

## MICTI - INDICAÇÃO DOS CAMPI - RESUMO SIMPLES

### **PROCESSAMENTO DE PEDIDOS EM UMA PETISQUEIRA DE SÃO FRANCISCO DO SUL - DO MAPEAMENTO À QUALIDADE**

### **ORDER PROCESSING IN A PETISQUEIRA DE SÃO FRANCISCO DO SUL - FROM MAPPING TO QUALITY**

*Mariana Melo (mariana.melo.lucena@gmail.com)*

*Andreia Luciana Da Rosa Scharmach (andreia.scharmach@ifc.edu.br)*

Em um estabelecimento comercial existem diversos processos que geram produto/serviço que devem ter qualidade para a prosperidade do negócio. Neste trabalho, o foco foi no processamento de pedidos, que segundo Fleury (2003), é umas das principais áreas dentro do processo logístico, fundamental para garantir o nível de serviço desejado pelo cliente, este é a qualidade e o desempenho oferecidos aos clientes (Ballou, 2006). A qualidade é um fator de extrema importância nas organizações, inclusive por ser exigência do consumidor, é necessário que as empresas se preocupem com a qualidade para manter-se no mercado e fidelizar clientes. Portanto, o objetivo geral foi: Identificar de que maneira(s) o processamento do pedido pode influenciar na qualidade dos serviços prestados por uma Petisqueira em São Francisco do Sul-SC. Portanto foi necessário a) descrever as etapas do processamento de pedidos do restaurante; b) verificar se há pontos a melhorar no processamento de pedidos; c) verificar como se apresentam os princípios da gestão da

qualidade (ISO 9000:2015) nos serviços prestados a partir do processamento de pedidos e por fim, d) sugerir melhorias nas etapas do processamento de pedidos. A pesquisa foi um estudo de caso em um restaurante, em São Francisco do Sul. As técnicas de coleta de dados foram a entrevista e a observação. A entrevista foi realizada com a gestora do estabelecimento. Foram realizadas seis observações no local, realizadas pela própria pesquisadora, a partir do atendimento do pedido dos clientes e as etapas do processamento de pedidos. Os resultados estão apresentados conforme o atendimento de cada objetivo específico proposto. A descrição das etapas do processamento de pedidos do restaurante e os respectivos pontos a melhorar: Tiragem do Pedido- Garçons anotam o pedido em comandas. Transmissão do Pedido- A comanda é levada pelo garçom à cozinha e fixada em uma tábua de madeira. Recebimento do Pedido- É dado pela cozinheira somente na hora da produção. Atendimento do Pedido- São atendidos por ordem de chegada. Relatório de Situação do Pedido - Constatou-se que há variações significativas no lead time, o que ocasiona um nível de serviço inadequado. Entrega do Pedido- Os garçons conduzem o resultado do pedido até o cliente utilizando bandejas. Pontos a Melhorar- Tiragem do pedido manual; não conferência do pedido; local da copa; captação de água e instalação elétrica; falta de treinamento. O estabelecimento apresenta pontos positivos e negativos observados em cada princípio da qualidade (ISO 9000:2015), porém deve considerar melhorias nos itens identificados como negativos, pois podem interferir na qualidade do processo e no serviço prestado. As sugestões de melhoria focam no desenvolvimento de melhorar o nível de serviço: adequação do layout da cozinha; investimento em infraestrutura; aquisição de software de tiragem de pedidos e treinamento aos colaboradores. A qualidade é um fator imprescindível nas organizações, podendo ser vista como um quesito impulsionante para melhoria e competitividade. Foi observado durante a pesquisa, e demonstrado nos resultados que de fato o processamento de pedidos influencia na qualidade do serviço prestado, e que existem pontos que podem ser melhorados, reestruturados concernentes às teorias apresentadas.