

CEX - CÂMARA DE CIÊNCIAS EXATAS E DOS MATERIAIS (PÔSTER)

NOME: RICARDO BOTELHO MARIANO

TÍTULO: DESENVOLVIMENTO DE UM APLICATIVO DE AUTO ATENDIMENTO PARA BARES E RESTAURANTES

AUTORES: VANIA DE OLIVEIRA BORGES, RICARDO BOTELHO MARIANO, RICARDO BOTELHO MARIANO, GUILHERME REIS FERREIRA

AGÊNCIA FINANCIADORA (se houver): NÃO POSSUI

PALAVRA CHAVE: APLICATIVO, ATENDIMENTO, CLIENTES, RESTAURANTES, SMARTPHONES

RESUMO

Atualmente alguns estabelecimentos comerciais, especialmente bares e restaurantes, têm dificuldades em atender seus clientes de forma rápida e satisfatória. Visando reduzir essas dificuldades foi elaborada uma pesquisa para entender o cliente, e estudar a melhor forma de resolver este problema. Para isso utilizou-se a ferramenta online Google Docs e obteve-se uma amostra de 60 participantes. Inicialmente foi perguntado a respeito do grau de satisfação de clientes com o atendimento oferecido por bares e restaurantes, e então constatou-se que 11,7% dos entrevistados não estão satisfeitos com o atendimento dos estabelecimentos, 43,3% estão pouco satisfeitos, 43,3% estão satisfeitos e apenas 1,7% estão muito satisfeitos. A pesquisa também questionou sobre a frequência dos entrevistados em restaurantes e bares. Os resultados foram que 3,3% não frequentam, 35% vão uma ou duas vezes por semana, 8,3% vão de duas a quatro vezes por semana, 51,7% vão somente em ocasiões especiais e 1,7% vão todos os dias. Foi perguntado também se os entrevistados usam smartphones. 95% usam enquanto 5% não usam. Por fim questionou-se se a pessoa optaria realizar o pedido dela através do smartphone ao invés de solicitar um garçom. 71,7% responderam que sim, enquanto 28,3% disseram que não. Observando os resultados da pesquisa têm-se as seguintes conclusões: o atendimento oferecido está abaixo do esperado, a maior parte dos entrevistados frequentam bares e restaurantes, possuem um smartphone, e dispensariam o garçom caso tivessem a opção de fazer o pedido através do celular. Com base nessas afirmações, este projeto tem como objetivo propor o desenvolvimento de um aplicativo para dispositivos móveis, que permita aos clientes fazerem seus próprios pedidos, fornecendo-os o cardápio, promoções e dicas. Espera-se assim melhorar o atendimento, diminuir os custos com mão-de-obra e aumentar o faturamento.