



GESTÃO DA QUALIDADE NO BAR E RESTAURANTE ANTIQUÁRIO DE RECIFE

Autoras: Inês Brasil, UFPE; Juliana Pinheiro, UFPE; Melina Mirley, UFPE; Rita Gabriela Souza, UFPE.

Orientadora: Yákara Vasconcelos Pereira. UFPE/FBV, professora. yakara@pop.com.br.

1 Introdução

A manutenção de um empreendimento gastronômico demanda muita atenção e controle por parte do empreendedor. A primeira impressão é que se trata de um negócio comum, no entanto, as organizações da área da restauração convivem com desafios diários. Gerir o manuseio dos alimentos e a administração das pessoas, sejam elas funcionários ou clientes, mantendo a qualidade, parece ser o principal desafio dos dirigentes atuais.

Desse modo, este estudo tem como objetivo identificar problemas na qualidade do Bar e Restaurante Antiquários de Casa Amarela-Recife na perspectiva do proprietário, dos funcionários e dos clientes e propor soluções fazendo uso das ferramentas de qualidade. Assim, este estudo parece ser importante tanto para a construção do conhecimento quanto para a prática empresarial.

2 Referencial teórico

No intuito de alcançar o objetivo deste trabalho, utilizou-se o referencial teórico que trata da administração da qualidade (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1990; LOBOS, 1993; BAKER; PARASURAMAN; GREWAL, 1994; ROSAR, 2002; KARASSAWA, 2003).

3 Metodologia

Esta investigação seguiu as orientações da pesquisa qualitativa (GODOY, 1995). De acordo com Merriam (1998), um ponto fundamental na elaboração de pesquisas de

estudo de caso é a delimitação do objeto de estudo, ou seja, do próprio caso. Neste estudo, o Bar e Restaurante Antiquário é o caso investigado. Em relação aos respondentes, foram selecionados tanto aleatoriamente quanto intencionalmente. Para que se fizesse uma análise completa da qualidade no estabelecimento, a amostra foi constituída pelos: *Clientes* (AKAO, 1984) que estavam utilizando o produto (a comida, o ambiente etc.) e os serviços do restaurante Antiquário em 2006. Dentre os entrevistados, três eram mulheres e dez foram homens (a seleção dos entrevistados foi aleatória); *Funcionários* que estavam trabalhando no local, na mesma (a seleção dos entrevistados foi intencional); *Sócios* – proprietários do restaurante (a seleção dos entrevistados foi intencional).

Em relação a análise dos dados, ocorreu com o apoio das ferramentas da gestão da qualidade. Primeiramente, por meio das informações obtidas nas entrevistas e observações foram identificados os problemas na qualidade do estabelecimento em investigação. Para que em seguida, fossem sugeridas ações de melhoria da qualidade.

4 Resultados

Esta seção tem o objetivo de apresentar os resultados encontrados durante a investigação. Primeiramente foram listados os problemas encontrados pelas pesquisadoras, pelos clientes, pelos funcionários e pelos donos, por meio da ferramenta de qualidade - *brainstorming*. Os problemas identificados foram: cardápio extenso; falta de identidade empresarial (foco) do negócio; ventilação insuficiente; funcionários despreparados (sem treinamento); acesso/sinalização; baixa qualidade nos móveis; baixa luminosidade nos banheiros.

Esclarece-se que o estudo sobre a influência do ambiente da loja nas inferências de qualidade e em sua imagem declara que os fatores de projeto que são os elementos ambientais da loja que são mais visuais como, por exemplo, a baixa qualidade no mobiliário, “não influencia as inferências da qualidade das mercadorias ou da qualidade do serviço” (BAKER; PARASURAMAN; GREWAL, 1994). Os fatores ambientais (não-visuais), tais como a temperatura, a música, o odor etc., por outro lado, inferem maior qualidade de serviço e de mercadoria para o consumidor.

Pelo fato do restaurante não ter um foco para um determinado público-alvo de mercado, certas formas de pagamento não foram deixadas de lado e o cardápio também foi prejudicado em sua apresentação. Em relação ao cardápio, a autora Mendes (2000, p. 30) registra que “é necessário conhecer o público a que se destina o cardápio a ser elaborado, pois, de acordo com as peculiaridades da clientela – poder aquisitivo, idade, sexo, tempo disponível – o planejamento tentará atingir a clientela alvo”. Com a finalidade de resolver tais problemas, sugere-se as seguintes ações: definir o foco; estruturar o cardápio; padronizar as atividades do ciclo de serviços; estabelecer uma seleção mais criteriosa; melhorar a ventilação do ambiente; e, instalar placas de sinalização externa.

5 Considerações finais

Neste estudo procurou-se propor soluções acessíveis, ou seja, aos sócios proprietários do estabelecimento, de forma que a resolução de problemas pudesse migrar do planejamento à esfera prática. Como também, para o desenvolvimento do campo científico.

As soluções obtidas através da aplicação da ferramenta de qualidade escolhida foram apresentadas a um dos sócios proprietários do empreendimento afim de melhor verificar sua viabilidade. Houve receptividade às propostas, e todas foram consideradas viáveis, inclusive na variável “tempo de execução”.

Referências Bibliográficas

BAKER, J.; PARASURAMAN, A.; GREWAL, Dhruv. A influência do ambiente da loja nas inferências de qualidade e em sua imagem. *Journal of the Academy of Marketing Science*, v. 22, p. 328-339. 1994.

GODOY, A pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas*, v. 35, n. 3, p. 20-29 maio/jun. 1995.

KARASSAWA, N. S. *Aspectos de qualidade da logística no turismo: estudo de caso*. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Paulista, São Paulo.

LOBOS, Julio. *Encantando o cliente externo e interno*. São Paulo: J. Lobos, 1993.

MERRIAM, S. *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

ROSAR, Sérgio. *Proposta de modelo para o ajuste entre a capacidade de oferta de serviços e variações de demanda em empresas de serviço*. Agosto 2002. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/8467.pdf>> . Acesso em: 17/03/06.

ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press, 1990.