uma melhoria no ambiente, melhoria essa que seria a implantação de música ou até mesmo de uma televisão para que os clientes possam se distrair.
- 22% opinaram para que se estendesse o horário de funcionamento do restaurante.

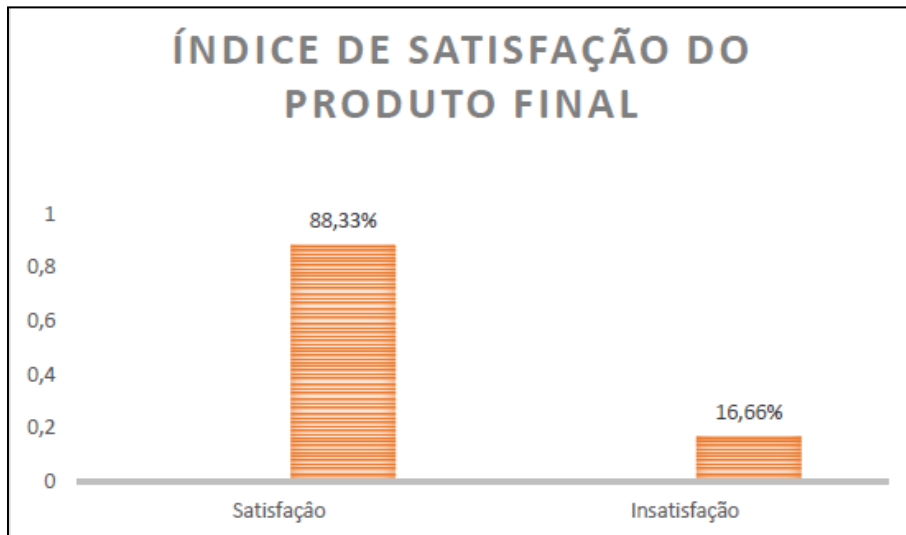


Figura 1. Gráfico de índice de satisfação do cliente em relação ao produto final oferecido.

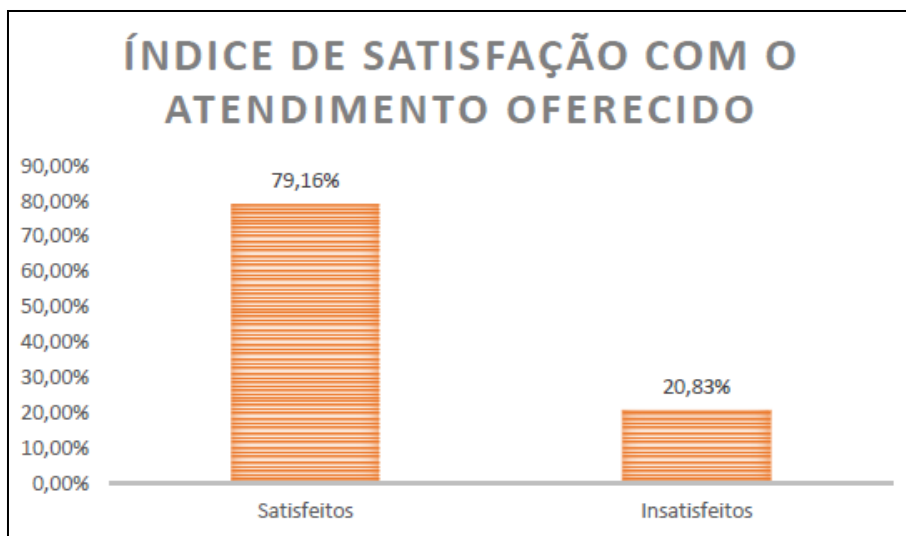


Figura 2. Gráfico de índice de satisfação do cliente em relação ao atendimento oferecido pelo estabelecimento.

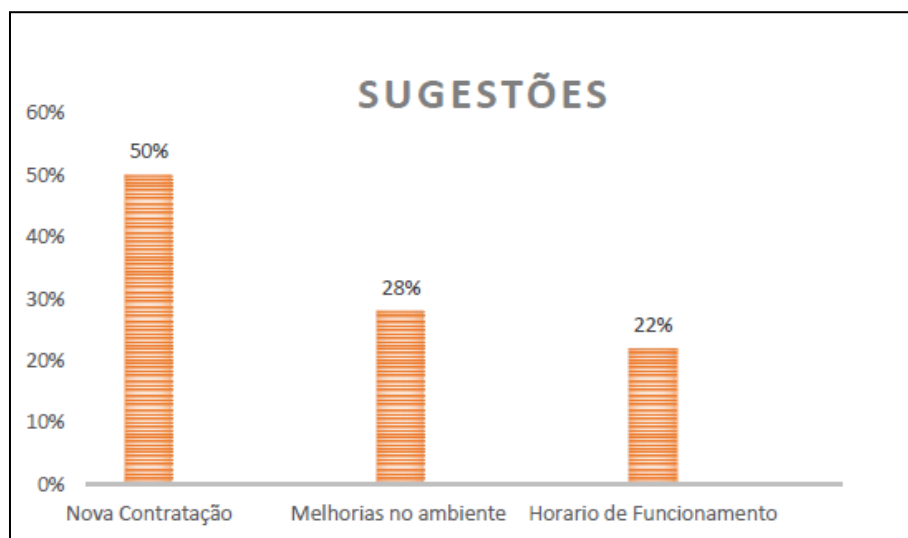


Figura 3. Gráfico de sugestões para que se faça possível o melhoramento do desempenho de funcionários e também para que o cliente possa se sentir mais seguro quanto a qualidade do serviço oferecido

Apesar da alta qualidade reconhecida pelos clientes do estabelecimento, o setor de prestações de serviços, principalmente o alimentício sempre deve buscar novas tecnologias e melhorias quanto ao seu atendimento. Com a realização do estudo foi sugerida uma nova contratação já foi providenciada para que se melhore a qualidade quanto ao aspecto de atendimento ao público.

CONCLUSÕES

Após a análise desenvolvida podemos observar algumas deficiências na qualidade do serviço oferecido. Sugestões foram propostas para que essa deficiência seja sanada, a contratação de novos funcionários elevaria a qualidade do atendimento e principalmente a satisfação dos clientes, além de ser indicado que os proprietários do estabelecimento mantenham um canal de comunicação com seus clientes afim de que com o *feedback* obtido seja possível sempre se manter o alto nível de seus serviços prestados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SEBRAE RIO DE JANEIRO. **NOTA CONJUNTURAL SETOR DE ALIMENTOS: Estabelecimento de empregos formais no Rio de Janeiro:** Observatório das micro e pequenas empresas do Rio de Janeiro: dezembro de 2012. Disponível em http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/RJ/Menu%20Institucional/Sebrae_SET_de_z12_alim.pdf. Acessado em 23 de Maio de 2015.